

**PENERAPAN UNIQUE VALUE PROPOSITIOIN PERUSAHAAN PADA
BANK BTPN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Dwi Angraini

061230601252

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**PENERAPAN *UNIQUE VALUE PROPOSITION*
PERUSAHAAN
PADA BANK BTPN PALEMBANG**




**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:


**Dwi Angraini
0612 3060 1252**

Menyetujui,

Pembimbing I


**Purwati, S.E., M.M.
196507111988032002**

Pembimbing II


**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
197801182005011002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**


**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003122002**

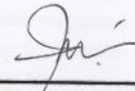

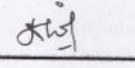
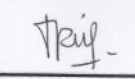
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dwi Anggraini
NIM : 0612 3060 1252
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penerapan *Unique Value Proposition* Perusahaan
Pada Bank BTPN Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Hari : Jumat
Tanggal : 10 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB.</u> Ketua		_____
2.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.</u> Anggota		_____
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		_____
4.	<u>Tri Silowati, S.E.</u> Anggota		_____



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Telepon 0711-353414 Faksimili 0711-355918
Laman: <http://www.polsri.ac.id> Pos El: info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Anggraini

NIM : 0612 3060 1252

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Penerapan *Unique Value Proposition* Perusahaan Pada Bank BTPN Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2015
Yang membuat pernyataan,



Dwi Anggraini
NIM 0612 3060 1252

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Not All Things in Life Will Go as Planned, But If You Can Find
The Good in Every Situation, You Will Always Be Okay”*

(Anggi)

Penulis Mpersembahkan Kepada:

- ❖ **Bapak Masjoni dan Ibunda Masayuti tercinta**
- ❖ **Teman - temanku seperjuangan kelas 6 AND**
- ❖ **Para Pembimbing baik dalam perusahaan maupun perkuliahan**
- ❖ **Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan laporan ini**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Penerapan *Unique Value Proposition* Perusahaan pada Bank BTPN Palembang”

Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Data-data yang digunakan adalah data primer yaitu wawancara, dan observasi. Selain itu, menggunakan data sekunder perusahaan melalui buku-buku literatur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam penerapan *unique value proposition* masih banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan. Hal ini dapat dilihat dari penyimpangan-penyimpangan yang terjadi satu tahun terakhir.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun agar Laporan Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dalam penyusunan Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

Ucapan Terima Kasih

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat waktunya. Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan S.E., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Purwati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Bapak M Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
6. Seluruh dosen dan Staff pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Kepada seluruh karyawan dan staff Bank BTPN cabang Palembang yang telah membantu di dalam pengambilan data untuk Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Masjoni dan Ibunda Masayuti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan kasih sayang yang berlimpah kepada penulis.
9. Kakak Leo Agustami dan adik Ari Zulkarnain yang senantiasa memberikan dukungan dan dan kasih sayang yang berlimpah kepada penulis.
10. Sahabat penulis Alfin Nursundari, Dian Aldiansya, Putri Angraini, Vovi Tria Leksi, dan Wiwin defiat yang telah memberikan semangatnya.
11. Teman-teman Seperjuangan di kelas 6 AND yang telah memberikan semangatnya.
12. Untuk Almamaterku The State Polytechnic of Sriwijaya (POLSRI).

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan doanya kepad penulis. Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan ridho dari Allah SWT.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to know, understand and learn the importance of implementation of Unique Value Proposition in a company BTPN Palembang. Problems found by the authors is how the application of the Bank Bank UVP Palembang. Collecting data using qualitative data analysis technique that is based philosophy or enterpretif, used to examine the natural objects of researchers as a key instrument, and the results of qualitative research is more pressing on the significance of the generalization (Sugiyono, 2014). Results and conclusions of processing and analysis is that the application of the Company's Unique Value propositon BTPN Palembang has not run optimally because there are still problems in the implementation of the UVP who did not come in time for implementation of activities, lack of promotion process that can not be accepted by nasbah and society , limited room for training so that disrupt banking activity. Therefore, the authors suggest that companies provide room for implementation of training activities and improve the promotion or introduce Power Program by promoting in social media and print media that can be understood by customers and society. UVP program's success also should pay attention to the time discipline of trainees for the activities run within their predetermined note.

ABSTARK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui, memahami dan belajar pentingnya penerapan *Unique Value Proposition* dalam suatu perusahaan Bank BTPN Palembang. Masalah yang ditemukan oleh penulis adalah bagaimana penerapan UVP pada Bank BTPN Palembang. Pengumpulan data menggunakan teknik analisa data kualitatif yaitu berlandaskan filsafat atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah peneliti sebagai instrument kunci, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014). Hasil dan kesimpulan dari pengolahan dan analisis adalah bahwa penerapan *Unique Value Proposition* Perusahaan pada Bank BTPN Palembang belum berjalan secara optimal karena masih terdapat masalah dalam pelaksanaan kegiatan UVP yang tidak datang tepat waktu saat pelaksanaan kegiatan, kurangnya proses promosi sehingga belum dapat diterima oleh nasabah dan masyarakat, keterbatasan ruangan untuk pelatihan sehingga mengganggu aktivitas perbankan. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar perusahaan menyediakan ruangan untuk pelaksanaan kegiatan pelatihan dan meningkatkan promosi atau memperkenalkan Program Daya dengan cara mempromosikan di media sosial dan media cetak agar dapat dimengerti oleh nasabah dan masyarakat. Kesuksesan program UVP ini juga harus memperhatikan kedisiplinan waktu dari peserta pelatihan agar kegiatan berjalan sesuai dengan agenda yang telah ditetapkan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x x
DAFTAR ISI	x xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3

1.5. Metodologi Penelitian	4
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4. Teknik Analisis Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2 Pengertian Unique Value Proposition	10
2.3 Manfaat UVP Bagi Perusahaan Bank BTPN	12
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Singkat Bank BTPN.....	14
3.2. Visi dan Misi PT Hindoli Cargil	15
3.2.1. Visi	15
3.2.2. Misi.....	22
3.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	16
3.3.1. Struktur Gambar Dewan Komisaris Bank BTPN...	17
3.3.2. Struktur Gambar Bank BTPN Cabang Palembang..	18
3.4. Uraian Tugas dan Fungsi	18
3.5. Logo dan Makna Bank BTPN	20
3.6. Kegiatan UVP Bank BTPN	24
3.7. Data Nasabah Program UVP	26
3.8. Hasil Wawancara	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Peranan UVP Bank BTPN	30
4.2. Penerapan UVP Bank BTPN	31
4.3. Kendala Pelaksanaan Kegiatan UVP	37
4.4. Solusi Pelaksanaan Kegiatan UVP	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Makna dan Arti logo Bank BTPN Palembang

Tabel 3.2 Data Target Realisasi Nasabah UVP 2014 Bank BTPN Palembang

Tabel 3.3 Hasil Wawancara Bagian Pemasaran Bank BTPN Palembang

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dewan Komisaris Bank BTPN
- Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BTPN Cabang Palembang
- Gambar 3.3 Logo Bank BTPN 2015
- Gambar 4.1 Kegiatan UVP Daya Tumbuh Usaha
- Gambar 4.2 Kegiatan UVP Daya Tumbuh Komunitas
- Gambar 4.3 Kegiatan UVP Daya Sehat Sejahterah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 2 Surat Permohonan dan Ijin Pengambilan Data

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir

Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa

Lampiran 7 Hasil Wawancara

Lampiran 8 Data Nasabah Kegiatan UVP 2014 Bank BTPN Palembang

