



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DIGITAL PADA BANK BCA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH GEN Z



Disusun Oleh:

Mochammad Farrid Aldrian

NIM. 2204321028

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DIGITAL PADA BANK BCA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH GEN Z

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:
Mochammad Farrid Aldrian
NIM. 2204321028

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Mochammad Farrid Aldrian
NIM : 2204321028
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 25 Juni 2025

Mahasiswa



Mochammad Farrid Aldrian

NIM. 2204321028

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

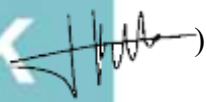
Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Mochammad Farrid Aldrian
NIM : 2204321028
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA
Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heidy Puspa Alyssa, S.Tr.Ak.,M.M. ()

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E.,M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Mochammad Farrid Aldrian
NIM : 2204321028
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank
BCA Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing


Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 19651005199702100

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi


Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, ridha, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma Tiga Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tiada henti memberikan dukungan, kasih sayang dan doa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
5. Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Segenap teman-teman seperjuangan D3 Keuangan dan Perbankan Angkatan 2022 yang telah berjuang bersama mulai dari awal sampai akhir masa perkuliahan ini.
8. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan perhatian, bantuan dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan laporan ini.

Depok, 17 Maret 2025

Mahasiswa,

Mochammad Farrid Aldrian

NIM. 2204321028





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Farrid Aldrian
NIM : 2204321028
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*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 : Depok

Pada tanggal : 10 Juli 2025

Yang Menyatakan

Mochammad Farrid Aldrian



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mochammad Farrid Aldrian
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

**“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DIGITAL PADA BANK BCA
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH GEN Z”**

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini membahas analisis strategi pemasaran digital pada Bank BCA, dengan fokus meningkatkan jumlah nasabah Gen Z. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, data skunder, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran digital Bank BCA yang efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah Gen Z adalah melalui penggunaan media sosial, konten marketing, dan program loyalitas. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih ada beberapa kelemahan dalam strategi pemasaran digital Bank BCA, seperti kurangnya personalitas dan kurangnya integrasi dengan channel lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran digital yang efektif dapat meningkatkan jumlah nasabah Gen Z pada Bank BCA.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran Digital, Bank BCA, Gen Z, Media Sosial, Konten Marketing, Program Loyalitas.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mochammad Farrid Aldrian
D3 Finance and Banking Study Program

**“ANALYSIS OF DIGITAL MARKETING STRATEGY AT BCA BANK IN
INCREASING THE NUMBER OF GEN Z COSTUMER”**

ABSTRACT

This final project report discusses the analysis of Bank BCA's digital marketing strategy, with a focus on increasing the number of Gen Z customers. This study uses qualitative and quantitative research methods, with data collection techniques through interviews, secondary data, and document analysis. The results of the study show that Bank BCA's digital marketing strategy is effective in increasing the number of Gen Z customers through the use of social media, content marketing, and loyalty programs. However, this study also found that there are still some weaknesses in Bank BCA's digital marketing strategy, such as lack of personality and lack of integration with other channels. Based on the results of this study, it can be concluded that an effective digital marketing strategy can increase the number of Gen Z customers at Bank BCA.

Keywords: Digital Marketing Strategy, Bank BCA, Gen Z, Social Media, Content Marketing, Loyalty Program

