

BAB IV

PEMBAHASAN

Penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan sumber data yang terdapat dari Bank BTN Kantor Cabang Melawai yang berlokasi di Jl. Melawai Raya No 19D, RT.2/RW.6, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang beroperasi dibagian jasa layanan dan keuangan, memperkenalkan sebuah produk tabungan seperti Tabungan BTN Bisnis. Dalam memperkenalkan Tabungan Bisnis Bank BTN menggunakan bauran pemasaran 7P untuk melakukan pemasaran produk. Dari uraian ini, pembahasan mengenai bauran pemasaran 7P sebagai mana untuk meningkatkan para pebisnis dalam menabung di Tabungan BTN Bisnis.

IV.1 Tabungan BTN Bisnis

Tabungan BTN Bisnis dapat menjadi solusi bagi pelaku usaha untuk mempermudah transaksi, karena Tabungan BTN Bisnis memiliki beberapa fitur pendukung yaitu limit transfer yang tinggi, gambaran transaksi tabungan yang detail dan keistimewaan Bank BTN adalah bebas biaya transfer.

Sesuai dengan namanya, Tabungan BTN Bisnis memberikan kemudahan bagi para pebisnis. Misalnya, informasi transaksi memudahkan pemantauan dan pencatatan pembukuan transaksi, BTN juga mengirimkan laporan elektronik bulanan dan menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) BTN dan *QRIS* untuk memfasilitasi transaksi.

IV.2 Bauran Pemasaran 7P Pada Tabungan BTN Bisnis

Bauran pemasaran 7P ialah yang digunakan oleh Bank BTN dalam memasarkan produk-produknya. Untuk sukses dalam pemasaran Bank BTN berupaya untuk selalu menduduki semua segmen pasar dalam setiap produknya sehingga bank memiliki peluang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Pada hasil wawancara yang bernama ibu Aprita Tri Anggarsih dari divisi *Branch Consumer Funding* Head, kakak Dody Al Fayes & kakak Agil Santoso yang bekerja di divisi *funding/ Marketing*, Pak Ali dan Pak Aris sebagai

nasabah Bank BTN, maka dapat dijabarkan dalam memasarkan produk Tabungan Bisnis sebagai berikut:

1. *Product* (Produk)

Produk-produk yang diberikan oleh Bank BTN merupakan produk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, diharapkan supaya nasabah dapat menabung di bank dan memiliki tujuan yang lebih nyaman untuk menyimpan dananya. tabungan yang diminati oleh para pebisnis untuk menabung ialah produk Tabungan Bisnis.

Menurut ibu Aprita Tri Anggarsih bagian *Branch Consumer Funding Head* Bank BTN mengatakan bahwa Tabungan BTN Bisnis merupakan produk tabungan baru untuk produk dana pihak ketiga (DPK), Tabungan BTN Bisnis baru dikeluarkan pada bulan Maret 2022. Tabungan BTN Bisnis dikhususkan untuk kebutuhan bisnis tetapi untuk perorangan dan Lembaga juga bisa yang pasti Tabungan BTN Bisnis mempunyai fitur-fitur tertentu yang tidak bisa didapatkan dari tabungan lainnya.

Menurut kak Dody AL Fayes selaku *Funding/ Marketing* Bank BTN Kantor Cabang Melawai Produk Tabungan BTN Bisnis ini menawarkan kemudahan bagi nasabah atau para pebisnis yang ingin membuka rekening tabungan, tinggal mempersiapkan untuk kelengkapan dokumen perorangan dan dokumen Lembaga serta Tabungan BTN Bisnis mempunyai keunggulan dan fasilitas untuk pembukaan rekening tabungan sebagai berikut:

- a. Keunggulan Tabungan BTN Bisnis ialah:
 - 1) Pencatatan untuk transaksi *cash in*, *cash out* lebih detail dibandingkan tabungan lainnya.
 - 2) Bebas biaya administrasi bulanan
 - 3) Kemudahan bertransaksi
 - 4) Limit yang tinggi
 - 5) Mempunyai promo dengan nominal tertentu free RTGS, SKN.

