

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.

Gambaran umum objek penelitian berisi tentang informasi dari objek penelitian, dimana pada Bab ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran segala sesuatu yang berkaitan mengenai objek penelitian dari penulis.

1.1.1 Profil Perusahaan.

Nama Perusahaan	: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten.
Alamat Kantor	: Menara Bank BJB Jln. Naripan No.12-14 Bandung 40111
Bidang Usaha	: Perbankan
Tanggal Pendirian	: 20 Mei 1961
Kode Saham	: BJBR
Website	: www.bankBJB.co.id
E-mail	: corsec@bankBJB.co.id
Jumlah jaringan kantor	: 1 Kantor Utama, 65 sebagai Kantor Cabang, 309 sebagai Kantor Cabang Pembantu, 340 Kantor Kas, 152 payment point, 11 kas mobil keliling, 1386 ATM bank BJB, 11 weekend banking dan 6 sentra UMKM.
Kepemilikan	: Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat (38,26%), Pemerintah daerah Provinsi Banten (5,37%), Pemerintah daerah Kota Kabupaten Jawa Barat (23,61%), Pemerintah daerah Kota Kabupaten Se-Banten (7,76%) dan kepemilikan Publik (25%)

Dasar Hukum Pendirian Perusahaan	Menurut Akta No. 4 Tahun 1999 dibuat Di hadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Sebagai salah satu Notaris di Bandung dilaksanakan pada tanggal 8 April 1999, berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 juga telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, sebelumnya bentuk hukum Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Media Sosial Perusahaan	: FB Bank BJB official, IG @bankBJB
Data Anak Perusahaan BJB	: Bank BJB Syariah sebesar (98, 61%) PT BPR Intan Jabar sebesar (36, 91%) PT BPR Karya Utama Jabar (44, 32%)

(Sumber: <https://www.Bankbjb.co.id>, 2021).

1.1.2 Logo Perusahaan.



Gambar 1. 1 Logo bank BJB
Sumber: www.bankBJB.co.id, 2021

Adapun logo Bank BJB memiliki makna seperti berikut:

1. Status logo sayap melambangkan pentingnya datang jauh untuk menawarkan dukungan terbaik yang mewakili keyakinan dan upaya BJB untuk memberikan yang terbaik kepada klien, mitra, dan seluruh wilayah.
2. Warna biru laut kerang berarti tegas, bisa diprediksi, institusional, sah, tidak jelas dan membumi menyiratkan visioner, mudah beradaptasi, dan terkini, melayani keluarga berkembang dan berkembang.

1.1.3 Visi Misi Perusahaan.

Adapun visi dan misi yang diterapkan oleh bank BJB seperti berikut:

Visi:

Menjadi Bank utama pilihan anda.

Misi:

- a. Berkontribusi dan berkepentingan sebagai penggerak dan penggerak perekonomian provinsi.
- b. Menjadi kaki tangan utama pemerintah daerah dalam administrasi moneter.
- c. Menawarkan bantuan terbaik kepada klien.
- d. Memberikan keuntungan yang terbaik dan terdukung kepada mitra.
- e. Memperluas penggabungan moneter kepada orang-orang secara umum melalui digitalisasi keuangan.

(Sumber: <https://www.bankbjb.co.id>)

1.1.4 Produk dan Layanan

Dalam memenuhi kebutuhan para nasabah BJB memiliki produk dan layanan dalam kegiatan usahanya. Berikut ialah produk dan layanan yang dimiliki BJB Buah Batu Bandung:

a. Produk Simpanan

1. Simpanan BJB Tandamata Berjangka, ialah produk tabungan dimana dimiliki oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan nasabah masuk sebagai peserta dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

2. BJB Tanda mata Bisnis

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga

dimana lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis ke Rekening Giro dimana dipunyai oleh nasabah.

3. BJB Tanda Mata Gold

Adalah produk tabungan untuk orang-orang yang diberikan oleh organisasi yang berencana untuk mencapai kelas pekerja atas dengan beberapa kantor tambahan, termasuk biaya pembiayaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan item dana investasi yang berbeda, pertimbangan undian individu, seperti kantor, misalnya, perlindungan keamanan bagi klien dimana telah sampai pada keseimbangan dimana telah ditentukan.

4. Tandamata Purnabhakti.

Produk tabungan khusus bagi nasabah yang mengundurkan diri sebagai uang rupiah dimana dipakai sebagai mekanisme penerimaan angsuran manfaat yang diawasi oleh PT. Asabri dan PT. Taspen. Dan selanjutnya diberikan kartu ATM sesuai permintaan klien.