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2 Tujuan Penulisan	4
1.3 Manfaat Penulisan	4
1.4 Metode Penulisan	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Strategi Pemasaran	7
2.3 Fungsi Pemasaran	7
2.4 Bauran Pemasaran	8
2.5 Pengelolaan Pemasaran Dalam Industri Perbankan.....	9
2.6 Pengertian Transaksi Digital	10
2.7 Layanan Transaksi Digital Perbankan.....	10
2.8 Dampak Transformasi Digital	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Sejarah Singkat PT Bank <i>Central Asia</i>	13
3.2 Visi dan Misi	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Struktur Organisasi.....	14
3.4 Bidang Usaha	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Strategi Pemasaran Digital Bank BCA Dalam Meningkatkan Nasabah Gen Z.....	19
4.1.1 Penggunaan Media Sosial	19
4.1.2 Kolaborasi dengan Influencer	19
4.1.3 Gamifikasi dan Program Loyalitas Digital	20
4.1.4 Optimalisasi Website dan Aplikasi <i>Mobile</i>	20
4.2 Bauran Pemasaran Transaksi Digital BCA	20
4.3 Peningkatan Jumlah Nasabah Gen Z Pada Bank BCA	22
4.3.1 Pertumbuhan Investor Gen Z	22
4.3.2 Komposisi Nasabah Muda	22
4.3.3 Pertumbuhan Nasabah Gen Z Pada Layanan Blu By BCA	23
4.4 Dampak Strategi Pemasaran Digital	23
4.5 Rencana Pengembangan Transaksi Digital BCA.....	24
BAB V PENUTUP.....	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi M-Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia.....	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Divisi PT BCA.....	15





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Blu By BCA	23
Tabel 4.2 Jumlah Peningkatan Pengguna dan Volume Transaksi	24





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Tahunan BCA 2019	29
Lampiran 2 Laporan Tahunan BCA 2022	30
Lampiran 3 Laporan Tahunan BCA 2023	31
Lampiran 4 Laporan Tahunan BCA 2024	32
Lampiran 5 Tampilan Website BCA	33
Lampiran 6 Tampilan Media Sosial Instagram BCA	34
Lampiran 7 Promosi my BCA dan BCA mobile	35
Lampiran 8 Bentuk Kerjasama BCA dengan Shopee	36
Lampiran 9 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	37
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	38
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Sidang Akhir	39

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Saat ini Revolusi Industri 4.0 berdampak pada semua sektor industri dan tidak menutup kemungkinan sektor keuangan juga mengalami dampak. Salah satu dampak adalah industri keuangan perbankan, yang sedang menghadapi persaingan dari beberapa perusahaan *Financial Technology* atau disebut dengan istilah *Fintech*. Jika perusahaan-perusahaan perbankan tidak dapat mengadopsi teknologi terkini untuk melakukan pembaruan beberapa layanan, serta tidak melakukan kreatif dan inovatif maka dapat terjadi gangguan pada industri perbankan. Salah satu contoh yang terkena dampak adalah layanan pada sektor retail perbankan yang fokus pada konsumen atau individu dan usaha kecil (Syafie, 2022).

Dalam industri perbankan, transformasi digital tidak hanya memberikan kesempatan untuk melakukan perombakan total proses kerja dan sistem yang telah berjalan selama ini, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk meningkatkan kualitas pengalaman mereka selama proses pengembangan sehingga menghasilkan proses yang lebih efisien dan efektif. Perbankan harus lebih sigap dalam menanggapi peluang dengan menghadirkan layanan berbasis digital seperti internet *banking*, *mobile banking*, *sms banking*, dan ATM (Permana et al., 2021).

Salah satu produk inovasi perbankan yang paling berkembang pesat adalah layanan *mobile banking* (*m-banking*). *Mobile banking* atau yang biasa di sebut dengan *m-banking* adalah sebuah layanan pada bank kepada nasabahnya untuk mendukung keefektifan dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan cara datang langsung ke bank sekarang dapat dilakukan nasabah hanya dengan menggunakan *handphone* yang dapat menghemat biaya dan waktu (Febrian et al., 2023).

Dengan adanya beragam aplikasi *mobile banking* ini, setiap individu dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, baik dari segi kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, hingga kenyamanan dalam bertransaksi



