

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN  
PRODUK DEPOSITO BTN RITEL RUPIAH  
DI BANK TABUNGAN NEGARA YOGYAKARTA**

**LAPORAN MAGANG**



**17211069**

**Program Studi Manajemen Perusahaan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN  
PRODUK DEPOSITO BTN RITEL RUPIAH  
DI BANK TABUNGAN NEGARA YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

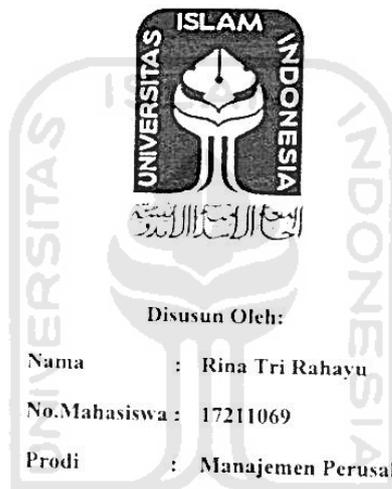
**Rina Tri Rahayu**

**17211069**

**Program Studi Manajemen Perusahaan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG  
PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN  
PRODUK DEPOSITO BTN RITEL RUPIAH  
DI BANK TABUNGAN NEGARA YOGYAKARTA

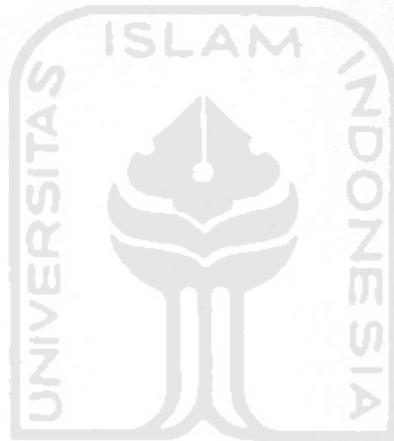


Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
pada tanggal: **30 MEI 2020**



### PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, ...4 Juni 2020

Penulis,



Rina Tri Rahayu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-NYA. Sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Strategi Pemasaran Produk Deposito BTN Ritel Rupiah Di Bank Tabungan Negara Yogyakarta”**. Laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, nasehat, petunjuk serta dukungan, terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua, Kakak, Adik, serta seluruh keluarga yang telah memberi dukungan moril atau pun materil kepada penulis.
3. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Nurfauziah, MM., CFP., QWP selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dra. Sri Mulyati., M.Si., CFP., QWP selaku Kaprodi Manajemen Program Diploma III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Islam Indonesia.

6. Bapak Sukardi SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, saran serta bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga laporan magang dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmunya sehingga dapat menyelesaikan laporan magang sampai tahap akhir.
8. Karyawan Bank Tabungan Negara Cabang Yogyakarta Pa Edo, Mba Iin, Mba Bella, Pa Yusti, Mba Anggi, teimakasih karena telah meluangkan waktunya bagi penulis untuk bertanya terkait isi Laporan Magang.
9. Semua teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penyusunan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan dan mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca. Demikian semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 04 Juni 2020

Penulis

Rina Tri Rahayu

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang.....	3
1.4. Bidang Magang.....	3
1.5. Lokasi Magang.....	3
1.6. Jadwal Magang.....	4
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Bank.....	7

2.1.1	Pengertian Bank .....	7
2.1.2.	Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah .....	8
2.2.	Kegiatan Bank Umum .....	10
2.3.	Produk Deposito.....	15
2.3.1.	Pengertian Produk .....	15
2.3.2.	Pengertian Simpanan Deposit .....	16
2.4.	Strategi Pemasaran .....	18
2.4.1.	Definisi Strategi.....	18
2.4.2.	Definisi Pemasaran.....	18
2.4.3.	Definisi <i>Marketing Mix</i> dan 7P .....	20
2.5.	Strategi Pemasaran Jasa.....	22
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....		25
3.1.	DATA UMUM.....	25
3.1.1.	Sejarah Bank Tabungan Negara .....	25
3.1.2.	Visi, Misi, dan Budaya Kerja BTN .....	27
3.1.3.	Produk dan Layanan Bank Tabungan Negara .....	29
3.2.	DATA KHUSUS.....	40
3.2.1.	Produk Deposito BTN Ritel Rupiah pada Bank Tabungan Negara .....	40
3.2.2.	Strategi pemasaran produk Deposito BTN Ritel Rupiah .....	45

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	577
4.1. Kesimpulan .....	577
4.2. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang.....	5
Tabel 3.1 Suku Bunga, Setoran dan Saldo.....	40
Tabel 3.2 Kelengkapan Dokumen Pribadi .....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang .....	4
Gambar 3.1 Akun Instagram BTN.....	50
Gambar 3.2 Akun Twitter BTN.....	50
Gambar 3.3 Akun Facebook BTN.....	50
Gambar 3.4 Open Booth di Mall.....	51
Gambar 3.5 Open Booth di Mall.....	52
Gambar 3.6 Job Fair Kampus.....	52
Gambar 3.7 Billboard BTN.....	53
Gambar 3.8 Billboard Produk Tabungan BTN.....	53
Gambar 3.9 Penawaran Produk BTN.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang .....	63
Lampiran 2 Brosur Produk Deposito BTN Ritel Rupiah .....	64
Lampiran 3 Formulir Pembukaan Rekening Deposito BTN Ritel Rupiah .....	66
Lampiran 4 Formulir Penyetoran Deposito BTN Ritel Rupiah .....	67



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Dasar Pemikiran Magang**

Di era sekarang, sebagian orang melakukan aktivitas yang berkaitan erat dengan lembaga keuangan. salah satu lembaga keuangan yang sering banyak dijumpai ialah lembaga keuangan bank. Bank merupakan lembaga yang menyediakan jasa atau layanan keuangan. Selain itu, bank melakukan kegiatan dengan cara menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank sebagai penghubung, memiliki tugas mengelola dana dari nasabah untuk disalurkan kembali kepada nasabah.

Kegiatan pertama yang dilakukan yakni dengan menghimpun dana dari masyarakat. Aktivitas ini dilakukan antara pihak bank dan nasabah dengan melakukan strategi yang akan menarik minat nasabah untuk menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti tabungan, giro, deposito dan sertifikat deposito (Kasmir, 2014 : 25).

Strategi dapat dilakukan dengan cara memasarkan produk, dalam memasarkan sebuah produk ada baiknya sebuah perusahaan memahami apa yang dibutuhkan konsumen. Produk yang akan dipasarkan tidak hanya menguntungkan bagi perusahaan, tetapi juga bermanfaat bagi konsumen. Dalam hal ini, peran pemasar sebagai agen pemberi informasi kepada konsumen dinilai sangat penting, dalam upaya mengkomunikasikan sebuah produk baru kepada konsumen.

Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perseroan Terbatas yang bergerak dibidang jasa layanan keuangan. Produk simpanan yang dimiliki salah satunya berbentuk deposito, yakni deposito BTN Ritel Rupiah. Produk deposito ini bertujuan untuk investasi mata uang rupiah yang menguntungkan, yakni deposito yang di peruntukkan bagi nasabah yang gemar berinvestasi berjangka dengan keuntungan yang besar dan suku bunga yang juga menarik.

Untuk mewujudkannya maka di perlukan adanya strategi pemasaran dari bank BTN guna menarik minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan sehingga mampu meningkatkan penjualan. Pemasaran tidak sekedar menjual barang, tapi diperlukan suatu pemahaman akan kebutuhan dan seni dalam menjual produk agar mampu diterima oleh masyarakat luas.

Berdasarkan uraian diatas, tugas akhir ini membahas tentang **“Penerapan Strategi Pemasaran Produk Deposito BTN Ritel Rupiah Di Bank Tabungan Negara Yogyakarta”**.

## **1.2. Tujuan Magang**

1. Untuk mengetahui tentang produk Deposito BTN Ritel Rupiah di Bank Tabungan Negara Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran produk Deposito BTN Ritel Rupiah di Bank Tabungan Negara Yogyakarta.

## **1.3. Target Magang**

1. Mampu menjelaskan tentang produk Deposito BTN Ritel Rupiah di Bank Tabungan Negara Yogyakarta.
2. Mampu menjelaskan penerapan strategi pemasaran produk Deposito BTN Ritel Rupiah di Bank Tabungan Negara Yogyakarta.

## **1.4. Bidang Magang**

Bidang magang yang sesuai dengan target dan tujuan magang adalah *marketing* bagian *funding marketing officer* bertugas memasarkan produk-produk yang ada di Bank Tabungan Negara.

## **1.5. Lokasi Magang**

Lokasi magang adalah Bank Tabungan Negara, Yogyakarta

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.71 , Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223.



Sumber: google maps

**Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang**

### **1.6. Jadwal Magang**

Mahasiswa membuat ToR untuk diajukan kepada Dosen pembimbing magang, pelaksanaan magang selama 1 (satu) bulan atau 4 (empat) minggu mulai dari 16 Maret – 16 April 2020. Pukul 07.30-16.30 WIB.

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pencarian Tempat Magang																
2.	Penulisan <i>Term of Reference</i> (TOR)																
3.	Pelaksanaan Kegiatan Magang																
4.	Pengumpulan teori-teori penulisan Laporan Magang																
5.	Pengumpulan Data																
6.	Menyusun Laporan Magang dan bimbingan TA																

### 1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang

Laporan magang terdiri dari empat bab dalam proses penyusunannya, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I Pendahuluan, menjelaskan terkait dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang sebagaimana yang dituliskan dalam ToR magang.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab II Landasan Teori, menguraikan berbagai teori ahli atau teori yang sudah ada berkaitan dengan strategi pemasaran, bank, produk deposit pada PT. Bank Tabungan Negara Yogyakarta.

## **BAB III ANALISIS DESKRIPTIF**

Pada Bab III Analisis Deskriptif, terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran umum PT. Bank Tabungan Negara Yogyakarta mengenai sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi misi perusahaan, budaya kerja, produk dan jasa perusahaan. Sedangkan data khusus mendeskripsikan hasil pengamatan yang membahas tentang strategi pemasaran pada produk deposito BTN ritel rupiah.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab IV Kesimpulan dan Saran, menjabarkan kesimpulan dari hasil analisis data-data yang diperoleh di PT. Bank Tabungan Negara Yogyakarta dan saran yang dikemukakan untuk perkembangan kegiatan magang di PT. Bank Tabungan Negara berikutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dan memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2013: 3). Menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan bank menurut Kasmir (2013: 4-5) sebagai berikut:

1. Menghimpun dana (uang) yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk simpanan, bagi masyarakat bank adalah tempat menyimpan uang atau berinvestasi. Tujuan menyimpan uang yaitu untuk keamanan. Tujuan melakukan investasi adalah memperoleh bunga dari hasil simpanan. Selain itu, bank juga memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. Dalam rangka keamanan atau berinvestasi bank memiliki sarana yakni simpanan , yang terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*).

