

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN  
PRODUK KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR PUSAT**



**Nama : Dimas Guntur Prayoga**  
**NIM : 1540630004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN  
PRODUK KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR PUSAT**



**Karya Tulis Ilmiah Akhir**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma-III Pada Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Nama : Dimas Guntur Prayoga**

**NIM : 1540630004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**JAKARTA**

**2020**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dimas Guntur Prayoga  
NIM : 1540630004  
Tanda Tangan : .....  
Tanggal : 22 Juli 2020

Jakarta, 22 Juli 2020



Dimas Guntur Prayoga  
1540630004



### LEMBAR PERSETUJUAN

KTIA ini telah diajukan oleh :

Nama : Dimas Guntur Prayoga

NIM : 1540630004

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Judul : Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Produk Kartu Kredit Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat

**Karya Tulis Ilmiah ini telah memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A. Md. Bns) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, disetujui pada hari Rabu, tanggal 30 Juli, tahun 2020.**

Pembimbing

Riwandari Junjasti, S.Pd., M.M., CRBD.  
NIP UKI : 191651

Penguji I

Fery Tobing, S.E., M.M.  
NIP UKI : 920701

Penguji II

Dr. Ir. Edison Siregar, M.M.  
NIP UKI : 102743

Mengetahui,

Dekan

Maksimius Bisa, SSt.Ft., S.K.M., M.Fis  
NIP UKI : 972438



Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., M.M.  
NIP UKI : 920701



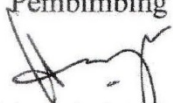
## HALAMAN PENGESAHAN

KTIA ini diajukan oleh:

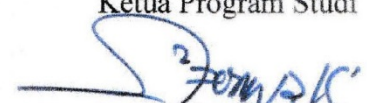
Nama : Dimas Guntur Prayoga  
NIM : 1540630004  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Judul KTIA : Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran  
Produk Kartu Kredit Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor  
Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (AM.d Bns), pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui pada hari Kamis, tanggal 30, bulan Juli, tahun 2020.

Pembimbing

  
Riwandari Junjasti, S.Pd., M.M., CRBD.  
NIP UKI : 191651

Ketua Program Studi

  
Fery Tobing, S.E., MM.  
NIP UKI : 920701

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia



Maksimius Bisa, SSt.Ft., S.K.M., M.Fis.  
NIP UKI : 972438

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelimpahan berkat, karunia dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Pada Produk Kartu Kredit Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat” dengan baik dan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Adapun penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan Diploma-III Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi pada Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya tidak lupa pula mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., MH., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa, S.St. Ft., SKM., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Fery Tobing, SE., MM selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia
4. Ibu Riwandari Juniasti, S.Pd., MM., CRBD selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Pimpinan dan Manager Divisi SLN PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Pejompongan yang telah memberikan saya kesempatan dan waktu untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpin.
6. Kedua Orang Tua dan keluarga saya tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.



7. Teruntuk Ka Raissa Dwifandra Putri dan Ka Chresty Laura Manopo yang memberikan semangat serta masukan setiap hari nya terkait Tugas Akhir. Terima kasih banyak, kalian terbaik.
8. Keluarga besar Kingdom Mission Network yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat dekat saya Nia, Demi, Melky yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya setiap hari.
10. Teruntuk Mas Bayu, yang sudah memberikan semangat dan ijin untuk saya mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Dan rekan-rekan magang di BUMN yang selalu mendukung kelancaran Tugas Akhir ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan kesehatan yang terbaik karena telah membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Saya menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan yang ada, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan dari pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi para pembaca umumnya dan perkembangan pada masa yang akan data.

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
TUGAS ILMIAH AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMI**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Guntur Prayoga  
Nim : 1540630004  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Karya Tugas Ilmiah Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN PRODUK KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR PUSAT**

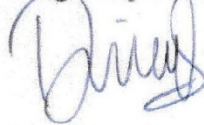
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Agustus 2020

Yang menyatakan



Dimas Guntur Prayoga



## ABSTRAK

Nama : Dimas Guntur Prayoga  
NIM : 1540630004  
Judul : Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Produk Kartu Kredit Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat  
Pembimbing : Riwandari Juniasti, S.Pd., MM., CRBD.

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui penerapan strategi bauran pemasaran yang dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dalam penjualan kartu kredit. Metode penelitian yang digunakan adalah riset kepustakaan dan riset lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi distribusi, pemasaran kartu kredit dilakukan berdasarkan segmentasi wilayah, disesuaikan dengan kebutuhan konsumen di tiap tiap wilayah, sedangkan untuk strategi produk kartu kredit BNI menerapkan limit dan *reward* berupa keunggulan fasilitas yang berbeda disetiap kartunya. Untuk strategi harga kartu kredit BNI menerapkan harga yang berbeda untuk masing-masing jenis kartu kredit. Untuk strategi promosi BNI menerapkan *personal selling*, *field selling*, *retail selling*, dan *direct marketing*. Berdasarkan strategi bauran pemasaran yang dilakukan oleh BNI, kartu kredit BNI menguasai pangsa pasar sebesar 15,5% dari seluruh pangsa pasar kartu kredit dan merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan bank lainnya.

