



**STRATEGI CONSUMER LEARNING DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN BTN JUNIOR DI BANK BTN
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Indana Rahma Putri Effendi

NIM : 3119036

PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA

UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM

JOMBANG

2023



**STRATEGI CONSUMER LEARNING DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN BTN JUNIOR DI BANK BTN
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh:

Indana Rahma Putri Effendi

NIM : 3119036

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG**

2023



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya bapak Hj. Effendi dan ibu Hera Hutapea serta saudara saya Rafsanja Effendi atas doa yang tulus, kasih sayang, dukungan moral dan materi, serta pengorbanan yang tak terhingga sampai detik ini
2. Kepada ibu Dr. Wiwik Maryati, S.Sos. M.S.M dan ibu Ririn Susilawati S.H.I., M.E.I yang telah membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini dengan sabar dan telaten
3. Kepada ibu kaprodi Abidatul Mukhoyyaroh, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi beserta para dosen dan seluruh civitas akademika fakultas Bisnis dan Bahasa unipdu jombang atas bantuan yang telah diberikan selama penulis mengikuti studi
4. Kepada seluruh teman-teman Angkatan 2019 fakultas Bisnis dan Bahasa terutama jurusan Administrasi Bisnis yang selalu memberi dukungan



HALAMAN MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءُ الْأَوْفَىٰ

Artinya : "Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya. Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan paling sempurna" (Q.S. An-Najm: 39-41) ¹

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), h. 421-422.





PERNYATAAN

Nama : Indana Rahma Putri Effendi

Nim : 3119036

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Strategi Consumer Learning Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan BTN Junior Di Bank BTN Cabang Surabaya adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan proposal skripsi yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 15 Juli 2023

Yang Menyatakan

Indana Rahma Putri Effendi

NIM : 3119036



HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI CONSUMER LEARNING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN BTN JUNIOR DI BANK BTN CABANG SURABAYA

Oleh:

Indana Rahma Putri Effendi

NIM: 3119036

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing:

Dosen Pembimbing I

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos. M.S.M

Tanggal:

Dosen Pembimbing II

Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I

Tanggal:

Mengetahui,

Ketua program studi :



Abid Dattul Mukhoyyaro, S.Sos. M.Si



**STRATEGI CONSUMER LEARNING DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN BTN JUNIOR DI BANK BTN
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

Indana Rahma Putri Effendi

NIM : 3119036

Telah diuji dan dipertahankan dalam siding skripsi pada tanggal bulan
tahun Dan dinyatakan lulus.

Majelis penguji :

Ketua

(Dr. Wiwik Maryati, S.Sos., M.S.M)

Penguji I :

(Moh. Imsin, S.E., M.P)

Penguji II :

(Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos., M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Bahasa


(Moh. Imsin, S.E., M.P)



PRAKATA

Puji syukur atas segala nikmat, serta kekuatan yang telah diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai islam yang sampai saat ini dapat di nikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingga kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan motivasi, nasehat, materi dan kasih sayang serta doa
2. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S.Sos, M.S.M, dan Ibu Ririn Susilawati, S.H.I, M.E.I yang telah membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini dengan sabar dan telaten
3. Bapak M. Imsin Al Musthofa , SE,.MP selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Bahasa UNIPDU Jombang, Ibu Kaprodi Abidatul Mukhoyyaroh, S.Sos,.Msi selaku ketua program studi beserta para dosen dan seluruh civitas akademika fakultas bisnis dan bahasa unipdu jombang atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi
4. Kepada pegawai dan manajer Bank BTN KC Surabaya yang telah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian ini.
5. Kepada seluruh teman-teman Angkatan 2019 fakultas Bisnis dan Bahasa terutama jurusan Administrasi Bisnis yang selalu memberi dukungan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi



semua pihak khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi pembaca, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiin.

Jombang, 15 Juli 2023

Penulis



ABSTRAK

Strategi Consumer Learning Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan BTN Junior Di Bank BTN Cabang Surabaya; Indana Rahma Putri Effendi; 3119036,2023; Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis dan Bahasa; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin ketatnya persaingan perbankan di Era Globalisasi sekarang ini, untuk itu PT Bank BTN KC Surabaya harus meningkatkan Strategi consumer learning agar mampu bersaing untuk meningkatkan jumlah nasabah btn junior. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi consumer learning untuk meningkatkan jumlah nasabah btn junior pada PT Bank BTN KC Surabaya, untuk menegetahui apa saja kendala yang dihadapi PT Bank BTN KC Surabaya dalam pelaksanaan strategi consumer learning, untuk mengetahui bagaimana solusi yang dilakukan PT Bank BTN KC Surabaya dalam mengatasi kendala pelaksanaan strategi consumer learning.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang digunakan untuk memecahan masalah dengan informasi yang didapat dari wawancara terhadap karyawan dan nasabah PT Bank BTN KC Surabaya dengan mengetahui tentang strategi consumer learning untuk meningkatkan jumlah nasabah btn junior pada PT Bank BTN KC Surabaya. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam strateginya PT Bank BTN KC Surabaya melakukan strategi consumer learning yaitu 1) Periklanan, 2) Publisitas, 3) Penawaran, 4) Promosi Penjualan dan strategi pelayanan dengan 6 konsep dasar pelayanan prima yaitu 1) Kemampuan, 2) Sikap, 1) Penampilan, 3) Perhatian, 4) Tindakan, 5) Tanggungjawab.