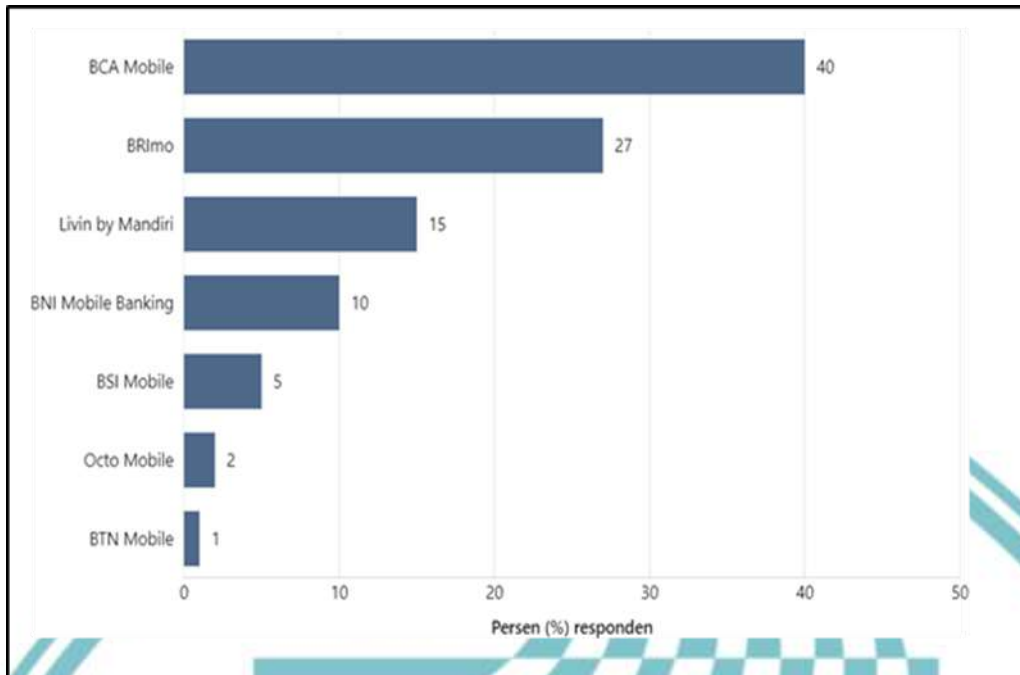
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Proporsi M-Banking yang Paling Diminati Responden Indonesia (Mei, 2024)

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan grafik pada gambar di atas, dapat dilihat beragamnya jenis *mobile banking* yang paling diminati oleh masyarakat. *BCA Mobile* adalah *m-banking* yang paling diminati dengan persentase sebesar 40%. *BTN Mobile* dengan presentase 1% menjadi pilihan terakhir yang diminati masyarakat.

PT BCA Tbk merupakan salah satu bank yang memiliki prestasi besar dan juga nasabah yang tersebar pada berbagai penjuru negeri. Bank BCA selalu cepat tanggap terhadap perubahan yang ada pada setiap kondisi, tentunya dalam perubahan teknologi Bank BCA memiliki fokus tertentu. Dalam menyikapi hal tersebut Bank BCA melakukan strategi digitalisasi produk bank BCA, selanjutnya mempersiapkan strategi untuk menyikapi perilaku konsumen dalam dunia keuangan dan perbankan. Salah satunya adalah dengan menghadirkan produk digital perbankan bank BCA (Rachadika 2020).

Bank BCA senantiasa memberikan sikap pada munculnya hal-hal baru salah satunya adalah adanya era digitalisasi dan juga teknologi beberapa produk. Bank BCA fokus memberikan preferensi terhadap layanan digital seperti layanan internet *banking*, *mobile banking* BCA, Flazz BCA, *e-wallet* Sakuku, hingga solusi perbankan terkini, melalui fitur antara lain VIRA BCA, Webchat BCA, OneKlik



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BCA, QRku, Keyboard BCA, dan Buka Rekening *Online*. Selain itu akuisisi Bank BCA terhadap Bank Royal, menjadi salah satu gerakan Bank BCA untuk melakukan digitalisasi khusus, bahwa direncanakan Bank Royal akan menjadi Bank Digital segmen kredit digital (Bank Central Asia, 2019).

Adanya beberapa produk yang di luncurkan bank BCA membuat banyak nasabah tertarik dari berbagai kalangan dan usia. Menurut (American Bankers Association (ABA), 2024) asosiasi perdagangan Amerika Serikat untuk industri perbankan AS, pada tahun 2024 menunjukkan bahwa preferensi penggunaan *mobile banking* bervariasi antar generasi. Sekitar 64% Generasi Z dan 68% Milenial lebih sering menggunakan aplikasi *mobile banking*, sementara 55% Generasi X juga melakukannya. Sebaliknya, hampir setengah dari *Baby Boomers* 41% lebih memilih menggunakan *online banking* melalui laptop atau PC.

