

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi cenderung lebih cepat dibandingkan dengan kemajuan di bidang bisnis perbankan. Hal tersebut karena pengembangan teknologi tidak selalu diperuntukkan pada bisnis perbankan, tetapi juga untuk kebutuhan bisnis lainnya. Namun, perkembangan teknologi untuk bisnis perbankan menjadi sangat penting untuk saat ini dan di masa yang akan datang (Apriyani, 2016). Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang ada saat ini mampu menopang dan mampu memberikan kemudahan dalam menjalankan sebuah bisnis, terutama pada bidang perbankan. Kemudahan – kemudahan itu antara lain adalah *collect* data, transaksi digital dan lain sebagainya. Dengan perkembangan dunia teknologi yang semakin maju tidak menjadikan dunia perbankan ketinggalan, dari dalam sistem maupun fungsinya.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki tanggung jawab untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, lalu mengalokasikan dana tersebut dengan memberikan pinjaman kepada individu dan lembaga di masyarakat, yang dikenal sebagai kredit. Fokus utama bank adalah meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui penggunaan dana yang terkumpul (Keuangan, 2017). Permasalahan yang terjadi di era globalisasi, terutama dalam industri perbankan, perkembangannya sangat signifikan. Meskipun demikian, masih ada kelemahan dalam penawaran dan standar

penyaluran dana oleh perbankan, terutama dalam sektor industri dan perdagangan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya persepsi risiko kredit.

Saat ini, sektor keuangan, khususnya industri perbankan sedang mengalami penurunan. Dalam rangka mempercepat pemulihan sektor keuangan untuk memperkuat pertumbuhan ekonomi, Bank Indonesia terus mendorong lembaga perbankan untuk meningkatkan penyaluran dana ke sektor – sektor yang dianggap prioritas dan inklusif. Selain itu, juga diperlukan penguatan sinergi antara bank, pemerintah, otoritas lainnya, dan dunia usaha guna mencapai tujuan tersebut (Dewi, 2022).

Dengan adanya hal tersebut membuat persaingan antar bank semakin tinggi, oleh sebab itu di era globalisasi ini bank harus bisa memantau dan menentukan kebutuhan nasabah dengan berbagai macam minat yang diinginkan. Setiap bank tentu memiliki produk unggulan yang dapat ditawarkan kepada masyarakat untuk membangkitkan minat dalam menghimpun dana nya dan menambah jumlah nasabah bank tersebut.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur merupakan sebuah lembaga keuangan yang beroperasi secara *eksklusif* di area Jawa Timur. Fokus utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan mengalokasikan kembali dana tersebut dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Bank Jatim menyediakan berbagai produk kepada masyarakat Jawa Timur dengan tujuan memberikan fasilitas layanan keuangan yang mendukung mereka dalam melakukan transaksi keuangan (Jatim, Profil Perusahaan, 2017).

Bank Jatim Capem Injoko memiliki produk unggulan yang memberikan kelebihan dalam kemudahan bertransaksi dan pelayanan yang nyaman. Dana yang disimpan di bank dijamin keamanannya oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Selain itu, bank menawarkan tingkat bunga yang kompetitif dan menyediakan solusi serta kemudahan dalam hal pendanaan. Masyarakat memiliki keinginan untuk melakukan perencanaan yang lebih baik, yang tidak hanya memberikan keuntungan bagi mereka, tetapi juga membantu mencapai tujuan mereka. Untuk mencapai hal ini, penting bagi bank untuk meningkatkan penjualan produk mereka. Oleh karena itu, diperlukan strategi pemasaran yang efektif guna menarik minat konsumen agar datang dan membeli produk tersebut. Tujuannya adalah untuk meningkatkan penjualan produk. Dengan peningkatan penjualan yang baik, bisnis bank tersebut akan tetap berjalan dan mengalami perkembangan (Strategi Pemasaran, 2022).