Kata Kunci : Bank, Kartu Kredit, Strategi bauran pemasaran.

## **ABSTRACT**

*Name* : Dimas Guntur Prayoga  
*Study Program* : Banking and Finance  
*Title* : Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran Produk  
Kartu Kredit Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero)  
Tbk. Kantor Pusat  
*Counsellor* : Riwandari Juniasti, S.Pd., MM., CRBD.

*The purpose of this thesis is to determine the implementation of the marketing mix strategy carried out by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. in credit card sales. The research method used is library research and field research using qualitative methods. The results show that the distribution strategy, credit card marketing is carried out based on regional segmentation, adjusted to the needs of consumers in each region, while for the BNI credit card product strategy implementing limits and rewards in the form of different advantages of facilities for each card. For the credit card pricing strategy, BNI applies a different price for each type of credit card. For the promotion strategy, BNI applies personal selling, field selling, retail selling and direct marketing. Based on the marketing mix strategy implemented by BNI, BNI credit cards control a market share of 15.5% of the entire credit card market share and is the highest compared to other banks.*

*Key words : Bankir, Credit Card, Marketing Mix Strategi*

RANGCANG BANGUN FILTER PASIF UNTUK MEREDUKSI TOTAL  
HARMONIC DISTORTION (THD) AKIBAT LAMPU HEMAT ENERGI  
(LHE) DAN LIGHT EMITTING DIODE (LED)

TUGAS AKHIR  
DIJUKAN UNTUK MELINGKAPI PERSYARATAN GUNA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO  
Peminatan Teknik Energi Listrik

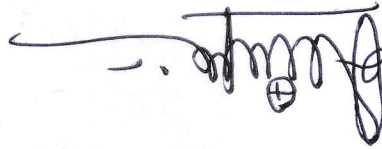
Oleh:

ALFRONSO SINURAT  
NIM : 1652050004

Jakarta, 15 Februari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I



Ir. Robinson Purba, MT

Pembimbing II



Ir. Bambang Widodo, MT

Mengetahui,

Fakultas Teknik UKI

Program Studi Teknik Elektro

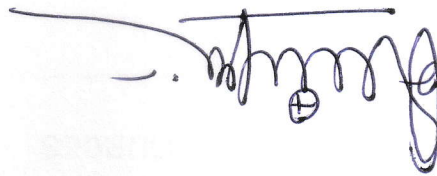
Ketua,

Ir. Bambang Widodo, MT



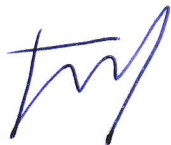
Tugas akhir ini dinyatakan selesai tanggal:

Dosen Pembimbing I



Ir. Robinson Purba, MT

Dosen Pembimbing II



Ir. Bambang Widodo, MT

Mengetahui

Program Studi Teknik Elektro FT UKI

Ketua,



Ir. Bambang Widodo, MT

**RANCANG BANGUN FILTER PASIF UNTUK MEREDUKSI *TOTAL HARMONIC DISTORTION* (THD) AKIBAT LAMPU HEMAT ENERGI (LHE) DAN *LIGHT EMITTING DIODE* (LED)**

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI PERSYARATAN GUNA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO  
PEMINATAN TEKNIK ENERGI LISTRIK

Oleh:

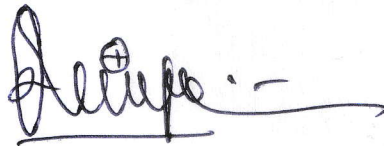
ALFRONSO SINURAT

NIM : 1652050004

Jakarta, 15 Februari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I



Ir. Robinson Purba, MT

Pembimbing II



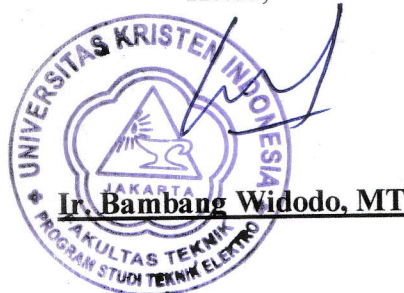
Ir. Bambang Widodo, MT

Mengetahui,

Fakultas Teknik UKI

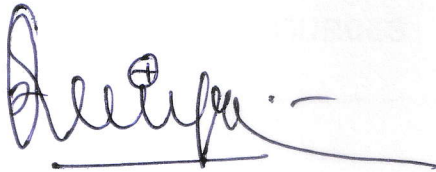
Program Studi Teknik Elektro

Ketua,



Tugas akhir ini dinyatakan selesai tanggal:

Dosen Pembimbing I



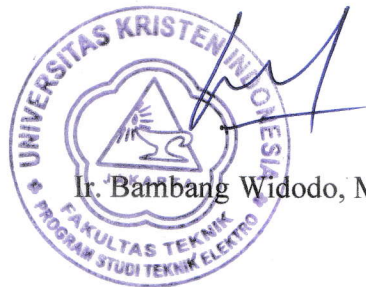
Ir. Robinson Purba, MT

Dosen Pembimbing II



Ir. Bambang Widodo, MT

Mengetahui  
Program Studi Teknik Elektro FT UKI  
Ketua,



Ir. Bambang Widodo, MT



**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
TUGAS ILMIAH AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMI**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Guntur Prayoga  
Nim : 1540630004  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Karya Tugas Ilmiah Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN PRODUK KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR PUSAT**