Menurut Subowo (2021), Gen Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dan dikenal sebagai digital *natives*, yaitu generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital serta memiliki kecenderungan untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga menjadi ketergantungan pada teknologi dan berbagai perangkat digital yang secara tidak langsung mempengaruhi kepribadian mereka (Ramadhani 2025).

Adanya latar belakang dari Gen Z yang tidak bisa lepas dari teknologi digital, menjadi salah satu target pasar yang diminati bank-bank di Indonesia, dengan kebiasaan Gen Z yang lebih sering menggunakan internet dan media sosial, pendekatan pemasaran digital menjadi strategi yang efektif bagi Bank BCA dalam menarik perhatian dan meningkatkan jumlah nasabah dari segmen ini.

Bank BCA telah menerapkan beberapa strategi pemasaran digital, seperti penggunaan media sosial (medsos), kampanye digital, *influencer*, serta optimalisasi aplikasi *mobile banking* untuk memberikan kemudahan layanan kepada nasabah. Namun, efektivitas strategi ini dalam menarik nasabah Gen Z masih menjadi aspek yang perlu dianalisis lebih lanjut. Pemahaman mengenai preferensi dan kebiasaan digital Gen Z akan membantu dalam merancang strategi pemasaran digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut (Kotler, P, 2008), bauran pemasaran adalah campuran dari variabel-variabel pemasaran yang dapat dikendalikan dan dapat diterapkan oleh suatu perusahaan untuk mencapai Tingkat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penjualannya dalam pasar sasaran yang terdiri dari produk (*product*), Harga (*Price*), tempat (*Place*) dan promosi (*Promotion*) atau yang sering disebut dengan 4P (Afriani, 2023)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh Bank BCA dalam meningkatkan jumlah nasabah Gen Z. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi strategi tersebut serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan efektivitas pemasaran digital di sektor perbankan.

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas dan menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z”**.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari penyusunan laporan tugas akhir adalah:

1. Untuk menganalisis strategi pemasaran digital yang digunakan oleh Bank BCA dalam meningkatkan jumlah nasabah Gen Z.
2. Untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah Gen Z pada Bank BCA dalam era digitalisasi.

1.3 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diberikan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Penulisan Laporan Tugas Akhir ini memberikan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai strategi pemasaran digital yang dilakukan oleh Bank BCA.
2. Bagi Instansi
Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan kebermanfaatan instansi terkait dan dapat meningkatkan efektivitas strategi pemasaran digital Bank terhadap Gen Z.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan terkait strategi pemasaran perusahaan.
4. Bagi Masyarakat
Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai informasi serta ilmu pemasaran yang relevan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Metode Penulisan

Metode yang penulis lakukan dalam mengumpulkan data dan informasi yang digunakan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan Sumber Data
 - a. Berdasarkan sifatnya, jenis data yang digunakan sebagai pendukung penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data non-numerik atau angka, data kualitatif dapat didefinisikan juga sebagai data yang berbentuk kata, gambar dan skema.
 - b. Berdasarkan sumbernya, sumber data yang digunakan sebagai pendukung penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Penulis mendapatkan data sekunder mengenai analisis strategi pemasaran melalui beberapa website dan dokumen.
2. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Studi Literatur
Penulis mengambil data dari beberapa referensi secara langsung seperti buku, jurnal, artikel, dan sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian.
 - b. Penggunaan Data *Online*
Menggunakan data *online* yang tersedia melalui situs web, seperti data dari *Google Trends*, *Google Analytics*, *Google Scholar* atau data dari media sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami pembahasan tugas akhir ini, penulis membuat sistematika penulisan untuk mempermudah pembaca memahami isi tugas akhir ini. Sistematika tersebut adalah:

BAB I, PENDAHULUAN. Membahas mengenai latar belakang penulisan, tujuan dari penulisan, manfaat dari penulisan, metode yang digunakan untuk melakukan penulisan yang terdiri dari jenis dan sumber data, teknik dari pengumpulan data dan sistematika penulisan tugas akhir.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II, TINJAUAN PUSTAKA. Menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir. Tinjauan pustaka dalam tugas akhir ini meliputi pengertian dari para ahli.

