



**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN  
PRODUK KREDIT GUNA BHAKTI  
PADA PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Khalifa Amalia**

**2110101034**

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



## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK KREDIT GUNA BHAKTI PADA PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk.**

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

**Khalifa Amalia**

**2110101034**

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

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Khalifa Amalia

Nim : 2110101034

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

Jakarta, 9 Juli 2024

Yang Menyatakan



(Khalifa Amalia)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Khalifa Amalia
NIM	: 2110101034
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: D3 Perbankan dan Keuangan
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:

### ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK KREDIT GUNA BHAKTI PADA PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk.

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 mempublikasikan 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 : 9 Juli 2024

  
Khalifa Amalia


**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK KREDIT GUNA BHAKTI  
PADA PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk.**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Khalifa Amalia**

**2110101034**



**Yoko Tristiarto,SE,MM**

**Pembimbing**



**Kery Utami, SE.,M.Si.**

**Ketua Program Studi**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK  
KREDIT GUNA BHAKTI  
PADA PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk.**

Oleh :  
Khalifa Amalia

**ABSTRAK**

Penulisan ini dilakukan untuk menganalisis strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk, terhadap perkembangan Kredit Guna Bhakti. Penulisan ini bertujuan agar Bank Jawa Barat dan Banten dapat meningkatkan kualitas dari segi jasa produk maupun pelayanan, preferensi, serta memahami kebutuhan nasabah yang menjadi target pasar produk Kredit Guna Bhakti. Dalam kajian ilmiah ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif di mana penulisannya ini mendeskripsikan sebuah peristiwa, gejala, kejadian yang sedang terjadi saat ini dan datanya dianalisis dengan menggunakan cara non-statistik. Dalam mengumpulkan sumber data, penulis menggunakan data sekunder yang menjadi acuan dalam penulisan ini, sumber data yang digunakan berupa studi dokumen pada catatan, *website*, artikel, jurnal, dan laporan tahunan PT. Bank Jawa Barat dan Banten, Tbk. Melalui kajian ilmiah ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi dengan berfokus pada unsur-unsur 7P yang meliputi *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence*, dan *Process*, sebagai inovasi dalam praktik pemasarannya sangat tepat digunakan untuk mempertahankan pangsa pasar dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan di implementasikan nya elemen 7P tersebut, terbukti bahwa PT. Bank Jawa Barat dan Banten dapat meningkatkan pertumbuhan Kredit Guna Bhakti dengan optimal dalam lima periode terakhirnya.

**Kata Kunci:** Strategi Pemasaran, Produk Kredit

**ANALYSIS OF CREDIT GUNA BHAKTI PRODUCT'S  
MARKETING STRATEGIES BY PT. BANK JAWA BARAT AND  
BANTEN Tbk.**

By :  
Khalifa Amalia

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the marketing strategy implemented by PT. Bank Jawa Barat and Banten Tbk with regard to the growth of the Credit Guna Bhakti. This research goal is to help Bank Jawa Barat and Banten improve the quality of their product offerings, including preferences and services, while also understand the needs of customers, which is the target market for Credit Guna Bhakti product. In this study, the authors employ a descriptive qualitative method whereby the authors describe a current event, phenomenon, or event that is currently happening and the data are analyzed using non-statistical methods. In collecting data sources, the author used secondary data that are relevant to this research. The data sources used were document studies in notes, websites, articles, journals and annual reports of PT Bank Jawa Barat and Banten, Tbk. Through this final project, it can be concluded that implementing a strategy that focuses on the 7P elements which include Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence and Process, as innovation in marketing practices is highly appropriate for maintaining market share and achieving sustainable growth. By implementing these 7P elements, it has been proven that PT. Bank Jawa Barat and Banten can optimize the growth of Kredit Guna Bhakti over its last five periods.*

**Keywords: Marketing Strategy, Credit Products**

## PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis Strategi Pemasaran Produk Kredit Guna Bhakti Pada PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk.”** .

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini disampaikan ucapan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dari penulis kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan.
3. Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma.
4. Bapak Yoko Tristiarto, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan dari awal hingga selesainya Tugas Akhir Ini, Baik secara materi maupun non materi serta saran-saran yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Orang tua dan keluarga, yang selalu memberikan dukungan baik berupa moral dan material, serta doa yang melangit tiada henti untuk penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 9 Juli 2024



Khalifa Amalia



## 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>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan .....	5
I.3 Manfaat .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1 Pengertian Bank .....	7
II.2 Pengertian Kredit.....	9
II.3 Strategi Pemasaran .....	10
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>20</b>
III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	20
III.2 Teknik Pengolahan Data dan Informasi .....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
IV.1 Perkembangan Kredit Guna Bhakti .....	23
IV.2 Strategi Pemasaran Produk Kredit Guna Bhakti .....	26
IV.3 Analisis Strategi Pemasaran Produk Kredit Guna Bhakti .....	38
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>42</b>
V.1 Simpulan .....	42
V.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>44</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pertumbuhan Kredit Konsumer Bank BJB Periode Tahun 2019 – 2023.....	23
Tabel 4. 2 Pertumbuhan Kredit Guna Bhakti Periode 2019-2023.....	24
Tabel 4. 3 Harga Produk Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Persentase Pertumbuhan Kredit Konsumer Bank BCA, BJB,.....	2
Gambar 2.	Suku Bunga Pinjaman Rupiah Bank Umum .....	5
Gambar 4. 1	Foto e-form Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	28
Gambar 4. 2	Foto Poster Promosi Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	30
Gambar 4. 3	Foto Artikel Berita Promosi Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	31
Gambar 4. 4	Foto Artikel Berita Promosi Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	31
Gambar 4. 5	Foto Artikel Berita Promosi Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	32
Gambar 4. 6	Foto hasil pengukuran 10 Bank Terbaik versi Bank Service Excellence Monitor (BSEM) MRI 2022 .....	34
Gambar 4. 7	Alur proses Kredit Guna Bhakti Bank BJB .....	37
Gambar 4. 8	Grafik perkembangan jumlah debitur Kredit Guna Bhakti (KGB).....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pertumbuhan Kredit Konsumer Bank BJB Tahun 2019-2023 .....	48
Lampiran 2 Pertumbuhan Kredit Guna Bhakti Bank BJB Tahun 2019-2023.....	48
Lampiran 3 Website e-form Bank BJB .....	48
Lampiran 4 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir .....	49
Lampiran 5 Kartu Monitor .....	50