2. Menyalurkan dana ke masyarakat, yakni bank memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat melalui pengajuan permohonan kredit. Pinjaman yang diberikan ada beberapa jenis disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Pemberian kredit diberikan dengan melakukan penilaian layak atau tidak. Penilaian dilakukan agar bank terhindar dari kerugian. Jenis kredit yang diberikan seperti kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan.
3. Memberikan layanan berupa jasa-jasa lainnya, misalnya pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat berharga dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat berharga dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, *bank garansi*, *banknotes*, *travellers cheque* dan jasa lainnya. Jasa-jasa lainnya merupakan jasa pendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana (kegiatan pokok bank).

### **2.1.2. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah**

Berikut merupakan jenis bank dilihat dari segi menentukan harga (Kasmir, 2013: 25-26) yaitu:

#### **1. Bank dengan Prinsip Konvensional**

Ada dua metode yang diterapkan oleh bank konvensional dalam menentukan harga, yaitu:

- a. Penetapan bunga sebagai harga, yaitu pada produk simpanan, berupa giro, tabungan dan deposito. Begitu pula harga untuk produk pinjaman (kredit), yakni dengan menetapkan tingkat suku bunga tertentu. *Spread based*

merupakan istilah yang dikenal dalam metode penentuan harga dengan bunga.

- b. Jasa-jasa bank lainnya oleh pihak perbankan konvensional yakni dengan menerapkan biaya dalam bentuk nominal atau prosentase tertentu, metode ini di sebut dengan istilah *fee based*.

## 2. Bank dengan Prinsip Syariah

Berbeda dengan bank konvensional, bank berdasarkan prinsip syariah merupakan bank yang menerapkan aturan perjanjian sesuai dengan hukum Islam baik dalam fungsi penyimpanan dana atau kegiatan bank yang lainnya.

Berikut merupakan prinsip yang dilakukan bank syariah dalam menentukan harga, yaitu:

- a. Prinsip *mudharabah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh bank berdasarkan prinsip bagi hasil.
- b. Prinsip *musyarakah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh bank berdasarkan prinsip penyertaan modal.
- c. Prinsip *murabahah* adalah prinsip jual beli barang untuk memperoleh keuntungan.
- d. *Ijarah* adalah pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa adanya pilihan.
- e. *Ijarah wa iqtina* adalah pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni dengan adanya pilihan berupa pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa pihak bank oleh pihak lain.

Bank dengan prinsip syariah menentukan biaya untuk jasa-jasa bank lainnya sesuai dengan syariah Islam. Dasar hukum yang digunakan dalam menentukan harga dan kegiatan yang dilakukan ialah dengan berpedoman pada Al-Qur'an dan Sunah Rasul.

## 2.2. Kegiatan Bank Umum

Di Indonesia banyak ditemukan bank umum atau sering disebut bank komersil. Bank umum merupakan bank yang mempunyai berbagai macam keunggulan, baik dalam hal pelayanan atau jangkauan wilayah operasi. Selain itu, bank umum juga melayani pemberian jasa terlengkap yang dapat beroperasi di wilayah Indonesia. Kegiatan yang dilakukan bank umum menurut Kasmir (2013: 33- 40) meliputi :

### A. Menghimpun Dana (*Funding*)

*Funding* atau kegiatan menghimpun dana dengan membeli dana dari masyarakat, biasanya dalam bentuk simpanan. Berikut jenis-jenis simpanan yang ditawarkan :

#### 1. Simpanan Giro

Simpanan giro adalah simpanan yang proses penarikannya menggunakan cek atau bilyet. Pemegang simpanan giro biasanya akan mendapat bunga yang disebut jasa giro. Besaran jasa giro berbeda di tiap perusahaan. Jasa giro merupakan dana rendah bagi sebuah bank, sebab rendahnya tingkat bunga yang diberikan kepada nasabah dibandingkan dengan jenis simpanan lainnya.

## 2. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Simpanan tabungan adalah simpanan yang proses penarikannya sesuai dengan syarat yang diberlakukan oleh bank. Penarikan dapat dilakukan dengan buku tabungan, slip penarikan dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pemegang tabungan akan mendapatkan bunga, besarnya bunga bergantung pada bank yang bersangkutan. Simpanan tabungan memberikan bunga yang lebih besar dibandingkan jasa giro.

## 3. Simpanan Deposito

Simpanan yang memiliki jangka waktu atau tempo. Penarikan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Namun, sekarang fasilitas deposito dapat melakukan penarikan setiap saat. Jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan *deposito on call*.

## B. Menyalurkan Dana (*Lending*)

Kegiatan yang dilakukan dengan cara menjual dana dari masyarakat disebut dengan *Lending*. Menyalurkan dana dari bank melalui pemberian pinjaman kepada masyarakat biasa disebut kredit. Kredit memiliki beragam jenis dan bermacam tingkat suku bunga yang ditawarkan. Sebelum mengajukan kredit nasabah melalui proses penilaian layak atau tidaknya mengajukan pinjaman. Jenis-jenis kredit diantaranya sebagai berikut:

### 1. Kredit Investasi

Adalah kredit yang diberikan pada pengusaha yang menanamkan modalnya. Memiliki jangka waktu satu tahun contohnya membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik.

## 2. Kredit Modal Kerja

Adalah kredit yang diberikan sebagai modal usaha, memiliki jangka waktu yang pendek kurang dari satu tahun biasanya untuk keperluan pembayaran gaji dan modal kerja.

## 3. Kredit Perdagangan

Adalah kredit yang diberikan kepada para pedagang untuk membantu kegiatan perdagangannya contohnya pembelian barang dagang.

## 4. Kredit Produktif

Adalah kredit dalam bentuk investasi, modal kerja, perdagangan, yang menghasilkan tingkat pengembalian lebih besar dari kredit yang diberikan.

## 5. Kredit Konsumtif

Adalah kredit yang diberikan keperluan pribadi contohnya membeli pangan, sandang, papan misalnya: kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor dan lain sebagainya.

## 6. Kredit Profesi

Adalah kredit yang diperuntukan untuk kalangan profesional seperti dosen, dokter, dan pengacara.

## C. Memberikan Jasa-jasa Bank Lainnya (*Services*)

Jasa yang diberikan merupakan kegiatan yang menunjang dan mendukung kelancaran dalam proses menghimpun dan menyalurkan dana. Jasa-jasa bank yang ditawarkan antara lain:

#### 1. Kiriman uang (*Transfer*)

Yaitu jasa yang menawarkan pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan dengan bank sejenis atau berlainan. Pengiriman uang keluar negeri menggunakan bank devisa. Nasabah yang melakukan pengiriman tersebut akan dikenakan biaya dengan besaran yang ditentukan oleh pihak bank tersebut.

#### 2. Kliring (*Clearing*)

Penagihan warkat seperti cek, bilyet giro, yang berasal dari dalam kota. Prosesnya berlangsung selama satu hari saja. Biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan pihak bank yang bersangkutan.

#### 3. Inkaso (*Collection*)

Penagihan warkat seperti cek, bilyet giro yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan selama satu minggu sampai satu bulan. Biaya yang dikenakan bergantung pada bank yang bersangkutan dan jarak serta pertimbangan lainnya.

#### 4. *Save Deposit Box*

Dikenal dengan *safe loket* yaitu pelayanan dengan cara menyewakan box atau kotak pengaman untuk menyimpan surat berharga dan barang milik nasabah agar aman dari pencurian dan kebakaran. Biaya yang dikenakan bergantung pada ukuran box dan lamanya penyewaan.

#### 5. *Bank Card* (Kartu Kredit)

Kartu kredit atau uang plastik dapat digunakan untuk mengambil uang di ATM. Bagi nasabah yang menggunakan kartu kredit akan dikenakan biaya

iuran tahunan. Besaran biaya bergantung pada bank yang bersangkutan. Nasabah yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit akan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah digunakan jika melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

6. *Bank Notes*

Adalah jasa penukaran valuta asing. Kurs yang biasa digunakan adalah nilai tukar rupiah dengan mata uang asing.

7. *Bank Garansi*

Adalah jaminan bank yang diberikan kepada nasabah untuk membiayai suatu usaha. Pengusaha akan memperoleh fasilitas melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain. Bank sebelumnya memperhatikan kredibilitas nasabahnya.

8. *Bank Draft*

Adalah wesel dari pihak bank kepada nasabah yang dapat diperjualbelikan jika nasabah membutuhkannya.

9. *Letter of Credit (L/C)*

Adalah surat kredit untuk para exportir dan importir yang kegunaanya dapat melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-import yang dilakukan. L/C memiliki banyak jenis sesuai dengan kondisi nasabahnya.

a. *Cek Wisata (Travellers Cheque)*

Adalah cek perjalanan yang digunakan oleh turis untuk melakukan pembayaran ditempat perbelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket.

b. Menerima Setoran-setoran

Bank membantu nasabah untuk melakukan setoran pembayaran seperti : pembayaran pajak, pembayaran telepon, listrik, air, uang kuliah dan lain-lain.

c. Melayani pembayaran-pembayaran

Membantu nasabah dalam melakukan proses pembayaran seperti membayar gaji, membayar pensiunan, honorarium, pembayaran deviden, kupon, pembayaran bonus atau hadiah.

d. Bermain di Pasar Modal

Kegiatan memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank berperan dalam kegiatan sebagai penjamin emisi (*underwriter*), penjamin (*guarantor*), wali amanat (*trustee*). Perantara perdagangan efek (pialang / *broker*), pedagang efek (*dealer*), perusahaan pengelola dana (*investmen company*), dan jasa lainnya.

## 2.3. Produk Deposito

### 2.3.1. Pengertian Produk

Produk dan jasa perbankan merupakan produk bank. Produk yang dikeluarkan berupa produk penghimpun dana maupun produk penyalur dana serta jasa layanan. Instrumen keuangan yang dikeluarkan oleh bank disebut produk bank. Produk yang dikembangkan oleh bank dengan tujuan untuk menghimpun dan menyalurkan dana berupa giro, tabungan, kredit dan deposit (Miswati, 2018:13-14).