5. BJB Tandamata My first

Tabungan dimana dikhususkan bagi nasabah perorangan dimana berumur 0-17 tahun dalam uang rupiah sebagai dana investasi untuk instruksi perbankan sejak awal bagi anak-anak untuk mulai membiasakan diri dengan cara hidup menabung. Dengan beberapa keuntungan antara lain bebas biaya organisasi bulanan, gratis starter pack dan bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM Bersama, ATM bank seperti ATM Prima di seluruh Indonesia.

6. BJB Tandamata Dollar

Ini ialah rekening investasi perdagangan asing yang dimiliki oleh Bank yang bisa diakses dalam mata uang Dolar AS (USD) dan Dolar Singapura (SGD). bisa dimiliki oleh klien individu, non-orang dan layanan bersama.

7. TabunganKu

Rekening bank sebagai uang rupiah yang sepenuhnya dimaksudkan untuk bekerja atas bantuan pemerintah daerah setempat dengan memanfaatkan

kecenderungan untuk menabung. Item ini secara eksplisit untuk klien individu dan tidak bisa digunakan untuk Elemen Bisnis/Elemen yang Sah atau layanan Bersama. Dimana satu catatan TabunganKu hanya bisa dimiliki oleh satu nasabah, pada satu Bank untuk dana cadangan yang serupa. Selain wali dimana akan membuka pencatatan bagi anak-anak yang masih dalam perwalian sesuai Kartu Keluarga dan bagi nasabah TabunganKu akan diberikan kantor sebagai kartu ATM.

8. Simpeda

Produk tabungan BPD yang ada di seluruh Indonesia sebagai uang rupiah diharapkan baik untuk nasabah perorangan/non perorangan untuk kebutuhan pertukaran. Dengan menikmati keuntungan seperti kemudahan pertukaran melalui organisasi antar BPD di seluruh Indonesia, biaya organisasi yang murah, toko awal yang moderat, tidak ada biaya pertukaran antar rekening di semua kantor cabang secara online.

9. Deposito Suka-suka

Adalah simpanan waktu dalam rupiah tunai untuk orang luar individu di bank yang bisa diambil oleh klien meskipun mereka belum berkembang tanpa tergantung pada biaya hukuman, dan toko-toko ini direncanakan untuk klien individu.

10. BJB Deposito Diskonto

Adalah simpanan yang periode dengan kepemilikan demi klien yang membayar pendapatan di muka yang diberikan oleh Bank. Bukti penyimpanan yang diberikan oleh bank tidak bisa ditukar. Selain itu, pendapatan time store akan dibayarkan secara bersamaan saat klien menyisihkan cicilan ke Bank.

11. BJB Deposito Berjangka

simpanan pihak luar, dua orang/bukan orang sebagai uang rupiah, harus dikeluarkan pada saat-saat tertentu dan menurut kesepakatan antara investor dan Bank. Latihan pembayaran aset yang diselesaikan pada waktu tertentu harus didasarkan pada kesepakatan dimana telah dibuat antara investor dan

bank. Selanjutnya, pengeluaran dimana dilakukan sebelum tanggal jatuh tempo tergantung pada biaya hukuman. Seperti tidak diberi bunga jalan-jalan. Premi yang diperoleh juga bisa dipindahkan ke buku besar atau dipindahkan ke saldo keuangan lain.

12. BJB Tandamata.

Ini ialah rekening bank dimana dimiliki oleh organisasi dalam menghubungi individu dari pertemuan kecil hingga menengah. Dengan toko awal yang masuk akal dan pemilik dana investasi ini diingat untuk lotere dengan hadiah oleh organisasi. Juga, hanya dikenakan biaya Rp. 7.500 melalui jaringan ATM bersama ATM Prima.

b. Produk Pinjaman.

1. BJB Back to Back Loan

Ialah produk pinjaman berupa pembiayaan untuk tujuan multiguna dari pihak bank yang diberikan kepada debitur perorangan dengan adanya pemberian jaminan seperti Agunan Kas (Giro, Tabungan juga Deposito).

2. BJB Kredit Guna Bhakti

Adalah produk pinjaman berupa pembiayaan untuk tujuan multiguna dari bank diberikan kepada debitur dimana memiliki penghasilan tetap dan gaji nasabah tersebut disalurkan melalui bank dimana debitur bekerja dan adanya perjanjian kerjasama pada bank, dan sumber pengembalian dana pembiayaan dari gaji yang dimiliki debitur.