Kelemahan Tabungan BTN Bisnis ialah:

- 1) Terlalu banyak pesaing, sehingga Bank BTN lebih giat lagi dalam mempromosikan
 - 2) Saldo awal yang tinggi
- b. Fasilitas Dari Tabungan BTN Bisnis ialah:
- 1) Pencatatan Transaksi Yang Lebih Detail
 - 2) Limit Transaksi Yang Lebih Tinggi
 - 3) Gratis Biaya Transaksi
 - 4) Kuota Bonus Gratis Transaksi (Pembukaan Rekening Baru dengan Penyejoran di Hari Pembukaan Rekening)
 - 5) Nomor Rekening Cantik
 - 6) Tarik Tunai di ATM Bank Lain
 - 7) Fasilitas Transaksi Otomatis (AFT, AGF, ADR, Sweep)
 - 8) Multipayment
 - 9) Mesin EDC
 - 10) E-Channel (Mobile Banking)
 - 11) Dapat dijadikan Syarat Permohonan Kredit (KUR/KPR)
- c. Fitur-Fitur Tabungan BTN Bisnis ialah:
- 1) Pencatatan Transaksi Lebih Detail.
 - 2) Consolidated Report, Mendapatkan laporan konsolidasi seluruh rekening di bank, baik simpanan maupun pinjaman.
 - 3) Limit Transaksi Lebih Tinggi, limit transaksi sampai dengan Rp 400 juta pada kartu ATM dan Rp 1M pada e-channel (Mobile banking dan internet banking)
 - 4) Free Biaya Transaksi Antar Bank (Kliring/ RTGS/Warkat), apabila memenuhi *average balance* tertentu.
 - 5) Loyalty poin (Poin Spekta), poin dapat langsung di-generate
 - 6) Fasilitas Transaksi Otomatis, dilengkapi fasilitas transaksi otomatis antra rekening (sweep, ADR, multipayment)
 - 7) Kemudahan Mendapat Kredit Usaha, berdasarkan saldo dan *Cash flow* rekening.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh pak Ali selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa untuk persyaratan, keunggulan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang pegawai Bank BTN sampaikan. Seperti persyaratannya yang sangat mudah dan tidak sulit dalam membuka produk Tabungan BTN Bisnis, dan fasilitas yang diberikan banyak sekali seperti mendapatkan mesin edc, mobile banking, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil uraian diatas maka produk Bank BTN melakukan strategi produk dengan memberi fasilitas yang cukup lengkap serta berguna untuk para nasabah Tabungan BTN Bisnis.

2. *Price* (Harga)

Menurut kak Agil Santoso Bank BTN selaku *Funding/Marketing* bahwa untuk menentukan tarif layanan Tabungan Bisnis BTN dengan setoran awal Rp 1.000.000, saldo berikutnya minimal Rp 1.000.000 dan biaya penutupan rekening Rp 50.000, uang muka mulai Rp 1.000.000. 10.000 dan biaya administrasi > Rp.5.000.000 tidak dikenakan biaya administrasi sedangkan dengan saldo \leq Rp. 5.000.000, Rp. 12.500 akan dikenakan biaya.

Tabel 3. Tarif Layanan Tabungan BTN Bisnis

Fitur dan Layanan	Tarif
Setoran Awal	Rp 1.000.000
Saldo Minimal yang ditahan	Rp 1.000.000
Biaya Administrasi	Biaya Normal Gratis jika saldo > Rp 5.000.000 Rp 12.500 jika saldo \leq Rp 5.000.000
Biaya Penutupan	Rp 50.000
Setoran Lanjutan	Rp. 10.000

Sumber: Website PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Tabel 4. 2 Suku Bunga Tabungan BTN Bisnis

Strata Saldo	Suku Bunga
<1 Juta	0,00%
\geq 1 Juta-50 Juta	0,50%
>50 Juta-500 Juta	1,00%
>500 Juta-1 Miliar	1,25%
>1 Miliar	1,75%

Sumber: Website PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Suku bunga pada Tabungan BTN Bisnis memiliki nilai yang rendah, jika saldo kurang dari Rp.1.000.000 mendapat suku bunga 0,00%, lebih dari Rp 1.000.000 sampai Rp 50.000.000 mendapat suku bunga 0,50 %, untuk menabung lebih dari Rp 50.000.000 sampai 500.000.000 mendapat suku bunga 1.00%, menabung lebih dari Rp 500.000.000 sampai 1 Milyar mendapat suku bunga 1,25%, dan untuk lebih dari 1 Milyar mendapat suku bunga 1,75%.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan Pak Aris selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa beliau tidak masalah dengan suku bunga yang rendah, dan setoran awal juga tidak masalah meskipun ada saldo ditahan sebesar 1 juta.