### 2.3.2. Pengertian Simpanan Deposit

Menurut Kasmir (2013: 102) deposito didefinisikan sebagai tempat investasi dalam bentuk surat-surat berharga bagi nasabah . Setiap pemilik deposito (deposan) akan mendapatkan imbalan berupa bunga. Deposito merupakan salah satu tempat investasi yang memberikan bunga tertinggi jika dibandingkan dengan simpanan giro atau tabungan . Hal tersebut, menjadikan deposito sebagai dana mahal bagi sebagian bank. Bagi bank, deposito memberikan keuntungan, mengingat jangka waktu simpan yang relatif lama dan jarang nya frekuensi penarikan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank, maksud dari penarikan pada waktu tertentu yakni jika seorang deposan menyimpan uangnya selama 4 bulan, maka uang dapat dicairkan setelah jangka waktu tersebut berakhir atau biasa di sebut tanggal jatuh tempo. Jika seorang deposan mencairkan uangnya sebelum tanggal jatuh tempo, maka akan dikenakan denda. Besaran denda bergantung pada bank yang bersangkutan.

Penarikan deposito menggunakan sarana dan alat yang berbeda, bergantung pada jenis deposito yang digunakan. Sebagai contoh untuk deposito berjangka penarikannya menggunakan bilyet deposito, sedangkan sertifikat deposito penarikannya menggunakan sertifikat deposit. Bank menawarkan bermacam jenis deposito seperti deposito berjangka, sertifikat deposit, dan *deposit on call* yang memiliki kelebihan masing-masing. Berikut penjelasan dari masing-masing deposito (Kasmir, 2013: 103-108):

### 1. Deposito Berjangka

Deposito berjangka adalah deposito yang diterbitkan dengan menentukan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ada berbagai macam variasi mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 18, hingga 24 bulan. Deposito berjangka diterbitkan baik perorangan maupun lembaga, sehingga bilyet deposito akan tercantum nama milik perorangan atau lembaga. Bunga akan diberikan kepada deposan sesuai besaran yang telah di tentukan. Penarikan deposito dapat dilakukan dalam kurun waktu setiap bulan atau pada saat tanggal jatuh tempo. Pajak akan dikenakan disetiap penerimaan bunga. Denda akan dikenakan jika deposan melakukan penarikan sebelum waktu yang telah ditentukan.

### 2. Sertifikat Deposito

Bank menerbitkan sertifikat deposito dengan jangka waktu 2, 3, 6, dan 12 bulan. Penerbitan sertifikat deposito yaitu dalam bentuk sertifikat. Sertifikat deposito tidak menuliskan nama orang atau badan hukum tertentu. Selain itu, sertifikat deposito dapat diperjualbelikan kepada pihak lain. Pencairan deposito dapat dilakukan secara langsung, disetiap bulan atau pada tanggal jatuh tempo. Banyak deposan yang mengambil bunga secara langsung (di muka).

### 3. *Deposit on call*

Deposito yang memiliki jangka waktu minimal 7 hari dan maksimal selama kurang dari satu bulan. Penerbitannya menggunakan nama dan dalam jumlah yang besar misalnya 50 juta rupiah. Pencairan bunga dilakukan pada saat sebelum atau sesudah *depositon call*, dengan syarat 3 hari sebelumnya ada pemberitahuan dari nasabah kepada bank penerbit. Negosiasi akan dilakukan pada saat pemberian

bunga antara pihak nasabah dan bank yang bersangkutan. Besaran bunga yang diberikan dalam kurun waktu tiap bulan.

## **2.4. Strategi Pemasaran**

### **2.4.1. Definisi Strategi**

Suatu rencana-rencana fundamental guna mewujudkan tercapainya suatu tujuan di sebut strategi (Miswati, 2018: 14). Menurut Kenneth R. Andrews dalam Miswati (2018: 14) strategi perusahaan adalah pola menentukan sasaran, mengungkapkan sasaran maupun merencanakan sesuatu untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan.

### **2.4.2. Definisi Pemasaran**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Hariyanti dan Wirapraja (2018:138) Pemasaran didefinisikan sebagai serangkaian proses, cara, perbuatan dalam rangka memasarkan suatu barang dagangan. Strategi pemasaran merupakan rencana untuk memberi pengaruh yang besar terhadap pasar dalam kurun waktu yang singkat atau lama, berdasarkan riset pasar, penilaian, perencanaan produk, promosi, dan perencanaan penjualan serta distribusi. Definisi lain menurut Kotler dalam Hariyanti dan Wirapraja (2018:138) strategi pemasaran adalah proses yang melibatkan pelanggan, membangun hubungan baik dengan pelanggan, dan menciptakan nilai bagi pelanggan, sehingga akan mendapatkan umpan balik yang baik dari pelanggan guna meningkatkan profit perusahaan dan jumlah pelanggan. Strategi pemasaran menurut Kasmir (2013: 187- 191) terdiri dari tiga macam, yaitu:

### 1. *Segmenting* (segmentasi pasar)

Merupakan pembagian pasar berdasarkan kelompok-kelompoknya. Dibagi menjadi empat bagian yakni geografi, demografi, psikografi dan perilaku.

- Segmentasi berdasarkan geografi yaitu:

- a. Jenis bangsa
- b. Provinsi
- c. Kabupaten
- d. Kecamatan

- Segmentasi berdasarkan demografi yaitu:

- a. Golongan umur
- b. Jenis kelamin
- c. Pendapatan
- d. Pekerjaan
- e. Pendidikan
- f. Agama
- g. Ras
- h. Kebangsaan
- i. Tingkat sosial
- j. ukuran keluarga
- i. Daur hidup keluarga

- Segmentasi berdasarkan Psikografi yaitu:

- a. Kelas Sosial
- b. Gaya hidup



c. Karakteristik kepribadian

- Segmentasi berdasarkan Perilaku yaitu:

a. Pengetahuan

b. Sikap

c. Kegunaan

d. Tanggap terhadap suatu produk

## 2. *Targetting* (pasar target)

Merupakan pemilihan target pasar sasaran. Dengan cara mengevaluasi keaktifan setiap segmen, kemudian memilih salah satu atau lebih segmen untuk dipenuhi kebutuhannya.

## 3. *Positioning* (posisi pasar)

Menanamkan produk yang dipasarkan ke dalam benak konsumen. Strategi penentuan posisi pasar ialah sebagai berikut:

- Atas dasar atribut yaitu menetapkan bunga yang tinggi maupun rendah untuk simpanan dan pinjaman.
- Kesempatan penggunaan, menjadikan simpanan sebagai tempat yang aman untuk uang dan investasi.
- Menurut kelas pengguna, terdiri dari tabungan umum dan tabungan haji
- Menghadapi pesaing secara langsung, menjadi nomor satu dan terbaik.
- Kelas produk, terdiri dari kredit ekonomi kuat dan kredit ekonomi lemah.

### 2.4.3. Definsi *Marketing Mix* dan 7P

Menurut Kasmir (2013: 192-193) *Marketing mix* (bauran pemasaran) adalah kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Kegiatan dilakukan secara

bersamaan dengan elemen-elemen *marketing mix* lainnya. Kotler dalam Kasmir (2008: 192) menyebutkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) 4P, yaitu:

1. *Product* (produk yang ditawarkan)
2. *Price* (harga yang ditetapkan)
3. *Place* (tempat/saluran distribusi)
4. *Promotion* (promosi)

Dari 4P tersebut kemudian ditambahkan 3P oleh Boom dan Bitner dalam Kasmir (2008: 192) bisnis jasa yaitu:

1. *People* (orang)
2. *Physical Evidence* (bukti fisik)
3. *Process* (proses)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan menjadi 4P (Farida, Tarmidzi, dan November, 2016: 34) dan 3P (Ningratri, 2017: 51) yaitu :

1. *Product* (produk yang ditawarkan)

Produk yang akan ditawarkan harus berkualitas, brand produk sangat penting terhadap produk yang akan dipilih.

2. *Price* (harga yang ditetapkan)

Penentuan harga akan berpengaruh terhadap persaingan pasar. Konsumen kalangan menengah ke bawah akan lebih mempertimbangkan harga dari produk yang akan dipilih.

3. *Place* (tempat/saluran distribusi)

Berkaitan erat dengan tempat pendistribusian produk. Tempat menjadi elemen yang penting baik sebelum atau sesudah pelayanan penjualan.

#### 4. *Promotion* (promosi)

Merupakan alat dalam memasarkan produk suatu perusahaan. Promosi dapat berupa iklan, media cetak, brosur, atau lewat sosial media.

#### 5. *People* (orang)

Adalah orang yang ikut terlibat dalam pelayanan dan mempengaruhi persepsi pelanggan, *people* meliputi kegiatan berupa rekrutmen karyawan, pendidikan dan pelatihan, motivasi karyawan, balas jasa dan kerja sama, serta calon pelanggan.

#### 6. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Terdiri dari logo perusahaan, moto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama, dan jaminan perusahaan.

#### 7. *Process* (proses)

Adalah keikutsertaan dalam kegiatan pelayanan, aktivitas, standar pelayanan, kesederhanaan, dan kompleksitas prosedur kerja.

### 2.5. Strategi Pemasaran Jasa

Menurut Kenneth R. Andrews dalam Miswati (2018: 14) strategi perusahaan adalah pola menentukan sasaran, mengungkapkan sasaran maupun merencanakan sesuatu untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan.

Pemasaran jasa memiliki dua bagian yaitu secara sosial dan secara manajerial. Secara sosial, pemasaran jasa diartikan sebagai sebuah proses sosial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok dengan cara menciptakan, menawarkan, dan menukarkan jasa yang memiliki nilai kepada pihak lain. Adapun pengertian pemasaran jasa secara manajerial yaitu suatu proses dimulai dari

perencanaan, pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga, dan penyaluran gagasan untuk memenuhi kebutuhan individu atau organisasi (Fatihudin dan Firmansyah, 2019: 2).