3. BJB Kredit Pemilikan Rumah

Ialah salah satu fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada Calon Debitur perorangan guna untuk bisa membeli ataupun memiliki Properti (Rumah Tapak/ / Rumah Toko/ Apartemen baik secara pembelian kondisi baru (Primary) dari Pengembang Perusahaan maupun pembelian bekas (Secondary) dari non Pengembang Perumahan.

4. BJB Kredit Pra Purna Bhakti

Ialah produk pinjaman dengan pembiayaan tujuan multiguna diberikan Bank kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana segera memasuki masa pensiun. Dengan ketentuan yang bisa menerima kredit tersebut memiliki sisa masa dinas maksimal selama lima tahun.

5. Kredit Purna Bhakti

Adalah barang kredit dengan pembiayaan multiguna yang diberikan oleh bank kepada perorangan yang berutang, baik janda/lajang yang mengundurkan diri maupun yang mengundurkan diri, manfaat anuitas pemegang utang memberikan keyakinan jika mereka akan/telah disebarluaskan melalui bank.

6. Kredit Micro and Small Business

a. BJB Kredit Kepada Bank Perkreditan Rakyat

Dengan mengalihkan kredit melalui linkage program ke Bank Perkreditan Rakyat sebagai bentuk bantuan substansial bagi bank untuk membantu penyaluran kredit ke daerah-daerah yang bermanfaat melalui organisasi antar Bank dan Bank Perkreditan Rakyat.

b. BJB Kredit Kepada Koperasi dan Koperasi Pegawai/ Karyawan).

Jenis berserta Tujuan Penggunaan Kredit ialah:

–Koperasi Simpan Pinjam (KSP) ialah produk bank dimana ditujukan untuk pembiayaan pada usaha simpan pinjam Koperasi.

–Koperasi Karyawan direncanakan untuk mendanai usaha Koperasi dalam bentuk Koperasi Karyawan/Pegawai dimana memimpin suatu instansi ataupun perusahaan tertentu.

c. BJB Kredit Mikro Utama

Ini ialah kredit item dari rekan-rekan Administrasi UMKM, dimana bisa diapresiasi oleh para pelaku bisnis individu di bidang keuangan yang bermanfaat yang dikenang untuk kelas Usaha Miniatur, Kecil, dan Menengah seperti pebisnis cilik, pebisnis, dealer, visioner bisnis yang bermanfaat, secara eksplisit untuk orang-orang yang saat ini dinamis. mempertahankan bisnis dengan kebutuhan dasar 2 tahun.

7. Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Diharapkan bagi pelaku bisnis perorangan sebagai Substansi Bisnis di bidang keuangan yang bermanfaat yang termasuk dalam klasifikasi organisasi kecil dan menengah seperti visioner bisnis kecil, visioner bisnis, visioner bisnis bermanfaat individu, pialang yang secara efektif mempertahankan bisnis selama minimal 3 tahun.

8. Kredit Cinta Rakyat

Kredit barang oleh rekan, pengurus UMKM, yang bisa diperoleh dari pasar kredit untuk orang atau badan usaha, yang bisa berupa koperasi dimana sebenarnya memiliki potensi pembiayaan dengan kredit, khususnya untuk pelaku usaha di bidang yang bermanfaat antara lain Agribisnis, Hasil Pangan, Satwa, Perikanan dan Kelautan, Dinas Ranger, Perindustrian, Pertukaran, Pertambangan rakyat dan lain-lain dengan pegangan usaha dimana sudah berjalan dibawah 1 tahun untuk perorangan dan 2 tahun untuk unsur usaha

9. Kredit Usaha Rakyat

Produk ini diharapkan untuk segmen pasar kredit tunggal atau Elemen Usaha Yang Bermanfaat sebagai Miniatur, Usaha Kecil dan Menengah dan mencakup bidang mulai dari Hortikultura (Hasil Holtikultura, Peternakan, Panen Pangan, dan Satwa), dan bidang Kelautan dan Perikanan untuk pembiayaan usaha di bidang perikanan, pemeliharaan ikan, penanganan dan promosi hasil perikanan dan usaha dasar dimana telah berjalan tidak kurang dari setengah tahun.

c. Produk Layanan

Berikut ialah produk layanan di Bank BJB Buah Batu Bandung yang terdiri dari:

1. BJB T-samsat

t-samsat ialah bantuan angsuran bea kendaraan bermotor (beban PKB) yang angsurannya dilakukan secara porsi-porsi melalui dana cadangan dan mempunyai pungutan terprogram pada saat diharapkan angsuran pajak.