Berdasarkan uraian diatas tentang suku bunga, saldo awal dan lain-lainnya untuk penetapan harga yang dilakukan Bank BTN terhadap produk Tabungan BTN Bisnis yaitu sudah sesuai dengan penetapan harga secara kompetitif dan dapat dijangkau oleh para pebisnis.

3. *Place* (Tempat)

Penempatan posisi yang strategis merupakan salah satu dukungan layanan agar nasabah dapat mengakses lokasi perbankan manapun dan memberikan keuntungan tertentu bagi bank. Dalam pemilihan tempat dan penentuan posisi pada bank harus diperhatikan yaitu dengan melihat sistem transportasi, dekat dengan posisi perumahan atau penduduk dan mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada, supaya mudah dalam memasarkan produk tabungan Bank BTN seperti Tabungan BTN Bisnis. Lokasi yang diriset oleh Bank BTN ialah Jl. Melawai Raya No 19D, RT.2/RW.6, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta,

Menurut kak Agil Santoso Bank BTN selaku *Funding/ Marketing* mengatakan bahwa lokasi Bank BTN Melawai sangatlah strategis dan dekat dengan pemukiman penduduk dan mall, sistem transportasi yang mudah, ada juga beberapa fasilitas yang dapat untuk memudahkan nasabah saat sedang melakukan transaksi di Bank BTN Kantor Cabang

Melawai seperti tempat untuk sholat ketika sudah waktunya tiba, toilet, dan lahan parkir yang disediakan sangat memandai dengan sistem keamanan yang terjamin.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan pak Aris selaku nasabah Bank BTN mengatakan tempat Bank BTN Melawai sangatlah strategis karena letak Bank BTN dekat dengan usaha beliau yang berada di jalan panglima polim.

Berdasarkan uraian diatas lokasi Bank BTN sudah sangat sesuai yaitu dengan memilih lokasi yang startegis dan dapat dengan mudah diakses atau dijangkau oleh masyarakat, sehingga dapat menambahkan jumlah pelaku usaha.

4. Promotion (Promosi)

Menurut ibu Aprita Tri Anggarsih bagian *Branch Consumer Funding Head* Bank BTN mengatakan bahwa dalam memperkenalkan produk Tabungan BTN Bisnis kepada nasabah, Bank BTN menggunakan promosi secara langsung dan tidak langsung.

a. Promosi secara langsung:

- 1) Tabungan BTN Bisnis melakukan promosi menggandengan legenda atlet bulutangkis yaitu Susi Susanti dan Alan Budikusuma sebagai *Brand Ambassador* produk Tabungan BTN Bisnis.
- 2) Promosi yang digunakan Bank BTN ialah menggunakan data base nasabah yang sudah ada dari pihak Bank BTN untuk menawarkan produk Tabungan BTN Bisnis
- 3) Promosi dengan cara *canvassing* (pemasaran langsung), jadi pihak bank melakukan sistem dengan cara mendatangi langsung ke tempat usahanya dan melakukan penawaran agar nasabah bisa lebih mengetahuinya produk Tabungan BTN Bisnis
- 4) Promosi melalui kegiatan event atau open booth untuk menawarkan produk Tabungan BTN Bisnis, saat menawarkan produk, pegawai Bank BTN melayani nasabah yang ingin membuka rekening Tabungan BTN Bisnis dengan cara menjelaskan keunggulan dan fitur-fitur yang ada serta mambagikan brosur supaya nasabah

berminat untuk menjadi nasabah di Bank BTN, melayani nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Bisnis harus melengkapi dokumen yang sudah diberitahu.