Strategi pemasaran jasa menurut Abdurrahman dalam Nurhayani dan Sunaryo (2019: 63-64), antara lain:

1. Rantai Laba Jasa, “Rantai Laba Jasa adalah rantai yang menghubungkan laba perusahaan dan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan”(Kotler dan Keller:2008).Terdapat lima rantai hubungan yaitu :
  - a. Kualitas jasa internal
  - b. Karyawan jasa yang puas dan produktif
  - c. Nilai jasa
  - d. Pelanggan yang puas dan setia
  - e. Laba dan pertumbuhan jasa yang sehat
2. Melakukan Diferensiasi Jasa, fitur inovatif yang membedakan antara perusahaan dengan pesaingnya.
3. Meningkatkan Kualitas Jasa, faktor-faktornya seperti: kesiapan sarana jasa (*access*), komunikasi yang baik (*communication*), karyawan yang terampil, hubungan baik dengan konsumen, karyawan berorientasi pada konsumen, nyata, cepat tanggap, keamanan konsumen terjaga, dapat dilihat dan memahami keinginan konsumen.

4. Meningkatkan Produktivitas Jasa, perusahaan perlu meningkatkan produktivitas untuk menyeimbangkan peningkatan biaya yang besar. Perusahaan perlu memikirkan cara menciptakan dan mengantarkan nilai jasa kepada konsumen supaya tidak merusak kualitas jasa.



## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1. DATA UMUM**

##### **3.1.1. Sejarah Bank Tabungan Negara**

PT Bank Tabungan Negara, (persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. BTN memiliki komitmen untuk menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama yaitu perbankan perseorangan, bisnis, dan syariah. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. pada tanggal 1 April 1942 Postspaarbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI, sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos, ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 pada tanggal 22 Juni 1963, Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini Bank BTN telah berkembang dari hanya sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri. Bank BTN ditunjuk sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-

49/MK/I/1974. Program KPR (Kredit Pemilikan Rumah) mulai terealisasi pada tahun 1976 oleh Bank BTN. Seiring dengan berjalannya waktu, Bank BTN berkomitmen menjadi satu-satunya Bank dengan konsentrasi pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui KPR BTN.

Bank BTN pada tahun 1989 mengeluarkan obligasi untuk pertama kalinya. Bank BTN berubah menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992, karena sukses dalam bisnisnya berupa KPR. Status persero memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dalam menjalankan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Kesuksesan dalam bisnis KPR, menjadikan Bank BTN sebagai Bank Devisa pada tahun 1994. Status tersebut memungkinkan Bank BTN untuk melakukan layanan dalam bentuk Letter of Credit (L/C), pembiayaan usaha berbentuk dollar, dan lainnya. Untuk mendukung bisnis KPR, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan lainnya. Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No.5-544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum yang berfokus pada bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Pada tahun 2009, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I- Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Bank BTN juga melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Sekarang, Kepercayaan masyarakat dan pemerintah telah mengantarkan Bank BTN dalam memperoleh penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia

VI 2017 sebagai peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia. Penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu memberikan kinerja yang positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun berikutnya.

### 3.1.2. Visi, Misi, dan Budaya Kerja BTN

Bank Tabungan Negara memiliki visi terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, BTN juga memiliki misi yaitu :

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
4. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
6. Mempedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

Selain visi dan misi tersebut, BTN juga memiliki budaya kerja yang diterapkan di perusahaannya, sebagai pondasi bagi karyawan dalam berperilaku untuk terwujudnya visi tersebut.

Ada lima nilai-nilai budaya yang diterapkan (btn.co.id), diantaranya:

1. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh *stakeholders* yang dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme

*Visioner*, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta resiko yang telah diperhitungkan.

### 3.1.3. Produk dan Layanan Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara memiliki beberapa produk yang dibagi menjadi produk dana dan produk layanan. Produk dana yang ditawarkan ada bermacam jenis seperti tabungan, deposito dan giro. Produk penghimpun dana diantaranya ialah sebagai berikut:

#### A. Produk Dana

##### 1. Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara menawarkan solusi tabungan dengan kemudahan bertransaksi. Transaksi berupa pembelian dan pembayaran melalui *E-channel* bank BTN untuk menunjang aktivitas keuangan keluarga.

##### 2. Tabungan BTN Cermat

Tabungan BTN Cermat merupakan tabungan bebas biaya administrasi dan menawarkan kemudahan bagi kalangan menengah ke bawah untuk menyimpan uang dengan aman.

##### 3. Tabungan BTN Cermat Ponsel

Tabungan BTN Cermat Ponsel merupakan tabungan berbasis ponsel dan terhubung dengan produk tabungan Cermat.

##### 4. Tabungan BTN e'BATARAPOS

Tabungan BTN e'BATARAPOS menawarkan kemudahan dengan pemberian layanan penyetoran melalui Kantor Pos atau Outlet Bank BTN.

5. Tabungan BTN e'BATARAPOS TKI

Tabungan BTN e'BATARAPOS TKI merupakan tabungan yang menawarkan solusi bertransaksi bagi calon TKI atau yang sudah bekerja di luar negeri dengan mengunjungi Outlet Kantor Pos yang tersebar di seluruh Indonesia.

6. Tabungan BTN Juara

Tabungan BTN Juara merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi generasi muda dengan harapan membantu menanamkan kebiasaan menabung bebas biaya administrasi bulanan dengan saldo setoran awal senilai Rp. 50.000.

7. Tabungan BTN Junior

Tabungan BTN Junior ditunjukkan untuk mendidik anak usia dini menjadi pribadi yang gemar menabung, dengan berbagai macam keuntungan dan kemudahan.

8. Tabungan BTN Payroll

Tabungan BTN Payroll merupakan tabungan yang memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk membayarkan gaji kepada karyawannya, dan juga bermanfaat untuk transaksi kebutuhan sehari-hari karyawan.

9. Tabungan BTN Pensiunan

Tabungan BTN Pensiunan merupakan tabungan bagi calon pensiunan atau nasabah pensiunan untuk menyalurkan dana pensiun dengan biaya administrasi yang lebih rendah.

10. Tabungan BTN Perumahan

Tabungan BTN Perumahan merupakan tabungan untuk mempersiapkan tempat tinggal dengan cicilan yang ringan.

11. Tabungan BTN Prima

Tabungan BTN Prima merupakan tabungan investasi dan tabungan yang bermanfaat untuk menunjang transaksi sehari-hari.

12. Tabungan BTN Siap

Tabungan BTN Siap merupakan tabungan untuk perencanaan masa depan seperti untuk menunjang pernikahan atau sekedar untuk biaya jalan-jalan.

13. Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan Simpanan Pelajar merupakan tabungan yang bertujuan untuk mendorong budaya menabung sejak dini dalam rangka mengedukasi dan menginklusi keuangan.

14. Tabunganku

Tabunganku merupakan produk tabungan untuk memaksimalkan transaksi baik masa kini maupun masa depan.

15. Deposito BTN Ritel Rupiah

Merupakan deposito yang memberikan kemudahan investasi berjangka dalam bentuk mata uang rupiah dengan suku bunga yang bersaing.

16. Deposito BTN Ritel Valas

Merupakan produk tabungan sebagai media investasi dengan menyimpan dana dalam mata uang asing (USD) yang bisa dilakukan pada waktu tertentu dan suku bunga menarik.

#### 17. Deposito BTN Lembaga

Merupakan simpanan berjangka untuk investasi perusahaan yang aman dan terpercaya dalam jangka waktu tertentu, bunga menarik, dapat digunakan sebagai jaminan kredit.

#### 18. Deposito BTN Lembaga Valas

Merupakan media investasi berjangka bagi perusahaan dengan mata uang asing dan suku bunga yang kompetitif.

#### 19. Giro BTN

Merupakan produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG.

#### 20. Giro BTN Valas

Merupakan simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG.

Selain produk dana diatas, Bank BTN juga memiliki produk kredit. ada dua jenis produk kredit diantaranya kredit konsumen dan kredit komersil. berikut penjelasan dari kedua produk tersebut:

#### B. Produk Kredit

Selain produk dana diatas, Bank BTN juga memiliki produk kredit. ada dua jenis produk kredit diantaranya kredit konsumen dan kredit komersil.

##### - Produk Kredit Konsumer

Berikut merupakan kredit konsumen yang masuk kedalam pinjaman bangunan diantaranya:

1. KPR BTN BP2BT

Merupakan kredit untuk kepemilikan rumah bersubsidi sebagai program kerja sama antara Bank BTN dengan Kementerian PUPR.

2. KPR BTN Subsidi

Merupakan kredit untuk masyarakat berpenghasilan rendah, program dari kementerian PUPR.

3. KPR BTN Mikro

Merupakan kredit untuk masyarakat yang bekerja di sektor informal.

4. KPR BTN Platinum

Merupakan kredit untuk kepemilikan rumah dari Bank BTN.

5. KPA BTN

Merupakan kredit untuk kepemilikan apartemen dari Bank BTN.

6. KAR BTN

Merupakan kredit yang diberikan dengan cara menjadikan rumah, apartemen/ruko/toko sebagai jaminan.

7. KBR BTN

Merupakan kredit yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin membangun rumah diatas tanah milik sendiri.

8. KPR Toko BTN

Merupakan kredit yang ditunjukkan untuk pembelian ruko atau toko.

Kredit konsumen yang termasuk pinjaman khusus diantaranya:

1. Bantuan Perumahan PNS

Merupakan kredit perumahan yang diperuntukkan bagi pegawai PNS.

2. MLT BPJS Ketenagakerjaan PUMP

Merupakan kredit pinjaman uang perumahan bagi peserta BPJS.

3. MLT BPJS Ketenagakerjaan (KPR subsidi)

Merupakan kredit pinjaman uang perumahan bersubsidi bagi peserta BPJS.

Kredit konsumen yang termasuk dalam pinjaman ringan diantaranya:

1. Kredit Swadana BTN

Merupakan kredit yang diperuntukkan untuk nasabah yang ingin memiliki apartemen BTN.

2. Kredit Ringan BTN

Merupakan kredit yang diperuntukkan untuk karyawan perusahaan atau tanpa jaminan dengan hanya menunjukkan surat keputusan pegawai.

3. Kredit Ringan BTN Pensiunan

Merupakan kredit untuk para pensiunan PNS, TNI/POLRI.

- Kredit Komersil

Kredit komersial yang termasuk pinjaman usaha antara lain:

1. Kredit Modal Kerja Kontraktor

Merupakan kredit untuk mendapatkan tambahan modal usaha dalam berbisnis.

2. Kredit Modal Kerja

Merupakan kredit untuk mendapatkan tambahan modal usaha dalam bidang industri, perdagangan, dan jasa dari proses produksi sampai distribusi.