2. Kartu ATM Bank BJB

Kartu ATM/Cek Visa bank bisa digunakan oleh klien bank untuk melakukan eksekusi di Organisasi Visa di seluruh dunia, di Mechanized Teller Machines (ATM) atau di pedagang yang memakai mesin Electronic Information Catch (EDC) dengan logo Visa. Nasabah bisa memiliki kantor ATM/Visa Charge Card bank setelah memiliki rekening bank dan juga catatan keuangan bank yang ialah simpanan individu dalam mata uang Rupiah.

3. BJB Credit Card

Ini ialah kartu kredit yang diberikan oleh bank dan bekerja sama dengan Bank BNI (co-marking) kemudian, kemudian didukung oleh VISA, JCB dan MasterCard. Dimana keuntungan yang didapat ialah kepemilikan Visa bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan penukaran, pemegang Mastercard Bank BNI juga akan mendapatkan semua komponen dan keunggulan dari BNI Mastercard biasa dan mendapatkan program rebate yang tidak biasa bagi pemilik bank BNI Visa.

4. BJB E-Samsat

Ini ialah bantuan untuk latihan angsuran tahunan Engine Vehicle Assessment. Administrasi cicilan e-Samsat mungkin ialah bantuan terbaik yang dimiliki bank untuk nasabahnya, terutama untuk cicilan Biaya Kendaraan Bermotor tahunan. Dengan kenyamanan yang didapatkan oleh nasabah bank, mereka tidak perlu mengantri dengan lama untuk melakukan pembayaran cicilan, karena cicilan bisa dilakukan di semua mesin ATM Bank yang tersebar di seluruh Indonesia. Bank juga membantu Prov. Kelompok Peningkatan Samsat. Jabar, khususnya Polda Jabar, PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jabar dan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi, sama-sama membuat program dengan kerangka kerja administrasi terpadu (Samsat) secara elektronik.

5. E-Channel (BJB digi)

Merupakan suatu administrasi web banking seperti halnya sms banking yang dimiliki oleh bank dalam memberikan akomodasi pertukaran kepada nasabah bank yang dijalankan secara portable (e-banking) keuntungan yang didapat,

khususnya terlindungi, sederhana, nyaman, kapanpun dan dimanapun. Selain administrasi-administrasi ini, dimana memiliki ketentuan yang lebih menarik dan cerdas, sehingga memudahkan klien untuk dijalankan, ada beberapa elemen yang tersedia di Administrasi Digi, seperti berikut:

1. Internet Banking

Internet Banking bank dimana memberikan kenyamanan agar nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan memanfaatkan web organization. Setiap klien yang menyimpan aset di bank dan memiliki kartu yang bisa digunakan untuk mengelola pertukaran perbankan di ATM bank memiliki hak istimewa untuk menghargai kantor Internet Banking (“NET”).

2. SMS Banking

Layanan perbankan yang bisa digunakan oleh nasabah untuk bertransaksi perbankan melalui SMS pada ponsel dan nasabah akan menerima notifikasi pemberitahuan kegiatan transaksi.

3. Info.

Layanan Info akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan data sebagai panduan berbasis ATM dan area cabang, serta informasi barang sebagai aturan penggunaan administrasi NET dan SMS banking.

4. Laku Pandai BJB Bisa

BiSA ialah tambahan dari administrasi bank, bank bekerja sama dengan klien bank sebagai spesialis di mana spesialis bisa melayani pertukaran perbankan untuk masyarakat umum secara online memakai fitur EDC dengan ide berbagi biaya.

5. BJB Digidash

Adalah uang elektronik berbasis pekerja yang memanfaatkan inovasi berbasis aplikasi serbaguna yang bisa digunakan untuk melakukan berbagai latihan pertukaran. Untuk keadaan ini Harta Elektronik tidak termasuk dalam golongan Harta Benda Luar, sehingga tidak memberikan pemasukan dan dikeluarkan dari

golongan Harta Kekayaan yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dengan syarat seperti berikut:

1. Nilai Uang Elektronik

- Dapat digunakan sampai saldo nol/nihil
- Tidak adanya masa berlaku
- Pada sistem Top Up pembayaran akan dilakukan dengan No. HP dan nomor tersebut sebagai nomor rekening tujuan.
- Untuk Top Up dari bank lain, masuk ke menu transfer antar bank, lalu pilih bank BJB, kemudian masukkan kode 0041+ Nomor Handphone yang sesuai.