2. Promosi secara tidak langsung:

- 1) Melakukan promosi dengan cara periklanan mulai dari penyebaran brosur, membuat spanduk. Bentuk brosur dibuat dengan sebagus dan semenarik mungkin agar nasabah tertarik untuk membuka rekening Tabungan BTN Bisnis, sehingga calon nasabah bisa memahami produk yang telah mereka pilih sesuai dengan yang tertera dibrosur.
- 2) Promosi melalui social media seperti Instagram, facebook, website, twitter, dan social media lainnya, dengan adanya situs di instaragam bisa membagikan isi tentang informasi atau video yang diberikan dari pusat agar bermanfaat bagi calon nasabah yang ingin membuka rekening Tabungan BTN Bisnis.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan pak Ali selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa promosi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN sangatlah bagus, beliau mengetahui Bank BTN mempunyai produk Tabungan BTN Bisnis dari sales yang mendatangi ketempat usahanya dan setelah dijelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis ini beliau mulai tertarik untuk membuka tabungan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas Bank BTN melakukan promosi yang baik sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dengan promosi yang dilakukan secara langsung seperti datang ke tempat usaha, *open booth* dan secara tidak langsung seperti melalui sosial media.

e. *People* (Orang)

Orang memiliki pengaruh besar dalam mengembangkan produk, Bank BTN KC Melawai memasarkan produk Tabungan BTN Bisnis menganggap peran karyawan sangatlah pentik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah dengan cara yang baik, ramah, cepat dan professional serta dengan penampilan yang rapih.

Menurut kakak Agil Santoso Bank BTN selaku *Funding/ Marketing* mengatakan bahwa karyawan marketing yang bertugas untuk melayani nasabah dalam menjelaskan secara detail dan mudah dipahami mengenai Tabungan BTN Bisnis, juga membantu nasabah dalam memahami produk dan mengetahui tentang Tabungan BTN Bisnis sehingga meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah untuk membuka Tabungan BTN Bisnis, sedangkan untuk membuka Tabungan BTN Bisnis ialah *Customer Service*, dikarenakan *Customer Service* harus mengetahui tentang produk-produk yang ada di Bank BTN.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan pak Ali selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa saat pegawai Bank BTN menjelaskan tentang produk Tabungan BTN Bisnis sangatlah mudah dipahami dan cukup memuaskan, untuk pegawai Bank BTN pun sangatlah ramah dan mudah dipahami.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa karyawan Bank BTN sudah sangat bagus dalam memberikan penjelasan tentang produk Tabungan BTN Bisnis, dan memiliki sikap yang baik sehingga mampu memberikan apa yang diinginkan oleh nasabah, selain itu peran pada pegawai yang ada pada Bank BTN KC Melawai mempengaruhi citra bank itu sendiri.

f. *Process* (Proses)

Menurut kakak Dody AL Fayes selaku *Funding/ Marketing* Bank BTN mengatakan bahwa Proses pembukaan Tabungan BTN Bisnis sangat simple dan mudah, untuk nasabah yang walk in diarahkan ke Customer Service, langkah pertama untuk pembukan produk Tabungan BTN Bisnis perseorangan dibutuhkan KTP dan NPWP, untuk lembaga diminta KTP dan NPWP, legalitas perusahaan, kontak direktur, Langkah kedua lalu mengisi formulir cif dan serahkan semua dokumen yang telah disiapkan, berikut kelengkapan dokumen:

- 1) Rekening berlaku untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA)

- 2) Bisa untuk calon nasabah perseorangan maupun Lembaga. Orang atau Lembaga atas nama rekening yang dibuka bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala kewajiban yang timbul dari rekening tersebut.
- 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.
- 5) Kelengkapan Dokumen Pribadi
 - a) WNI: (>17 Th) KTP/SIM/Paspor & NPWP
 - b) WNA: Paspor & KITAS/KITAP yang masih berlaku
- 6) Kelengkapan Dokumen Lembaga
 - a) KTP Pejabat Berwenang
 - b) Akta Pendirian Perusahaan
 - c) NPWP

Lalu langkah ke tiga ikuti semua proses yang akan diarahkan oleh *Customer Service*, setelah mengikuti arahan yang telah diberikan oleh *Customer Service*, dan langkah ke empat lanjut ke teller untuk melakukan setor tunai, lalu rekening Tabungan BTN Bisnis siap digunakan.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan Pak Aris selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa untuk proses pembukaan produk Tabungan BTN Bisnis perorangan sangatlah mudah dipahami dan cepat untuk prosesnya tidak menunggu terlalu lama.