Kata kunci: Strategi Consumer Learning, Nasabah BTN Junior, Bank BTN.



ABSTRACT

Consumer Learning Strategy in Increasing the Number of Junior BTN Savings Customers at Bank BTN Surabaya Branch; Indana Rahma Putri Effendi; 3119036,2023; Business Administration Studies; Faculty of Business and Languages; Darul Ulum Jombang Higher Boarding School University

This research is motivated by the increasingly fierce banking competition in the current Globalization Era, for that PT Bank BTN KC Surabaya must improve its consumer learning strategy in order to be able to compete to increase the number of junior BTN customers. The purpose of this study is to find out how the consumer learning strategy to increase the number of junior btn customers at PT Bank BTN KC Surabaya, to find out what are the obstacles faced by PT Bank BTN KC Surabaya in implementing the consumer learning strategy, to find out how the solutions carried out by PT Bank BTN KC Surabaya in overcoming obstacles in implementing consumer learning strategies.

This research method uses descriptive qualitative methods used to solve problems with information obtained from interviews with employees and customers of PT Bank BTN KC Surabaya by knowing about consumer learning strategies to increase the number of junior BTN customers at PT Bank BTN KC Surabaya. From the results of this study, it shows that in its strategy PT Bank BTN KC Surabaya carries out consumer learning strategies, namely 1) Advertising, 2) Publicity, 3) Offers, 4) Sales Promotion and service strategies with 6 basic concepts of excellent service, namely 1) Ability, 2) Attitude, 1) Appearance, 3) Attention, 4) Action, 5) Responsibility.

Keywords: Consumer Learning Strategy, BTN Junior customers, Bank BTN.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	1
HALAMAN SAMPUL DALAM	I
HALAMAN PERSEMBAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
PERNYATAAN	V
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA	VIII
ABSTRAK.....	X
ABSTRACT	XI
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
1.5 BATASAN PENELITIAN	7
1.6 SISTEMATIKA PEMBAHASAN	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	9
2.2 LANDASAN TEORI.....	13
2.2.1 Pengertian strategi pemasaran.....	13
2.2.2 Perilaku Konsumen	16
2.2.3 Pengertian Consumer Learning (Pembelajaran Konsumen)	19
2.2.4 Pembelajaran Konsumen.....	20
2.2.5 Ilustrasi Teori Pembelajaran.....	22
2.3 BANK.....	24
2.3.1 Pengertian Bank.....	24
2.3.2 Fungsi Bank.....	26
2.3.3 Manfaat Bank.....	28



2.3.4 Tujuan Bank.....	28
2.3.5 Usaha Bank.....	29
2.4 TABUNGAN.....	30
2.4.1 Pengertian Tabungan.....	31
2.5 PENINGKATAN JUMLAH NASABAH.....	32
2.6 KERANGKA PIKIR	34
BAB III37 METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 JENIS PENELITIAN	37
3.2 PENETAPAN LOKASI PENELITIAN.....	37
3.3 FOKUS PENELITIAN.....	37
3.4 PEMILIHAN INFORMAN.....	38
3.5 PENGECEKAN KEABSAHAN DATA	39
PEDOMAN WAWANCARA	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 PENYAJIAN DATA	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.3 Pembagian Tugas dan Wewenang PT.Bank Tabungan Negara KC Surabaya	49
4.1.4 Data Fokus Penelitian.....	50
4.2 ANALISIS DATA PENELITIAN	55
4.2.1 Pembahasan.....	55
4.2.2 Analisis Hasil Wawancara	57
4.2.3 Interpretasi Data.....	61
4.2.4 Keterbatasan Dan Penelitian Yang Akan Datang.....	63
BAB V PENUTUP	64
5.1 KESIMPULAN	64
5.2 SARAN	64
5.2.1 Untuk pihak Bank BTN KC Surabaya	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	66
LAMPIRAN 2 GAMBAR.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 3.1 daftar nama nasabah	39
Tabel 4.1 daftar informan pegawai	50
Tabel 4.2 daftar informan nasabah	55
Tabel 4.3 jumlah nasabah tiga tahun terakhir mulai dari 2020 sampai 2022 .	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	47