2. Batasan Uang Elektronik

- Nilai Uang Elektronik Unregistered memiliki batas maksimal sebanyak Rp 2.000.000,-
- Nilai Uang Elektronik Registered tersimpan i batas maksimal sebesar Rp. 10.000.000,-
- Batas Maksimal Incoming (Top Up, Transfer, Refund) dengan ketentuan dalam waktu satu bulan ialah Rp 20.000.000,-
- Batas Maksimal dalam 1 kali transaksi Rp 2.000.000,-

6. BJB Precious

Ialah salah satu layanan terbaik dimana diberikan kepada orang-orang luar biasa / luar biasa yang membutuhkan bantuan paling ekstrim baik dari segi keramahamahan, kenyamanan, akomodasi, keamanan sama solidnya untuk klien utama individu (High Net Worth Individuals) dengan aset lengkap dasar Rp.500.000.000. The Valuable Outlet berlokasi di beberapa komunitas perkotaan seperti Bandung, Jakarta, Serang, Bekasi, Tasikmalaya, Cirebon, Bogor, Kelapa Gading, Tangerang, Semarang dan Surabaya.

7. Produk Weekend Banking

Ialah layanan yang dimiliki perbankan pelaksanaan kegiatannya dilakukan pada hari Sabtu dan Minggu. Administrasi yang tergantung pada Perbankan Akhir minggu ialah sebagai Pembukaan Catatan untuk dana investasi, catatan

saat ini, dan toko, Toko Uang, Penarikan Uang (dana cadangan individu dan catatan saat ini), Pemindahbukuan antar rekening (khusus untuk catatan individu), Pengecekan data pada rekening bank, toko waktu, catatan saat ini dan item kredit.

8. BJB Kas Mobil Keliling

Layanan kas mobil keliling memiliki tujuan agar mampu lebih memberikan layanan secara merata kepada seluruh nasabah. Dimana terdapat enak mobil kas keliling dimana sudah beroperasi di wilayah Jawa Barat dan Banten. Layanan dimana bisa diperoleh dari kas Mobil keliling seperti berikut:

1. Administrasi melalui ATM bank, mengenai administrasi yang bisa diakses dengan ATM ialah seperti berikut: Penarikan Uang, Data Ekuilibrium, Pindah antar kantor bank, Pindah antar bank bagian ATM Bersama dan bank bagian ATM Prima, Cicilan, Cicilan Telkom.
2. Penarikan Uang Administrasi Teller, Penyimpanan Uang, Perpindahan antar kantor bank dengan angsuran termasuk yang seharusnya bisa dilakukan melalui teller.
3. Layanan Customer Service, dalam hal ini klarifikasi data barang-barang dan administrasi bank kepada masyarakat luas, seperti halnya menangani keluhan/keluhan nasabah pada saat melakukan penukaran uang tunai kendaraan dan pada saat mencetak buku tabungan.

1.2 Latar Belakang Masalah

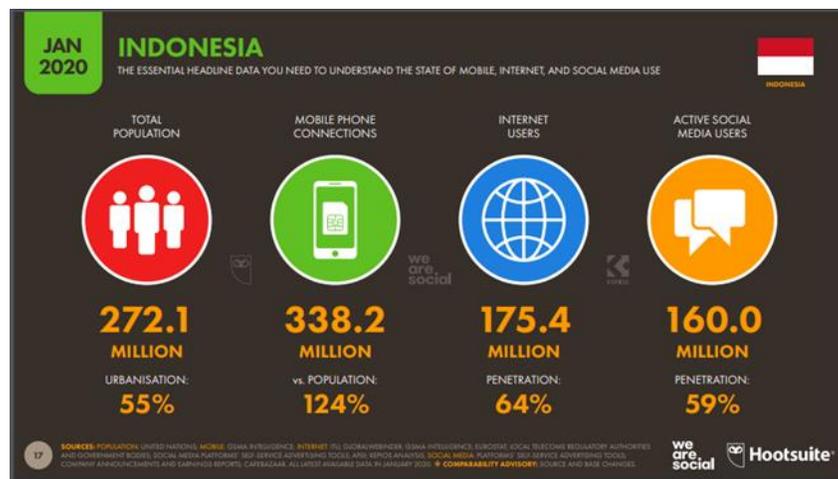
Lembaga keuangan terkhusus Perbankan ialah salah satu aspek dimana berperan penting pada kegiatan ekonomi karena dalam kegiatan perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari hal transaksi keuangan. Diperoleh dari data yang dipublikasikan oleh Direktorat Perbankan Indonesia pada website-nya Jenis pengelompokan bank sistem perbankan di Negara Indonesia sampai mencakup 141 Bank Umum ,terdiri dari 5 Bank Persero, sebanyak 26 Bank ialah Bank Campuran, dan sebanyak 10 bank ialah Bank Asing. Sementara itu, terdapat 7571 BPR, 2 Bank Umum Syariah, 8 Bank Unit Usaha Syariah dan 84 BPR Syariah. (www.bi.go.id/edukasi)