### 3. Kredit Konstruksi Bank BTN

Merupakan kredit untuk pembangunan properti dari Bank BTN.

### 4. Kredit Kepemilikan Lahan

Merupakan kredit bagi masyarakat yang berkeinginan untuk membangun lahan hunian bersubsidi.

### 5. Kredit Investasi

Merupakan kredit untuk pembiayaan investasi seperti usaha, modernisasi dan lainnya.

### 6. Kredit Beragunan Simpanan BTN

Merupakan fasilitas kredit untuk nasabah dengan jaminan berupa simpanan seperti tabungan atau deposito Bank BTN.

Kredit komersial yang termasuk pinjaman usaha mikro diantaranya:

#### 1. Kredit UMKM Modal Kerja Kontraktor

Merupakan kredit untuk pembiayaan pengadaan barang atau jasa berdasarkan Kontrak Kerja atau Surat Perintah Kerja (SPK).

#### 2. Kredit UMKM

Merupakan kredit untuk pembiayaan modal kerja/investasi dalam skala mikro, kecil dan menengah bagi usaha produktif.

#### 3. Kredit UMKM Modal Kerja

Merupakan kredit untuk pembiayaan modal kerja bidang usaha konstruksi, perdagangan, industri/jasa dalam skala usaha mikro, kecil dan menengah.

4. Kredit UMKM Modal Kerja Konstruksi

Merupakan Kredit pembiayaan modal kerja bagi usaha yang bergerak disektor usaha konstruksi atau pengembang/*developer*.

5. Kredit Kepemilikan Lahan

Merupakan kredit untuk masyarakat ekonomi mikro, kecil atau menengah yang ingin membangun lahan hunian bersubsidi.

6. Kredit UMKM Investasi

Merupakan kredit penbiayaan jangka panjang dalam bentuk investasi pembelian barang, modal atau pembangunan, perluasan, dan renovasi aset tetap.

7. Kredit UMKM Linkage

Merupakan kredit pembiayaan dari bank untuk lembaga kemitraan seperti koperasi.

8. Kredit UMKM Program Kemitraan

Merupakan kredit pembiayaan oleh Bank BTN untuk usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan.

9. Kredit Usaha Rakyat

Merupakan kredit modal kerja atau investasi untuk mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah.

### C. Jasa dan Layanan Bank BTN

Bank BTN selain menawarkan Produk dalam bentuk dana dan kredit, juga memberikan jasa layanan bagi nasabah dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Jasa yang diberikan Bank BTN sebagai berikut:

#### 1. Jasa dan layanan BTN yang termasuk layanan tambahan

##### a. BPJS Ketenagakerjaan

Adalah layanan BPJS tenaga kerja yang memudahkan masyarakat untuk mengklaim JHT.

##### b. Spp Online

Adalah jasa layanan untuk melakukan transaksi pembayaran SPP melalui kerjasama dengan lembaga pendidikan.

##### c. *BTN Payroll*

Adalah layanan untuk pembayaran gaji, tunjangan dan bonus karyawan di suatu perusahaan.

##### d. Bank Garansi Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Adalah pernyataan oleh Bank BTN kepada nasabah yang tidak mampu melaksanakan kewajiban kepada pihak penerima jaminan.

##### e. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Adalah janji yang tidak dapat dibatalkan oleh bank terhadap pemohon untuk membayar sejumlah uang kepada pihak penerima.

##### f. Program Pengembangan Operasional (PPO)

Adalah program bagi lembaga untuk mempermudah kelancaran operasional seperti kendaraan, peralatan kantor dan lainnya.

g. *Payment Point BTN*

Adalah layanan transaksi bulanan seperti pembayaran listrik, air, pajak dan lainnya.

h. Inkaso

Adalah layanan untuk penagihan warkat/cek dalam bentuk mata uang asing.

2. Jasa dan layanan Bank BTN yang termasuk layanan transaksi yaitu :

a. *Virtual Account BTN*

Merupakan layanan bagi lembaga yang memiliki *Account Virtual* untuk membayar tagihan secara online.

b. *Notifikasi Transaksi BTN*

Adalah layanan bagi nasabah yang berisi pemberitahuan tentang transaksi debit/kredit rekening nasabah.

c. *Smart Card Komunitas*

Adalah layanan melalui *smart card* untuk nasabah komunitas atau lembaga.

3. Jasa dan layanan Bank BTN yang termasuk pengiriman uang diantaranya:

a. *Kliring Uang*

Adalah layanan pengiriman uang antar sesama bank BTN dan BTN Syariah atau bank lainnya.

b. *Money Changer*

Adalah layanan penjualan dan pembelian mata uang asing dan penukaran mata uang rupiah.

c. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Adalah layanan transaksi mata uang rupiah yang diselesaikan secara individu.

4. Jasa dan layanan Bank BTN yang termasuk jasa penyimpanan yaitu: *Save Deposit Box* adalah jasa penitipan yang menjamin keamanan barang agar terhindar dari bahaya kebakaran, perampokan dan lainnya.



### 3.2. Data Khusus

#### 3.2.1. Produk Deposito BTN Ritel Rupiah pada Bank Tabungan Negara

Deposito BTN Ritel Rupiah adalah salah satu produk yang dimiliki oleh BTN. Produk ini, diperuntukkan bagi nasabah yang gemar melakukan investasi berjangka dengan benefit yang tinggi, aktivitas penyetoran dan penarikan hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu. Investasi ini dilakukan dalam bentuk mata uang rupiah dan menawarkan suku bunga yang menarik. Deposito BTN Ritel Rupiah memberikan suku bunga sesuai dengan jumlah saldo yang diinvestasikan. Berikut ini merupakan tabel mengenai suku bunga yang akan diperoleh dalam jangka waktu tertentu.

**Tabel 3.1 Suku Bunga, Setoran dan Saldo**

Strata Saldo	Jangka Waktu (bulan)					
	1	2	3	6	12	24
< Rp 100 juta	5,00%	5,00%	5,00%	5,25%	5,25%	5,25%
≥ Rp 100 juta s.d. < Rp 500 juta	5,00%	5,25%	5,25%	5,50%	5,50%	5,50%
≥ Rp 500 juta s.d. ≤ Rp 2 miliar	5,00%	5,25%	5,25%	5,50%	5,50%	5,75%
>Rp 2 miliar	5,25%	5,50%	5,50%	5,50%	5,75%	5,75%

Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku dalam pembukaan rekening Deposito BTN Ritel Rupiah, yaitu :

#### A. Syarat dan Ketentuan

1. Rekening dapat berlaku untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA).
2. Mengisi dan Menandatangani formulir pembukaan rekening
3. Wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan
4. Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

#### B. Biaya Layanan Deposito BTN Ritel Rupiah

1. Biaya bilyet Rp. 3000,00
2. Biaya materai pembukaan Rp. 6000,00
3. Biaya materai penutupan Rp. 6000,00
4. Biaya administrasi bulanan
5. Denda pencairan dipercepat (sebelum jatuh tempo): 0,5% dari nilai deposito dari bunga berjalan tidak dibayarkan (hangus).

Saat akan melakukan pembukaan deposito, nasabah harus menyiapkan dokumen yang diperlukan. Dokumen yang diperlukan bisa berupa identitas diri nasabah dan buku rekening tabungan BTN.

**Tabel 2.2 Kelengkapan Dokumen Pribadi**

WNI (>17 th)	WNA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NPWP</li> <li>• Surat keterangan domisili atau surat keterangan kerja/kartu pelajar jika alamat pada KTP di luar wilayah kelolaan outlet Bank tempat pembukaan rekening.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KITAS / KITAP</li> </ul>
<p>Nasabah memiliki tabungan BTN untuk rekening pendebetan dan pencairan.</p>	

### C. Cara Mendaftar Deposito BTN Ritel Rupiah

1. Menyiapkan dokumen yang lengkap dan uang yang cukup untuk penyetoran pertama.
2. Mengunjungi ke Outlet Bank BTN terdekat.
3. Mengunjungi ke bagian Customer Service atau Funding Staff untuk keterangan lebih lanjut.
4. Mengisi formulir dan serahkan semua dokumen yang telah dipersiapkan.
5. Mengikuti prosedur yang diarahkan Customer Service.
6. Deposito Ritel telah siap digunakan.

D. Aktivitas yang dilakukan setelah memiliki rekening deposito BTN ritel rupiah diantaranya:

#### 1. Penyetoran Deposito

Penyetoran untuk pembukaan rekening deposito dapat dilakukan secara tunai melalui loket, pemindahbukuan, transfer dari bank lain, atau menggunakan warkat. Penyetoran tersebut dibukukan terhitung sejak tanggal penyetoran sedangkan penyetoran melalui warkat bank lain akan dibukukan setelah dana efektif (tidak ditolak). Bilyet deposito akan diterima setelah dana efektif diterima oleh Bank.

#### 2. Pencairan Deposito

Pencairan deposito dapat dilaksanakan dengan menyerahkan Bilyet Deposito asli setelah ditandatangani oleh deposan Kantor Cabang penerbit. Pencairan dapat dilakukan pada saat tanggal jatuh tempo, sedangkan pencairan sebelum tanggal jatuh tempo akan dikenakan penalti sesuai ketentuan yang berlaku. Pencairan hanya dapat dilakukan secara pemindahbukuan ke rekening simpanan yang berada dalam satu *Customer Information File* (CIF) yang sama dengan rekening Deposito BTN Ritel. Pencairan deposito secara tunai dan transfer ke bank lain tidak diperbolehkan.

#### 3. Penalti Deposito

Penalti dikenakan atas pencairan deposito sebelum tanggal jatuh tempo, akibatnya bunga berjalan tidak dibayarkan. Pembayaran penalti dilakukan dengan memotong langsung pokok nominal deposito. Dalam keadaan tertentu deposan dapat terbebas dari penalti. Besarnya penalti dinyatakan dalam bentuk

presentase tertentu sesuai ketentuan yang berlaku. Penalti dihitung dengan mengalikan presentase penalti dengan nominal pokok deposito.

#### 4. Pemblokiran dan Penggantian Bilyet

Rekening deposito dapat diblokir atas permintaan deposan dengan disertai Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. Deposan mengajukan permohonan pemblokiran secara tertulis, kemudian bank akan mengganti bilyet dengan nomor rekening baru pada saat tanggal jatuh tempo. Penggantian bilyet deposito cacat/rusak dapat dilakukan jika nomor seri, nomor rekening, dan nominal deposito masih terbaca. Apabila tidak terbaca, CS akan melakukan penelusuran melalui master deposito. Bank juga akan mengganti nomor bilyet yang cacat/rusak, selanjutnya bilyet yang cacat/rusak wajib diserahkan ke bank untuk tidak diberlakukan.

