



**TINJAUAN PEMASARAN KREDIT GUNA BHAKTI  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK KCP KELAPA DUA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ASTARI**

**2110101058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
PROGRAM DIPLOMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2024**



**TINJAUAN PEMASARAN KREDIT GUNA BHAKTI  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK KCP KELAPA DUA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**ASTARI**

**2110101058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
PROGRAM DIPLOMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Astari

NIM : 2110101058

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juni 2024

Yang menyatakan



Astari

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tanga di bawah ini :

Nama : Astari  
NIM : 2110101058  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

### **Tinjauan Pemasaran Kredit Guna Bhakti Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk KCP Kelapa Dua**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasian Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 23 Juni 2024

Yang Menyatakan

  
Astari

# LAPORAN TUGAS AKHIR

## TINJAUAN PEMASARAN KREDIT GUNA BHAKTI PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK KCP KELAPA DUA


Dipersiapkan dan disusun oleh :


ASTARI

2110101058


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 26 Juni 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Sunarvati, SE., MM.  
Ketua penguji

  
Jenji Gunedi Argo, SE., MM.  
Penguji I

  
Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.hD  
Penguji II

  
Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM  
Ketua Jurusan

  
Kery Utami, SE., M.Si  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 26 Juni 2024

# BERITA ACARA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Rabu , tanggal 26 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Astari

No.Pokok Mahasiswa : 2110101058

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Tinjauan Pemasaran Kredit Guna Bhakti Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk KCP Kelapa Dua**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	1. ....
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota I	2. ....
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3. ....

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

# **TINJAUAN PEMASARAN KREDIT GUNA BHAKTI PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK KCP KELAPA DUA**

**Oleh :  
Astari**

## **ABSTRAK**

Perbankan saat ini sudah melekat erat dengan masyarakat. Salah satunya kredit guna bhakti yang merupakan produk milik PT Bank pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Kredit Guna Bhakti merupakan produk pinjaman kepada nasabah yang bersumber dari gaji. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan pemasaran pada produk kredit guna bhakti yang dilakukan Bank BJB KCP Kelapa Dua. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tinjauan Pemasaran yang dilakukan untuk meningkatkan produk kredit guna bhakti melalui *Marketing mix 7P*, yaitu *product* berupa kredit guna bhakti, *price* (harga) menggunakan metode anuitas dengan suku bunga 13%/tahun, *placement* (tempat) memiliki lokasi yang strategis, *promotion* (promosi) berbagai macam promosi yang dilakukan untuk menarik nasabahnya, *people* (orang) karyawan yang terlibat memiliki sikap yang ramah dan santun serta menyampaikan informasi dengan informastif, *process* (proses) sudah sesuai dengan *standar operasional prosedur* yang berlaku, dan *physical evidence* (bukti fisik) sudah memadai dan nyaman.

Kata Kunci : Kredit Guna Bhakti, Bank BJB KCP Kelapa Dua, Tinjauan Pemasaran, *Marketing mix 7P*.

**OVERVIEW MARKETING OF KREDIT GUNA BHAKTI PT  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT AND  
BANTEN, TBK KCP KELAPA DUA**

**BY :  
ASTARI**

**ABSTRACT**

*The banking is currently closely linked to society. One of them is credit for bhakti which is a product owned by PT West Java and Banten Regional Development Bank. Guna Bhakti Credit is a loan product for customers originating from salaries. This writing aims to find out the marketing review of credit products for devotional service carried out by Bank BJB KCP Kelapa Dua. Using qualitative descriptive methods. Marketing review carried out to improve the Guna Bhakti credit product through the 7P Marketing mix, namely product in the form of Guna Bhakti credit, price using the annuity method with an interest rate of 13%/year, placement having a strategic location, promotion various kinds of promotions are carried out to attract customers, the employees involved have a friendly and polite attitude and convey information informatively, the process is in accordance with applicable standard operating procedures, and physical evidence is adequate and comfortable.*

*Keywords: Guna Bhakti Credit, Bank BJB KCP Kelapa Dua, Marketing Overview, 7P Marketing mix.*



## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Pemasaran Kredit Guna Bhakti Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk KCP Kelapa Dua”**. Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terwujud dengan baik berkat Kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada :

- a. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- b. Ibu Kery Utami, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan dan Keuangan
- c. Ibu Diana Tri Wardhani., SE., MM., PhD selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dan membantu penulis hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
- d. Dosen-dosen, seluruh staff dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- e. Kedua Orangtua penulis tercinta yang begitu istimewa dalam hidup penulis selalu mendoakan, memotivasi, dan memberikan pengorbanan baik dari segi moral dan materi hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
- f. Teman-teman penulis yang selalu mendukung, membantu, menyemangati dan memberi dukungan kepada penulis selama perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 23 Juni 2024

Astari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Tujuan .....	3
I.2    Manfaat .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
II.1    Pengertian Bank .....	4
II.2    Pengertian Pemasaran .....	5
II.3 <i>Marketing mix 7P</i> .....	5
II.4    Kredit dan Jenis-jenis Kredit .....	7
II.5    Produk Kredit Bank BJB .....	8
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>9</b>
III.1    Obyek Penulisan .....	9
III.2    Jenis Penulisan.....	9
III.3    Sumber Data .....	9
III.4    Teknik Pengumpulan Data.....	10
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>12</b>
IV.1    Sejarah Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten .....	12
IV.2    Produk Kredit Guna Bhakti (KGB) Bank BJB .....	13
IV.3    Prosedur Pengajuan Kredit Guna Bhakti .....	15

IV.4	Mekanisme Pengajuan Kredit Guna Bhakti.....	19
IV.5	Pemasaran Kredit Guna Bhakti Bank BJB KCP Kelapa Dua .....	23
IV.6	Hambatan dalam Pemasaran Produk Kredit Guna Bhakti.....	29
IV.7	Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Pemasaran Kredit Guna Bhakti.	30
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>31</b>
V.1	Kesimpulan .....	31
V.2	Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>33</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pemasaran KGB menggunakan Whatsapp .....	24
Gambar 2. Flyer program BJB Musisi .....	25
Gambar 3. Billboard iklan produk Bank BJB .....	25
Gambar 4. Tampilan <i>M-Banking Digi by Bank BJB</i> .....	26
Gambar 5. <i>Instagram</i> Bank BJB .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	36
Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir.....	37