Berdasarkan uraian diatas Bank BTN memiliki proses yang sangat mudah, terlebih dahulu nasabah menyiapkan kelengkapan dokumen yang akan diminta oleh *customer service* lalu mengikuti arah yang diberikan oleh *customer service*.

g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Menurut ibu Aprita Tri Anggarsih bagian *Branch Consumer Funding Head* Bank BTN mengatakan bahwa Tabungan BTN Bisnis memiliki bukti fisik yang mendukung seperti fasilitas yang diberikan oleh Bank BTN untuk Tabungan BTN Bisnis (Kartu ATM, buku tabungan, Mesin

edc, mobile banking dari Bank BTN) yang dapat dipakai oleh para pengusaha.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan pak Ali selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis mengatakan bahwa bukti fisik yang diberikan Bank BTN sudah sesuai dengan apa yang dikatakan pegawainya seperti mesin edc, kartu ATM dan buku tabungan dan lain-lain

Berdasarkan uraian diatas bahwa bukti fisik yang di berikan oleh Bank BTN adalah fasilitas yang berguna untuk para pebisnis seperti mesin EDC, karu atm, buku tabungan dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas yang diberikan dapat memudahkan para pebisnis dalam melakukan transaksi.

IV.3 Kendala Dan Solusi Yang Dihadapi Dalam Pemasaran 7P Pada Tabungan BTN Bisnis

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan para pihak bank yaitu Ibu Aprita Tri Anggarsih bagian *Branch Consumer Funding Head* Bank BTN mengatakan bahwa dalam persaingan perbankan yang dihadapi oleh bank, hal tidak terlepas dari adanya kendala dalam memasarkan produk dan layanan perbankan kepada nasabah. Bank BTN menghadapi beberapa kendala dalam pemasaran produk Tabungan BTN bisnis, antara lain:

1. Produk Tabungan BTN Bisnis ialah produk tabungan baru dan banyak sekali nasabah-nasabah yang belum mengetahui produk Tabungan BTN Bisnis tersebut, solusi dari para pegawai Bank BTN ialah lebih mempromosikan produk Tabungan BTN Bisnis dengan para pebisnis, nasabah, atau Lembaga agar dapat membandingkan lebih profit Tabungan BTN Bisnis Bank BTN atau Tabungan Bisnis bank yang lainnya, dan yang pasti Bank BTN melakukan pengenalan dengan cara membundling untuk produk-produk lainnya, yang Bank BTN lakukan dengan cara mendatangi ke tempat pelaku usaha bisnis, openbooth, lalu pegawai Bank BTN menawarkan untuk membuka Tabungan BTN Bisnis dan menawarkan untuk memasang mesin edc, payroll, Qris LinkAja, Qris BTN itu bisa semua all biaya gratis.

2. Pada saat mendapatkan masukan-masukan dari para pebisnis menengah kebawah, mereka merasa keberatan dengan saldo minimal Tabungan BTN Bisnis 1 juta. Untuk kendala seperti ini tidak ada solusi dikarenakan tabungan bisnis hanya diberikan kepada pelaku usaha menengah keatas yang pendapatan per bulan di atas 10 juta rupiah. Sedangkan para pelaku usaha menengah kebawah tidak disarankan untuk membuka Tabungan BTN Bisnis karena untuk mendapatkan free biaya admin dan free biaya RTGS harus punya saldo diatas 5 juta, jika terdapat pelaku usaha menengah kebawah customer service akan mengarahkan untuk membuka tabungan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pak Aris selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis, profil penjualan pak Aris ialah kramik dengan pendapatan diatas 10 juta tidak masalah untuk biaya awal 1 juta dan untuk kendala yang dialami oleh pa Aris saat menggunakan Tabungan BTN Bisnis tidak ada,

Berdasarkan hasil wawancara kepada pak Ali selaku nasabah Tabungan BTN Bisnis, profil penjualan pak Ali ialah agen sembako dengan pendapatan diatas 10 juta tidak masalah untuk biaya awal 1 juta dan biaya ditahan 1 juta dan untuk kendala yang dialami pak Ali saat menggunakan aplikasi mobile banking Bank BTN tidak ada tetapi masalah yang dihadapi beliau ialah mesin edc, karena banyak dari nasabah yang tidak mempunyai kartu Bank BTN lebih banyak menggunakan kartu dari bank lain.

Berdasarkan kesimpulan diatas tentang kendala yang dihadapi nasabah pada Tabuungan BTN Bisnis tidak ada, tetepi untuk masalah lainnya seperti mesin edc, banyak pelanggan tidak meggunakan kartu Bank BTN untuk solusinya Bank BTN lebih giat mempromosikan produk tabungan yang ada di Bank BTN terutama Tabungan BTN Bisnis.