Disamping strategi pemasaran yang efektif perlu adanya optimalisasi dari penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Jatim Capem Injoko. Strategi yang dilakukan salah satunya yaitu dengan melakukan pemasaran produknya melalui mulut ke mulut. Berdasarkan hal tersebut optimalisasi pemasaran yang dapat dilakukan Bank Jatim Capem Injoko yaitu meningkatkan layanan produk dan meningkatkan promosinya agar dapat mencapai target yang diinginkan dan menambah jumlah nasabah pada Bank Jatim Capem Injoko.

Bank Jatim Capem Injoko memiliki sejumlah produk tabungan yang ditawarkan kepada nasabah, antara lain TabunganKu, Simpanan Pelajar (SIMPEL), Giro, Tabungan SiKLUS, Tabungan Simpeda, dan Tabungan Prioritas. (Jatim,

Produk Layanan, 2017). Pada dasarnya Bank perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai strategi pemasaran dan cara menciptakan pangsa pasar dengan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari setiap produk yang mereka tawarkan. Tujuannya adalah agar bank dapat bersaing secara sehat dengan lembaga keuangan lainnya. Memiliki pangsa pasar yang signifikan dalam kegiatan pemasaran dapat memberikan keuntungan dan meningkatkan tingkat kesadaran bank di kalangan masyarakat. Bank juga berkomitmen untuk memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam proses tersebut.

Bank Jatim Capem Injoko menghadirkan tabungan Prioritas sebagai salah satu opsi tabungan yang disediakan untuk para nasabahnya. Bank Jatim mengusung misi untuk meningkatkan profesionalisme, integritas yang tinggi, dan berorientasi pada kebutuhan pasar, dengan komitmen memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Bank Jatim Capem Injoko sadar akan keberagaman kebutuhan masyarakat, dan menyadari bahwa kualitas dan kuantitas produk serta layanan yang ditawarkan sangat penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam rangka mempromosikan penghimpunan dana yang signifikan dari masyarakat, Bank Jatim Capem Injoko menawarkan tabungan Prioritas yang menarik minat nasabah dengan persyaratan saldo minimum sebesar Rp 250.000.000. Selain itu, tabungan ini juga menyediakan layanan yang tidak tersedia pada pilihan tabungan biasa lainnya.

Berdasarkan penjelasan singkat diatas, maka penulis lebih tertarik untuk memilih judul yang digunakan dalam tugas akhir “Optimalisasi Pemasaran

Tabungan Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko”. Pada penelitian ini berfokus pada optimalisasi pemasaran yang diterapkan pada Bank Jatim Capem Injoko.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja kelebihan dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Jatim Capem Injoko kepada Nasabah Prioritas?
2. Bagaimana Optimalisasi Pemasaran Tabungan Prioritas pada Bank Jatim Capem Injoko?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dapat diuraikan berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan kelebihan dan fasilitas yang diperoleh oleh Nasabah Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko.
2. Untuk mendeskripsikan strategi pemasaran yang telah diterapkan dan optimalisasi yang dilakukan pada tabungan Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diuraikan berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Bagi Bank Jatim Capem Injoko

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Bank Jatim dalam upaya meningkatkan jumlah penjualan di masa yang akan datang pada produk tabungan Prioritas untuk menarik minat masyarakat luas dalam menghimpun dananya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Penyajian laporan Tugas Akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab ini memaparkan latar belakang mengenai topik dan pembahasan Optimalisasi Pemasaran Tabungan Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko, serta manfaat, tujuan dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini menjelaskan teori dan konsep Optimalisasi Pemasaran Tabungan Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko.

### **BAB 3 SISTEMATIKA PENULISAN**

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai desain penelitian, batasan penelitian dan analisis data, serta metode pengumpulan data yang akan

dilakukan dalam meneliti Optimalisasi Pemasaran Tabungan Prioritas di Bank Jatim Capem Injoko.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran dari subyek penelitian, tahapan hasil penelitian dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab terakhir ini akan diuraikan simpulan, saran dan implikasi dari semua pembahasan.