#### 5. Perpanjangan Deposito

Ada dua jenis antara lain:

##### 1. *Non Automatic Rollover* (ARO)

Merupakan sistem deposito yang tidak diperpanjang pada tanggal jatuh tempo.

##### 2. *Automatic Rollover* (ARO)

Merupakan sistem deposito yang diperpanjang secara otomatis setiap tanggal jatuh tempo.

### 3.2.2. Strategi pemasaran produk Deposito BTN Ritel Rupiah

Pemasaran merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bank guna menghimpun dan menyalurkan dana dari/ke masyarakat. Kebutuhan dan keinginan nasabah tidak bisa dipenuhi tanpa adanya kegiatan pemasaran terhadap produk. Bagi bank, untuk mendapatkan keuntungan besar mereka harus mendapatkan nasabah salah satunya melalui produk deposito. Deposito merupakan salah satu produk penghimpun dana, salah satu produk deposito BTN yaitu Deposito BTN Ritel Rupiah. Penerapan strategi pemasaran dilakukan BTN untuk menarik minat nasabah terhadap produk deposito BTN ritel rupiah, Bank Tabungan Negara Yogyakarta melakukan strategi pemasaran sebagai berikut :

#### A. Berdasarkan Dimensi strategi pemasaran ( Strategi STP )

##### 1. *Segmenting* (segmentasi pasar)

Produk deposito BTN ritel Rupiah merupakan salah satu produk dana yang ditawarkan oleh bank BTN. Selain deposito BTN ritel rupiah terdapat juga produk lain seperti tabungan dan giro, ketiganya memiliki segmen pasar yang berbeda-beda. Produk deposito BTN ritel rupiah memiliki segmen pasar yang luas, bank BTN ingin menarik semua lapisan masyarakat untuk menjadi konsumen produk tersebut. Semua kalangan ditawarkan mulai dari kalangan bawah sampai kalangan atas. Berikut ini adalah aspek segmentasi pasar yang diterapkan oleh bank BTN.

a. Segmentasi berdasarkan aspek geografi:

Cakupan wilayah pemasaran sesuai *Good Corporate Governance* (GCG) karena bank BTN berada di wilayah DI Yogyakarta, maka pemasaran diutamakan untuk wilayah DI Yogyakarta.

b. Segmentasi berdasarkan aspek demografi:

1) Golongan umur: usia diatas 17 tahun (remaja/dewasa/orang tua).

2) Jenis kelamin: Pria dan Wanita

3) Pendapatan: Setoran awal deposito perorangan sebesar

Rp. 1.000.000, maka jika seseorang yang kebutuhan sehari-harinya sebesar Rp.3.000.000. Untuk bisa melakukan pembukaan rekening, seseorang itu harus mempunyai pendapatan Rp. 4.000.000 atau lebih. sedangkan untuk lembaga/perusahaan setoran awal sebesar Rp.5.000.000, untuk bisa melakukan pembukaan rekening maka lembaga tersebut harus mempunyai pendapatan lebih dari Rp.5.000.000.

4) Pekerjaan: Semua jenis pekerjaan formal/non formal atau wirausaha.

5) Pendidikan: Semua tingkat pendidikan masyarakat.

6) Agama: Semua jenis agama.

7) Ras: Semua jenis ras.

8) Kebangsaan: WNI dan WNA.

9) Tingkat sosial: Masyarakat tingkat menengah bawah sampai menengah atas.

10) Ukuran keluarga: keluarga kecil atau keluarga besar.

11) Daur hidup keluarga: lajang sampai lanjut usia.

c. Segmentasi berdasarkan aspek psikografi:

- 1) Kelas Sosial: Pekerja formal/non formal atau wirausaha.
- 2) Gaya hidup: Sederhana sampai mewah.
- 3) Karakteristik kepribadian: Gemar berinvestasi

d. Segmentasi berdasarkan aspek perilaku:

- 1) Pengetahuan: deposito BTN ritel rupiah ditunjukkan baik bagi calon nasabah yang sudah mengetahui maupun nasabah yang belum mengetahui terkait produk deposito sebelumnya.
- 2) Sikap: deposito BTN ritel rupiah ditunjukkan untuk calon nasabah baik yang mempunyai respon antusias maupun calon nasabah yang responnya kurang antusias (biasa) terhadap produk.
- 3) Kegunaan: deposito BTN ritel rupiah ditunjukkan bagi calon nasabah yang memiliki keinginan investasi atau tabungan jangka panjang maupun yang belum.
- 4) Tanggap terhadap suatu produk: deposito BTN ritel rupiah ditunjukkan bagi calon nasabah secara sukarela dan bagi calon nasabah yang mempunyai kebutuhan akan produk deposito.

2. *Targetting* (pasar target)

- 1) Target pasar yang dibidik oleh BTN berdasarkan geografis dipilih kota Yogyakarta sebagai cakupan pemasaran khususnya wilayah Sleman. Berdasarkan demografi diperuntukkan bagi WNI yang berusia 30 tahun keatas, berjenis kelamin pria dan wanita yang memiliki pekerjaan atau berwirausaha. Berdasarkan psikografi ditunjukkan bagi orang yang gemar

berinvestasi. Berdasarkan perilaku ditunjukkan baik bagi calon nasabah yang sudah mengetahui maupun nasabah yang belum mengetahui terkait produk deposito sebelumnya.

### 3. *Positioning* (posisi pasar)

*Tagline* dari produk ini yaitu “Deposito BTN Ritel Rupiah untuk investasi mata uang rupiah yang menguntungkan”. Adapun kelebihan dari produk deposito BTN ritel rupiah adalah memberikan suku bunga kompetitif sehingga mendapatkan hasil yang signifikan, sangat aman dan minim resiko dibandingkan dengan produk investasi lainnya, tersedia berbagai macam jangka waktu penyimpanan sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan nasabah, rekening dapat di atasnamakan pribadi atau lembaga disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, bunga deposito dapat dimanfaatkan untuk pembayaran angsuran kredit BTN, mendapatkan *passive income* perbulan untuk pembayaran angsuran kredit, dana awal yang terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat terutama menengah ke bawah.

## B. Strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P

### 1. *Product* (produk yang ditawarkan)

Produk deposito BTN ritel rupiah memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk pesaing, seperti bunga yang dapat digunakan untuk pembayaran angsuran rumah, rekening listrik, telepon atau tagihan bulanan lainnya. Produk ini juga dapat dijadikan sebagai jaminan kredit. Hal tersebut menjadi nilai tambah untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan produk yang ditawarkan.

## 2. *Price* (harga yang ditetapkan)

Produk deposito BTN ritel rupiah memiliki harga (setoran awal) yang relatif terjangkau, dengan suku bunga menguntungkan menjadikan masyarakat tertarik untuk memiliki produk tersebut.

- Perorangan: Rp. 1.000.000
- Lembaga / perusahaan: Rp. 5.000.000

## 3. *Place* (tempat/saluran distribusi)

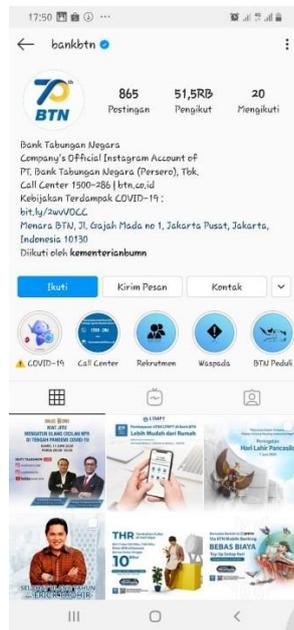
Produk deposito BTN ritel rupiah dalam pendistribusiannya selain di kantor cabang BTN juga bekerjasama dengan pihak lain seperti mall, perguruan tinggi (kampus) dalam memasarkan produk.

## 4. *Promotion* (promosi)

Berikut merupakan media promosi yang diterapkan BTN dalam menawarkan produk deposito BTN ritel rupiah,

### a. Promosi melalui media social

Promosi dilakukan melalui media sosial seperti instagram, twitter dan facebook yang bertujuan untuk menginformasikan produk kepada masyarakat luas. Informasi biasanya terkait keunggulan-keunggulan produk deposito BTN ritel rupiah, manfaat dan lain sebagainya.



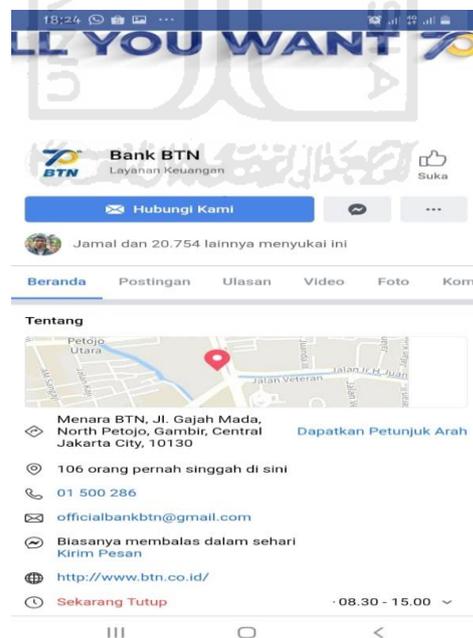
Sumber: Instagram

Gambar 3.1 Akun Instagram BTN



Sumber: twitter

Gambar 3.2 Akun Twitter BTN



Sumber: Facebook

Gambar 3.3 Akun Facebook BTN

b. Promosi melalui penjualan

Promosi dengan cara menelepon dan melalui *SMS blast* kepada nasabah satu persatu yang dilakukan oleh *customer service* terkait penawaran produk deposito BTN ritel rupiah. Contoh: *customer service* memberikan penjelasan terkait produk deposito BTN kepada nasabah melalui telepon, sedangkan untuk *SMS Blast* dengan mengirimkan pesan singkat melalui ponsel kepada nasabah terkait penawaran produk deposito.

c. Publisitas

Publisitas dilakukan melalui *open booth* di mall atau kampus yang telah bekerjasama dengan bank BTN dan iklan *billboard*. Promosi tersebut biasanya berupa pembagian brosur dan pemberian informasi mengenai produk deposito BTN ritel rupiah.