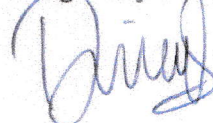
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

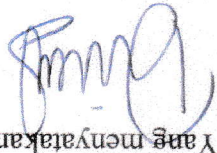
Pada Tanggal : 16 Agustus 2020

Yang menyatakan



Dimas Guntur Prayoga

Dimas Guntur Prayoga



Yang menyatakan

Pada Tanggal : 16 Agustus 2020

Dibuat di : Jakarta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Cipta.

mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mengalihmedia/menformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data Royalti Noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas

Tbk. KANTOR PUSAT

KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)  
ANALISIS PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN PRODUK

Royalty-Free Right) atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul :

Universitas Kristen Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive  
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada

Jenis Karya : Karya Tugas Ilmiah Akhir

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Nim : 1540630004

Nama : Dimas Guntur Prayoga

tangan dibawah ini:

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda

---

HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
TUGAS ILMIAH AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMI

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTIA .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Metode Penelitian .....	5
1.8 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 BANK .....	8
2.1.1 Pengertian Bank .....	8
2.1.2 Jenis Jenis Bank .....	9
2.1.3 Fungsi Bank .....	12
2.2 Pengertian Kredit Menurut Para Ahli .....	13
2.2.1 Pengertian Kartu Kredit .....	13
2.2.2 Unsur-unsur kartu kredit .....	13

2.2.3	Macam macam kartu kredit.....	14
2.2.4	Fungsi Kartu Kredit .....	14
2.3	Konsep Dasar Strategi Pemasaran.....	15
2.3.1	Definisi Strategi.....	15
2.3.2	Definisi Pemasaran .....	16
2.3.3	Strategi Pemasaran .....	18
2.4	Strategi STP .....	19
2.4.1	Strategi Segmentasi .....	19
2.4.2	Strategi Targeting .....	20
2.4.3	Strategi Positioning.....	20
2.5	Strategi Bauran Pemasaran .....	20
2.5.1	Strategi Produk.....	21
2.5.2	Strategi Harga.....	21
2.5.3	Strategi Distribusi .....	22
2.5.4	Strategi Promosi .....	23
2.5.5	Strategi Orang.....	25
2.5.6	Strategi Proses .....	26
2.5.7	Strategi Bukti Fisik .....	26
2.6	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	27
2.6.1	Definisi Menurut Para Ahli .....	27
<b>BAB III. TINJAUAN UMUM .....</b>		<b>29</b>
3.1	Sejarah Singkat Bank BNI .....	29
3.2	Visi Misi dan Tata Nilai BNI .....	31
3.2.1	Visi Bank BNI.....	31
3.2.2	Misi Bank BNI .....	31
3.3	Nilai Utama Bank BNI .....	32
3.4	Struktur Organisasi Bank BNI .....	33
3.5	Produk Dan Jasa Bank BNI .....	34
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Strategi bauran pemasaran dalam pemasaran produk kartu kredit.....	43
4.2	Strategi STP Pemasaran Kartu Kredit .....	44
4.3	Strategi Bauran Pemasaran .....	51
4.3.1	Strategi Produk.....	52
4.3.2	Strategi Harga .....	56
4.3.3	Strategi Distribusi .....	60
4.3.4	Strategi Promosi .....	60
4.4	Strategi bauran pemasaran kartu kredit .....	64
4.4.1	Persyaratan pembuatan kartu kredit .....	65
4.4.2	Proses pengajuan kartu kredit .....	66
4.5	Aanalisis pengaruh kartu kredit terhadap kredit konsumen .....	67

4.6 Kinerja kartu kredit BNI.....	69
4.6.1 Pangsa pasar kartu kredit .....	71
4.6.2 Prospel kartu kredit dan strategi kartu kredit .....	72
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xviii</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BNI .....	33
Gambar 4.1 Kartu kredit JCB Precious.....	45
Gambar 4.2 Kartu kredit Garuda Visa Signature .....	46
Gambar 4.3 Kartu kredit WWF Visa Platinum .....	47
Gambar 4.4 Kartu kredit American Express Business .....	48
Gambar 4.5 Pangsa Pasar Kartu Kredit .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Strategi Produk.....	53
Tabel 4.2 Strategi Harga .....	57
Tabel 4.3 chanel pembayaran kartu kredit Bank BNI .....	59
Tabel 4.4 Strategi Promosi .....	62
Tabel 4.5 Persyaratan kartu kredit .....	65
Tabel 4.6 Pengaruh kartu kredit terhadap kredit konsumen .....	67
Tabel 4.7 Kinerja kartu kredit .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Riset.....	xvii
-------------	------------------	------