Bank ialah perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka elemen bauran pemasaran produk pada pemasaran jasa terdapat beberapa dimana harus dikontrol dengan baik agar mencapai tujuan perusahaan. Salah promosi dimana dilakukan oleh Bank BJB melalui *personal selling*. Penjualan *personal selling* ialah penjualan dimana dilakukan dengan secara langsung dengan calon pembeli yang bertujuan melakukan pembelian dan juga mengetahui permintaan pasar terhadap perusahaan agar perusahaan bisa lebih menyesuaikan dengan konsumen (*face to face*). Namun saat pelaksanaan kegiatan *personal selling* berlangsung ditemui beberapa hambatan atau pelaksanaannya menghasilkan hasil yang kurang maksimal. Menurut observasi fenomena permasalahan yang terjadi seperti kesalahan persepsi oleh nasabah ketika menerima informasi saat pelaksanaan promosi akibat penyampaian yang kurang detail, nasabah yang kurang puas dengan kemampuan tenaga penjual dalam mengatasi keluhan sesuai dengan kebutuhan, waktu pelaksanaan kegiatan promosi yang kurang efektif, dengan pernyataan Staf Divisi Bidang Marketing Dana Konsumer (MDK) saat ini perusahaan sedang fokus pada promosi produk layanan e-banking *mobile banking* dimana memberikan kemudahan saat melakukan bertransaksi melalui *smartphone*. Dan untuk produk terbaru yang dimiliki bank BJB yaitu BJB Digicash. (Sumber:<https://www.bankbjb.co.id/>)

Salah satu jenis perbankan dimana menambah kemajuan keuangan di suatu daerah ialah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Dalam UU No. 13 Tahun 1962 tentang Standar Bank Pembangunan Daerah, berfungsi sebagai perbaikan keuangan daerah untuk

mensejahterakan kehidupan daerah seperti memberikan pembiayaan keuangan daerah serta memberikan pembiayaan pembangunan provinsi, arisan aset dan menyimpan penyimpanan lokal.

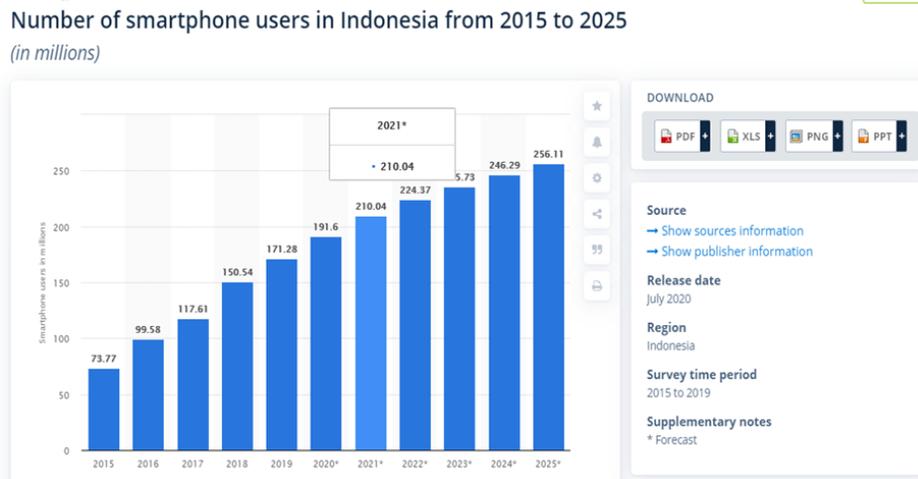
Meningkatkan kualitas perusahaan dan kinerja tenaga kerja sebuah tantangan untuk perbankan juga peningkatan kualitas produk dan jasa yang dimiliki. Dengan peningkatan kebutuhan masyarakat perbankan memanfaatkan kondisi agar lebih aktif juga dalam melakukan kegiatan pemasaran yang efektif agar jasa atau produk yang di promosikan bisa terus berkembang dan tepat sasaran. Perkembangan teknologi di era digital mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, melakukan transaksi jual beli, melakukan komunikasi dan mendapatkan kebutuhan sosial lainnya. Perkembangan teknologi berkembang mengikuti globalisasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin beragam. Teknologi dimana dipakai untuk mempermudah melakukan aktivitas masyarakat disebut dengan internet, internet ialah komunikasi jaringan global yang mampu menghubungkan semua komputer di wilayah tertentu atau bahkan di seluruh dunia.