Sumber: Instagram BTN

**Gambar 3.4 Open Booth di Mall**



Sumber: Instagram BTN

**Gambar 3.5 Open Booth di Mall**



Sumber: Instagram BTN

**Gambar 3.6 JobFair Kampus**



Sumber: Google.com

**Gambar 3.7 Billboard BTN**



Sumber: Google.com

**Gambar 3.8 Billboard Produk Tabungan BTN**

#### d. Penjualan Pribadi

Penjualan pribadi dilakukan dengan cara menawarkan produk deposito BTN ritel rupiah kepada orang-orang yang ditemui di jalan.



Sumber: instagram BTN

**Gambar 3.9 Penawaran Produk BTN**

#### 5. *People* ( orang )

Perekrutan karyawan yang efektif yaitu melalui website *job vacancy* BTN, pemberian pelatihan *skill* pelayanan kepada karyawan, pemberian motivasi kepada karyawan untuk memberikan stimulus positif pada saat melakukan pekerjaannya, pemasaran produk dilakukan oleh karyawan yang berada di bagian funding marketing, bertugas menawarkan produk dengan memberikan informasi terkait kegunaan, manfaat dan kelebihan produk deposito BTN kepada calon nasabah agar tertarik terhadap produk yang ditawarkan.

#### 6. *Physical Evidence* ( bukti fisik )

Bukti fisik berupa logo perusahaan bergambar rumah, memberi arti bahwa awal mula terbentuknya lembaga keuangan Bank Tabungan Negara ialah sebagai spesialis dalam produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), motto perusahaan adalah “Sahabat Keluarga Indonesia” sebagai bukti bahwa BTN memberikan produk, layanan, dan fasilitas yang dapat memenuhi semua kebutuhan keluarga terkait aktivitas keuangan sehari-hari. Seragam karyawan dengan berpakaian formal tanpa motif , pakaian batik, dan pakaian bebas yang sopan. Perusahaan memberi jaminan kemudahan,keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabah yang menggunakan produknya. Suasana kantor dengan unsur jawa jogja menambah kesan nyaman bagi nasabah yang berkunjung ke BTN.

#### 7. *process* ( proses)

Proses yang diawali dengan memetakan alur mulai dari kegiatan operasional perusahaan seperti pelayanan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan, melakukan penawaran produk kepada calon nasabah melalui kegiatan promosi, mendistribusikan produk lewat (kantor, mall, kampus) dengan memastikan produk sampai di tangan konsumen. Konsumen dapat melakukan pembayaran melalui bank atau *e-banking*.

### C. Strategi pemasaran jasa versi Abdurrahman

#### 1. Rantai Laba Jasa,

- a. Kualitas jasa internal, BTN merekrut karyawannya dengan kualifikasi tertentu sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing, sehingga kualitas jasa

yang diberikan kepada nasabah memiliki standar yang sudah sesuai dengan SOP.

- b. Karyawan jasa yang puas dan produktif, karyawan tidak hanya menerima gaji dalam melaksanakan *jobdesk* nya, tetapi juga diberikan sebuah kesejahteraan seperti bonus, uang lembur, *reward* untuk karyawan berprestasi dan jaminan kesehatan bagi karyawannya.
  - c. Pelanggan yang puas dan setia, pelayanan yang cepat, ketulusan saat melayani nasabah, ramah dan bersahabat menjadikan pelanggan puas dan loyal terhadap perusahaan.
  - d. Laba dan pertumbuhan jasa yang sehat, nasabah yang puas dan loyal akan memberikan keuntungan ( laba ) dan pertumbuhan jasa yang sehat bagi perusahaan.
2. Melakukan Diferensiasi Jasa, dengan memberikan fitur kemudahan dalam bertransaksi bisa dimana saja dan kapan saja melalui layanan e-banking.
  3. Meningkatkan Kualitas Jasa, dengan cara melakukan evaluasi diakhir kegiatan operasional sebagai bentuk dari *Good Corporate Governance* ( GCG )
  4. Meningkatkan Produktivitas Jasa, memberikan pelatihan bagi karyawan agar lebih meningkatkan *skill* pelayanan jasa perusahaan kepada nasabah.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan tentang produk deposito BTN ritel rupiah dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank BTN ialah sebagai berikut:

1. Produk deposito BTN ritel rupiah adalah produk yang memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin berinvestasi dengan mata uang rupiah. kelebihan dari produk deposito BTN ritel rupiah adalah memberikan suku bunga kompetitif sehingga mendapatkan hasil yang signifikan, sangat aman dan minim resiko dibandingkan dengan produk investasi lainnya, tersedia berbagai macam jangka waktu penyimpanan sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan nasabah, rekening dapat di atasnamakan pribadi atau lembaga disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, bunga deposito dapat dimanfaatkan untuk pembayaran angsuran kredit BTN, mendapatkan *passive income* perbulan untuk pembayaran angsuran kredit, dana awal yang terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat terutama menengah ke bawah.
2. Strategi pemasaran Produk Deposito BTN Ritel Rupiah yang diterapkan oleh Bank Tabungan Negara Yogyakarta adalah sebagai berikut :
  - A. Berdasarkan Dimensi strategi pemasaran ( Strategi STP )
    - 1) *Segmenting*, didasarkan pada aspek geografi, demografi, perilaku dan psikografi sebagaimana telah diuraikan pada analisis deskriptif.

2) *Targetting*, target pasar yang dibidik oleh BTN adalah WNI yang berusia 30 tahun keatas , berjenis kelamin pria dan wanita yang memiliki pekerjaan atau berwirausaha dari kota Yogyakarta khususnya wilayah Sleman. Berdasarkan psikografi ditunjukkan bagi orang yang gemar berinvestasi. Berdasarkan perilaku ditunjukkan baik bagi calon nasabah yang sudah mengetahui maupun nasabah yang belum mengetahui terkait produk deposito sebelumnya.

3) *Positioning* ialah menanamkan produk dalam benak konsumen. Dalam hal ini, produk deposito menempatkan produknya sebagai deposito yang memberikan suku bunga kompetitif dengan jaminan keamanan yang tinggi dan minim resiko dibandingkan dengan produk investasi lainnya.

B. Strategi Bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang diterapkan, *people*, *physical evidence*, dan *process*. Masing-masing elemen bauran pemasaran memiliki peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan pemasaran. Produk yang ditawarkan pada produk Deposito BTN Ritel Rupiah yaitu *product*, *price*, *place*, *promotion*. Produk (*product*) termasuk dalam kategori produk dana atau simpanan jangka panjang. Harga (*price*) yang ditawarkan terjangkau untuk kalangan menengah ke bawah. Tempat/saluran pendistribusian (*place*) yang strategis, bekerjasama dengan kampus dan mall. Promosi (*promotion*) dilakukan melalui media sosial yang efektif dan efisien seperti website, instagram, facebook dan twitter. Orang (*people*) dalam hal ini melibatkan karyawan yang berkompeten di bidangnya. Bukti Fisik (*physical evidence*) dengan memberikan fasilitas ruangan yang

nyaman dan memadai bagi pengunjung/nasabah. Proses (*process*) dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan bersahabat kepada nasabah.

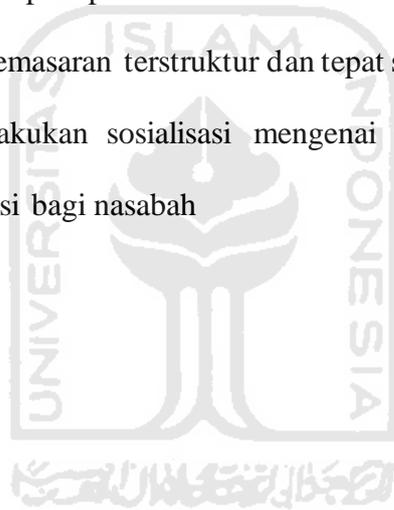
C. Strategi pemasaran jasa versi Abdurrahman

1. Rantai Laba Jasa, penghargaan pemilik terhadap karyawan akan meningkatkan rasa kepemilikan terhadap perusahaan. Rasa kepemilikan yang tinggi akan meningkatkan kualitas layanan jasa yang akan berdampak pada kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dan loyal akan memberikan keuntungan ( laba ) dan pertumbuhan jasa yang sehat bagi perusahaan.
2. Melakukan Diferensiasi Jasa, dengan memberikan fitur kemudahan dalam bertransaksi bisa dimana saja dan kapan saja melalui layanan e-banking.
3. Meningkatkan Kualitas Jasa, dengan cara melakukan evaluasi diakhir kegiatan operasional sebagai bentuk dari *Good Corporate Government* ( GCG )
4. Meningkatkan Produktivitas Jasa, memberikan pelatihan bagi karyawan agar lebih meningkatkan *skill* pelayanan jasa perusahaan kepada nasabah.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan pembahasan terkait Strategi Strategi Pemasaran Produk Deposito BTN Ritel Rupiah di Bank Tabungan Negara Yogyakarta tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran masukan sebagai berikut :

1. Meningkatkan bauran pemasaran lewat produk, dengan memberikan informasi terkait keunggulan produk deposito kepada nasabah agar tertarik untuk memiliki produk tersebut.
2. Menentukan lokasi cakupan pemasaran lebih luas dan spesifik, agar dalam pelaksanaan kegiatan pemasaran terstruktur dan tepat sasaran.
3. Mengenalkan dan melakukan sosialisasi mengenai produk deposito sebagai wadah untuk berinvestasi bagi nasabah



## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Tabungan Negara. Profil dan Produk Perusahaan. Diperoleh pada 5 Mei 2020. <https://www.btn.co.id/>
- Budiarto, Samsul. 2013. Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Pendekatan Mark Plus & Co Di Kandatel Jakarta. Vol. 3, No 1.
- Cermati.com. Kelebihan,Keuntungan dan Kegunaan Deposito BTN. Diperoleh 16 Mei 2020. <https://www.cermati.com/>.
- Farida, Ida.; Tarmidzi, Achmad., & November, Yogi. 2016. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. Vol. 1, No. 1. p. 31-40
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Hariyanti, Novi Tri dan Wirapraja, Alexander. 2018. Pengaruh Influencer Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Digital Era Modern. Vol. 15, No. 1.
- Hasil Wawancara dengan bagian Marketing Bank Tabungan Negara Yogyakarta Virginia Kopalit.
- Hasil Wawancara dengan bagian Funding Bank Tabungan Negara Yogyakarta Bella.
- Kasmir. 2008. Manajemen Perbankan. Edisi Revisi 8. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2013. Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi, cetakan ke-11. Jakarta.: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan ke-17. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler,philip dan Keller,kevin lane. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I. (Terj.:Bob Sabran, MM). Jakarta:PT Gelora Aksara Pratama.
- Miswati. 2018. Strategi Pemasaran Produk Tabungan BTN Sempel Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta. Diperoleh 28 Maret 2020. <https://dspace.uui.ac.id/>.
- Ningratri, Yuni Asri. 2017. Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM SUKMA Medan. Vol. 3, No.1

Nurhayani dan Sunaryo,deni. 2019. Strategi Pemasaran Kontemporer. Serang: CV. Penerbit Qiara Media. <https://books.google.co.id/>.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.  
Kantor Cabang Yogyakarta  
Jl. Jend. Sudirman No. 11 Yogyakarta 55223  
Telp. : (0274) 585880 (muntng)  
Faks : (0274) 581289  
www.btm.co.id



Nomor : 99 /S/YK.II/BSSU/III/2020  
Lamp : -

Yogyakarta, 13 Maret 2020

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
Jl. Ring Road Utara, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta  
Di **YOGYAKARTA**

Perihal : Peretujuan Ijin Kerja Praktek / Magang.

Menunjuk surat Saudara No. 005.48/Ket/20/Akd/P/II/2020 tanggal 14 Februari 2020, bersama ini dapat kami sampaikan sebaga berikut :

1. Pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa Saudara yang akan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta yaitu atas nama :
  - Winda Amperi Yanti No. Mahasiswa : 17211082
  - Rina Tri Rahayu No. Mahasiswa : 17211069
  - Fara Afuza Narabhita No. Mahasiswa : 17211073
2. Tiga hari sebelum pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan diminta untuk hadir dikantor kami membawa pas Foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.
3. Pelaksanaan Praktek Kerja / Magang dapat dilaksanakan mulai tanggal 16 Maret s/d 16 April 2020.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk.  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Yuswanto Hery Purnama  
Deputy Service Manager

Ari Afendi  
Branch Shared Service Unit Head

Lampiran 2: Brosur Produk Deposito BTN Ritel Rupiah



### Deposito BTN

Untuk memastikan uang Anda diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan.

Deposito BTN adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

#### Manfaat:

1. Bunga menarik dan bersaing.
2. Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit (Kredit Swadana).
3. Bunga Deposito dapat dikapitalisasikan ke dalam pokok.
4. Bunga Deposito dapat dipindahbukukan ke rekening tabungan lainnya di Bank BTN.
5. Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 24 bulan.

#### Syarat dan Ketentuan:

1. Dapat dibuka atas nama perorangan atau perusahaan/lembaga.
2. Berlaku bagi Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.
3. Mengisi dan menandatangani formulir Pembukaan Rekening.
4. Melampirkan fotokopi KTP/NPWP atau identitas lainnya.
5. Minimum penempatan:
  - Perorangan : Rp1.000.000,00
  - Perusahaan/lembaga : Rp5.000.000,00

Untuk informasi lebih lanjut hubungi:

021-25341000

### Lampiran 3: Formulir Pembukaan Rekening Deposito BTN Ritel Rupiah

**Bank BTN**  
Sahabat Keluarga Indonesia

**FORMULIR CIF & PEMBUKAAN REKENING NASABAH PERORANGAN**  
Account Opening & CIF Form (Individual)

\*DIRI OLEH BANK / filled by Bank

TANGGAL / Date

CABANG / Branch

NIP / Office Code

CIF

NO. REKENING / Account Number

**JENIS NASABAH** / Customer Type

NASABAH BARU / New Customer  
 NASABAH EKSTING / Existing Customer

PENGINIAN DATA / Change Data  
 PEMBUKAAN REK. BARU / Opening New Account

**BERTINDAK UNTUK** / Account Action

DIRI SENDIRI / My Account  
 PIHAK YANG DIWAKILI / Represented Other

ALASAN MEMBUKA REKENING DI BANK BTN / Reason of Opening Account at Bank BTN

BUNGA / Interest  
 HADIAH / Gift  
 SYARAT KREDIT / Credit Terms

ATM / Automatic Teller Machine  
 LOKASI / Location  
 LAYANAN / Service

ATAS NAMA / On behalf of

**MAKSUD DAN TUJUAN BERHUBUNGAN DENGAN BANK** / Purpose of Relationship with Bank

SIMPANAN / Savings  
 INVESTASI / Investment  
 PINJAMAN / Loan  
 LAINNYA / Other

**JENIS SETORAN UNTUK PEMBUKAAN REKENING** / Type of Deposit for Account Opening

TUNAI / Cash  
 PEMINDAHBUKUAN / Overdrawing  
 TRANSFER / Transfer  
 LAINNYA / Other

**INFORMASI NASABAH** / Customer Information

**DATA PRIBADI** / Customer Data

**NAMA LENGKAP** / Full Name  
Sesuai Kartu Identitas / As Identity Cards

**NAMA ALIAS** / Alias

**GELAR SEBELUM NAMA** / Title Before Name

**GELAR SESUDAH NAMA** / Title After Name

**TEMPAT LAHIR** / Place of Birth

**TANGGAL LAHIR** / Date of Birth

**NAMA GADIS IBU KANDUNG** / Mother's Maiden Name

**JENIS KELAMIN** / Gender

LAKI-LAKI / Male  
 PEREMPUAN / Female

**KEWARGANEGARAAN** / Citizenship

WNI / Indonesian Citizen  
 WNA, NEGARA / Foreigner, Country

**JENIS IDENTITAS UTAMA** / Main Identity Card Type

KTP / ID Card  
 PASPOR/KITAS/KITAP / Passport & Temporary Residence Per. / Permanent Resident Card  
 AKTA/KP/IM/NIK / Birth Certificate/Religious Certificate

**NOMOR IDENTITAS** / ID Card No.

**MASA BERLAKU IDENTITAS** / Validity Period

Tgl. Bln. Thn.

**AGAMA** / Religion

SEUMUR HIDUP / Life time  
 ISLAM /  PROTESTAN /  KATHOLIK /  BUDHA /  HINDU /  KONG HU CHU /  PENGHAYAT KEPERCAYAAN

**PENDIDIKAN** / Education

S3 /  S2 /  S1 /  D3 /  D2 /  D1  
 SD /  SMP /  SMA /  NON PENDIDIKAN

**STATUS PERKAWINAN** / Marital Status

MENIKAH / Married  
 DUDA/JANDA / Widower  
 BELUM MENIKAH / Single

YA /  TIDAK / No

**PERJANJIAN PISAH HARTA** / Prenuptial Agreement

**JUMLAH TANGGUNGAN** / Number of Dependents

ORANG / Jumlah Anak / Orang

**INFORMASI PEKERJAAN** / Occupation

**PEKERJAAN SAAT INI** / Current Occupation

REGAWAI PEMERINTAHAN / Govt.  
 PEJABAT NEGARA / State / Civil Servant / Employee  
 PELAJAR/MAHASISWA / Student  
 IBU RUMAH TANGGA / Housewife  
 WIRASWASTA / Entrepreneur  
 KONSULTAN ANALIS / Consultant / Analyst  
 HUKUM (Pengacara, Notaris) / Law Firm (Lawyer, Notary)  
 LAIN-LAIN / Other

MILITER / Army  
 POLRI / Police  
 PENGAJAR / Teacher  
 PENSIUNAN / Pensioner  
 ENGINEERING / Engineering  
 DOKTER / Doctor  
 PEKERJA SENI (Seni, Musik, Teatral, dll) / Artist, Musician, Performer, etc.

**NAMA PERUSAHAAN** / Company Name

**BIDANG USAHA** / Nature of Business

**PANGKAT / JABATAN** / Title

**TANGGAL MULAI BEKERJA** / Employment Start Date

Tgl. Bln. Tahun

**ALAMAT KANTOR** / Company Address

**KODE POS** / Postal Code

**NOMOR TELEPON KANTOR** / Office Phone No.

**EMAIL KANTOR** / Office Email

### Lampiran 4: Formulir Penyetoran Deposito BTN Ritel Rupiah

Form 01/RFS/2014

**Bank BTN** KC/KCPIKK : \_\_\_\_\_ Tanggal : \_\_\_\_\_

**FORMULIR PENYETORAN**

Disetor ke :  Tabungan  Giro  Deposito  
 Lainnya : \_\_\_\_\_

No. Rekening : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

**Kategori Deposito**

Deposito Berjangka Jangka Waktu : \_\_\_\_\_ Hari / Bulan Pembayaran bunga :  Transfer ke Bank : \_\_\_\_\_  
 Deposito On Call Suku bunga : \_\_\_\_\_ % p.a. (Floating)  Tunai No. rekening : \_\_\_\_\_  
 Sertifikat Deposito Perpanjangan :  Otomatis  Tidak otomatis  Menambah nominal Atas nama : \_\_\_\_\_

Setoran :  Tunai  Warkat  Debet rekening : \_\_\_\_\_ Mata uang :  Rupiah  \_\_\_\_\_

Bank tertarik	Nombr Warkat	Nominal valuta	Kurs	Nominal Rupiah

Terbilang : \_\_\_\_\_

Penyetor  
 Nasabah - No. rekening : \_\_\_\_\_  
 Non Nasabah - No. rekening : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_  
Alamat : \_\_\_\_\_  
Telepon : \_\_\_\_\_  
Sumber dana : \_\_\_\_\_  
Tujuan Transaksi : \_\_\_\_\_

Biaya transaksi (diisi oleh petugas Bank)  
Total biaya : \_\_\_\_\_  
Catatan : \_\_\_\_\_

TELLER \_\_\_\_\_ PENYETOR \_\_\_\_\_

Lembar 1 : Bank

• Setoran akan dibukukan setelah dana efektif diterima dengan baik. Transaksi sah setelah divalidasi dan ditandatangani Teller.  
• Ketom sumber dana dan tujuan transaksi (tujuan penggunaan) wajib ditanyakan sebelum penyetoran (akumulatif dalam satu hari) > Rp. 100 juta atau ekivalen. Bagi penyetor non nasabah (NWC) tidak diperlukan atau prosedur, kuasa yang tidak memiliki rekening Bank BTN dengan nilai setoran (akumulatif dalam satu hari) > Rp. 100 juta atau ekivalen wajib menyerahkan fotokopi Kartu Identitas dan mengisi formulir Data Praktis Transaksi.  
• Sesuai PBI No. 14/27/2012