Gambar 1.2 Data Pengguna Internet Indonesia 2020
Sumber: <https://wearesocial.com>.

Menurut survei Menurut survei pengguna internet berjumlah 175, 4 juta dengan jumlah penduduk 272,1 juta jiwa. Jumlah penduduk 272, 1 juta jiwa, pengguna internet 175,4 juta, koneksi internet dengan handphone 338,2 juta dan pengguna aktif sosial media 160,0 juta. Masyarakat lebih sering memakai smartphome untuk mengakses internet.

Dengan alasan efektif juga efisien yang ada pada smartphone juga mudah untuk dibawa dan digunakan tanpa memerlukan ruang simpan yang besar.



Gambar 1.3 Pengguna Smartphone Indonesia.
Sumber: <https://www.statista.com/>.

Menurut Statista.com jumlah pengguna smartphone di Indonesia meningkat mulai dari tahun 2020 berjumlah 191.6 juta dan sampai 2021 berjumlah 210.04 juta pengguna, hal tersebut dikarenakan segala aktivitas masyarakat semakin mudah dan praktis dengan perkembangan teknologi. Aktivitas dimana dilakukan masyarakat pada smartphone menuju penggunaan *mobile application*. Salah satu yang ada pada jenis layanan perbankan dengan bentuk *mobile application* ialah aplikasi *mobile banking*. Dimana sebanyak 7,4 % dari survei dimana dilakukan menyatakan jika sering memakai aplikasi *mobile banking*. (Sumber: <https://www.apjii.or.id>). Dengan observasi dimana dilakukan maka fokus segmen konsumen menurut demografi pada penelitian ini pada Bank BJB Kantor Cabang Buah Batu Bandung. Demografi ialah dasar untuk membuat segmen kelompok konsumen, hal tersebut dikarenakan jika tingkat variasi baik kebutuhan, keinginan juga penggunaan para konsumen memiliki hubungan erat dengan demografi. Faktor demografi yang bisa dipergunakan dalam segmentasi ini seperti usia ialah batasan tingkat hidup dimana mampu mempengaruhi kondisi fisik, untuk usia nasabah Bank BJB dimulai dari usia 17 tahun. Jenis kelamin ialah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak lahir. Perbedaan karakteristik laki-laki dan perempuan bisa

menimbulkan perbedaan baik pada sifat, tingkah laku juga pada pola pikir yang dimiliki. Pendapatan menurut KBBI pendapatan ialah sesuatu dimana diadakan, uang yang diterima dalam bentuk upah, gaji, sewa, komisi. Untuk nasabah pada Bank BJB diperuntukkan untuk nasabah dimana memiliki penghasilan baik tetap ataupun tidak dimana mampu untuk memenuhi kebutuhan nasabah, selanjutnya Pendidikan ialah tingkat kemampuan dalam penguasaan ilmu pengetahuan seseorang tentang bagaimana kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memahami sesuatu hal dengan baik. Segmen pendidikan pada nasabah BJB dimulai dari SD, SMP, SLTP/ sederajat, SMA atau sederajat, Pendidikan tinggi yang diselenggarakan Perguruan Tinggi berupa diploma, sarjana, magister. Pekerjaan ialah profesi dimana disandang seseorang dalam melakukan aktifitas dimana memberikan hasil dimana bisa berupa pengalaman ataupun materi yang bisa menunjang keberlangsungan hidup seseorang. Pekerjaan dimana dilakukan seseorang bisa memberikan pengaruh pada hal persepsi dan sikap dalam memenuhi kebutuhan baik itu pada pekerjaan akademik maupun akademik. Dikarenakan Bank BJB ialah Badan usaha milik daerah Pemerintah Jawa Barat dan Banten maka mayoritas pekerjaan yang menjadi nasabahnya ialah yang bekerja pada pemerintahan seperti Pegawai Negeri Sipil dilanjut dengan Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa. jika pola transaksi nasabah BJB mengalami pergeseran offline ke online melalui produk digital dan meningkat sehingga bank BJB terus melakukan penyesuaian layanan perbankan dimana telah ada untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah. (Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/>)

Bank (BJB) juga ialah bank yang memanfaatkan bidang teknologi dengan menerbitkan produk layanan e-banking. Dengan adanya *mobile banking* ialah aplikasi menyediakan layanan versi mobile dimana memberi rasa nyaman dalam melakukan transaksi e-banking dengan cara real time kapan dan dimanapun hanya dengan memakai smartphone dimana *mobile banking* ialah evolusi lanjut dari BJB sms yang bisa memberi manfaat berupa kemudahan melakukan transaksi dengan memakai smartphone. Dan untuk produk terbaru yang dimiliki bank BJB yaitu BJB Digicash.



Gambar 1. 4 Aplikasi BJB Digicash.

Sumber: <https://bankbjb.co.id/>

BJB Digicash ialah sebagai uang elektronik berbasis pekerja memakai inovasi berbasis aplikasi portabel yang bisa digunakan untuk melakukan pertukaran yang berbeda. Aplikasi serbaguna terkoordinasi yang bergantung pada kerangka kerja Android atau iOS. BJB Digicash bisa diklaim oleh nasabah maupun non nasabah Bank BJB. BJB Digicash bisa digunakan untuk melakukan cicilan ke berbagai vendor dengan memakai teknik QR Code (QRIS), cicilan bea masuk, pindah ke nasabah perorangan, dan diubah menjadi dana cadangan di dana investasi bank BJB dan transfer uang elektronik antar bank, seperti halnya ketentuan berbeda BJB Digicash bisa dimanfaatkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor PBB. Aplikasi BJB Digicash yang diluncurkan bank BJB pada tahun 2020, Dengan jumlah nasabah periode Januari-Juli 2021 berjumlah 8000 nasabah, dimana pengguna memperoleh informasi mengenai BJB Digicash dari berbagai promosi dimana telah dilakukan. Dalam hal ini BJB Digicash memang perlu dipromosikan melalui personal selling karena produk ini berbentuk aplikasi yang perlu dijelaskan dengan lengkap secara keseluruhan agar calon konsumen paham. Dengan memakai prosedur seperti ini, ia bisa menawarkan lebih banyak manfaat untuk produk tersebut, sepenuhnya berniat mengubah lebih banyak untuk menunjukkan minat bagi perusahaan dan sekaligus memahami bagaimana reaksi pelanggan. Selanjutnya, untuk memperluas kesepakatan, Bank BJB berupaya menemukan pendekatan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dengan fenomena tersebut untuk menentukan kegiatan *personal selling* yang tepat dalam cara untuk mengumpulkan nasabah di masa ini, juga memiliki strategi alternatif

lainnya untuk menggerakkan produk menyampaikan pesan tertentu tanpa adanya kesalahan persepsi dan waktu penjualan yang efektif dalam mengunjungi konsumen, juga untuk meningkatkan penjualan perusahaan maka perlu melakukan penelitian terkait program *personal selling*. Menurut latar belakang diatas penulis ingin melakukan penelitian “Tinjauan Kegiatan *Personal Selling* BJB Digicash Studi pada Nasabah PT.Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2021”

1.3 Rumusan Masalah.

Menurut fenomena latar belakang maka rumusan masalah dimana akan dibahas yaitu Bagaimana Pelaksanaan Kegiatan *Personal Selling* Perusahaan Bank BJB Buah Batu Bandung tahun 2021.

1.4 Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan penelitian dilakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Kegiatan *Personal Selling* di perusahaan Bank BJB Buah Batu Bandung tahun 2021.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan bisa berguna, adapun beberapa manfaat ialah seperti berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk pengetahuan peneliti, terkhusus pada *personal selling*. Memperluas wawasan serta mengimplementasikan praktika yang mungkin belum di bisa pada dunia perkuliahan serta bisa belajar menganalisa suatu masalah pada perusahaan tertentu.

2. Bagi Universitas

Sebagai bahan referensi juga bisa dijadikan bahan perbandingan bagi para peneliti selanjutnya, dimana khususnya membahas tentang aktivitas *personal selling* dalam bauran promosi.

3. Bagi Perusahaan.

Hasil yang didapatkan dari penelitian diharapkan bisa memberi manfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pemasaran pada perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan dibuat agar bisa memberikan gambaran menyeluruh tentang tempat eksplorasi dilakukan dan kejelasan penyusunan hasil pemeriksaan. Dengan susunan yang teratur seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum tentang objek penelitian, latar belakang penelitian, masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, dan sistem penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teoritis tentang tinjauan pustaka, tinjauan pustaka dan penelitian dimana dilakukan, kerangka ideologis dan dasar-dasar teori yang terkait dengan penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode, metode, dan teknik dimana dipakai untuk mengumpulkan dan menganalisis data, yang hasilnya bisa menjawab atau menjelaskan pertanyaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan atas permasalahan yang diangkat pada penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, dan disertai dengan masukan penulis mengenai rekomendasi yang relevan dari perusahaan sebagai objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi sumber data dimana dipakai oleh penulis untuk menyusun dan menulis penelitian, termasuk literatur, panduan, jurnal, internet, dan media terkait lainnya.