BAB III, GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN. Membahas tentang profil perusahaan yang di dalamnya terdapat sejarah singkat, visi, dan misi, setruktur organisasi, serta bidang usaha bank BCA.

BAB IV, PEMBAHASAN. Menjelaskan mengenai Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z.

BAB V, PENUTUP. Berisi kesimpulan dari hasil penulisan tugas akhir dan saran dari penulis mengenai topik permasalahan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh bank BCA telah berjalan dengan baik. Sesuai dengan tujuan bank BCA dalam meningkatkan jumlah nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Maka keberhasilan strategi pemasaran digital bank BCA dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. BCA telah menerapkan unsur 7P yaitu, *product, price, promotion, place, people, process, physical evidence*. Selama 2 tahun terakhir, strategi pemasaran BCA tetap konsisten, yaitu berfokus pada layanan digital. Berbagai program yang dilaksanakan juga sejalan dengan kemajuan teknologi digital, termasuk menjalin kerja sama dengan mitra strategis dan *platform* digital. Selain itu, BCA terus berupaya menyempurnakan berbagai layanan digital lainnya. Hanya saja perbedaannya pada saat ini, pemasaran lebih ditekankan dan diperluas melalui digital seperti media sosial dan menyelenggarakan *virtual event* dalam menjangkau kegiatan promosi.
2. Dapat diketahui jumlah nasabah dari tahun 2022 hingga 2024 meningkat, karena strategi pemasaran transaksi digital BCA yang telah berdampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan tidak ada saran yang dapat dituliskan, karena bank BCA telah menerapkan sistem pemasaran yang baik untuk menarik nasabahnya, terutama dilingkup Gen Z dengan melalui beberapa program-program promosi yang sangat menarik atau diminati nasabah Gen Z



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, S. (2023). Pengenalan Bauran Pemasaran (4P) Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Produk Olahan Siswa Siswi Smkn Agribisnis Dangau Datuk Kota Bengkulu. Jurnal BUDIMAS 05(01), 1-6.
- American Bankers Association (ABA). (2024). Majority of Americans prefer mobile banking, new ABA survey finds. American Bankers Association.
- Bank Central Asia. (2019). Laporan Keuangan Tahunan. Bank Central Asia.
- Bank Central Asia. (2019). Laporan Keuangan Tahunan. Diakses 10 Mei 2025, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Tahunan>
- Bank Central Asia. (2022). Laporan Keuangan Tahunan. Diakses 5 Juni 2025, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Tahunan>
- Bank Central Asia. (2023). Laporan Keuangan Tahunan. Diakses 5 Juni 2025, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Tahunan>
- Bank Central Asia. (2024). Laporan Keuangan Tahunan. Diakses 5 Juni 2025, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Tahunan>
- Danuri. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. INFOKAM. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/alkharaj/article/view/1077>.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Amstrong. (2012). Prinsip-prinsip pemasaran. Erlangga.
- Robbins and Judge. (2014). Organizational Behavior. Prentice Hall, Pearson Education.
- Rachadika, Ibnu Khairul. 2020. "Pemanfaatan Internet Terhadap Perkembangan Industri Perbankan Pada Bank BCA." Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business 2(1): 34–48.
- Ramadhani, Oktavia. 2025. "Generasi Z Dan Teknologi : Gaya Hidup Generasi Z Di Era Digital." 3.
- Syafie, Syafie. 2022. "Kesiapan Teknologi Informasi Perbankan Hadapi Revolusi Industri Era 4.0." JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi) 9(1): 533–46.
- Sakti, M. A. J., Achsani, N. A., & Syarifuddin, F. (2018). Online Banking Implementation. Bulletin of Monetary Economics and Banking.
- Tanic dan Atahau. (2021). Digital Banking dan Risiko Operasional. Jurnal Ekonomi dan Bisnis

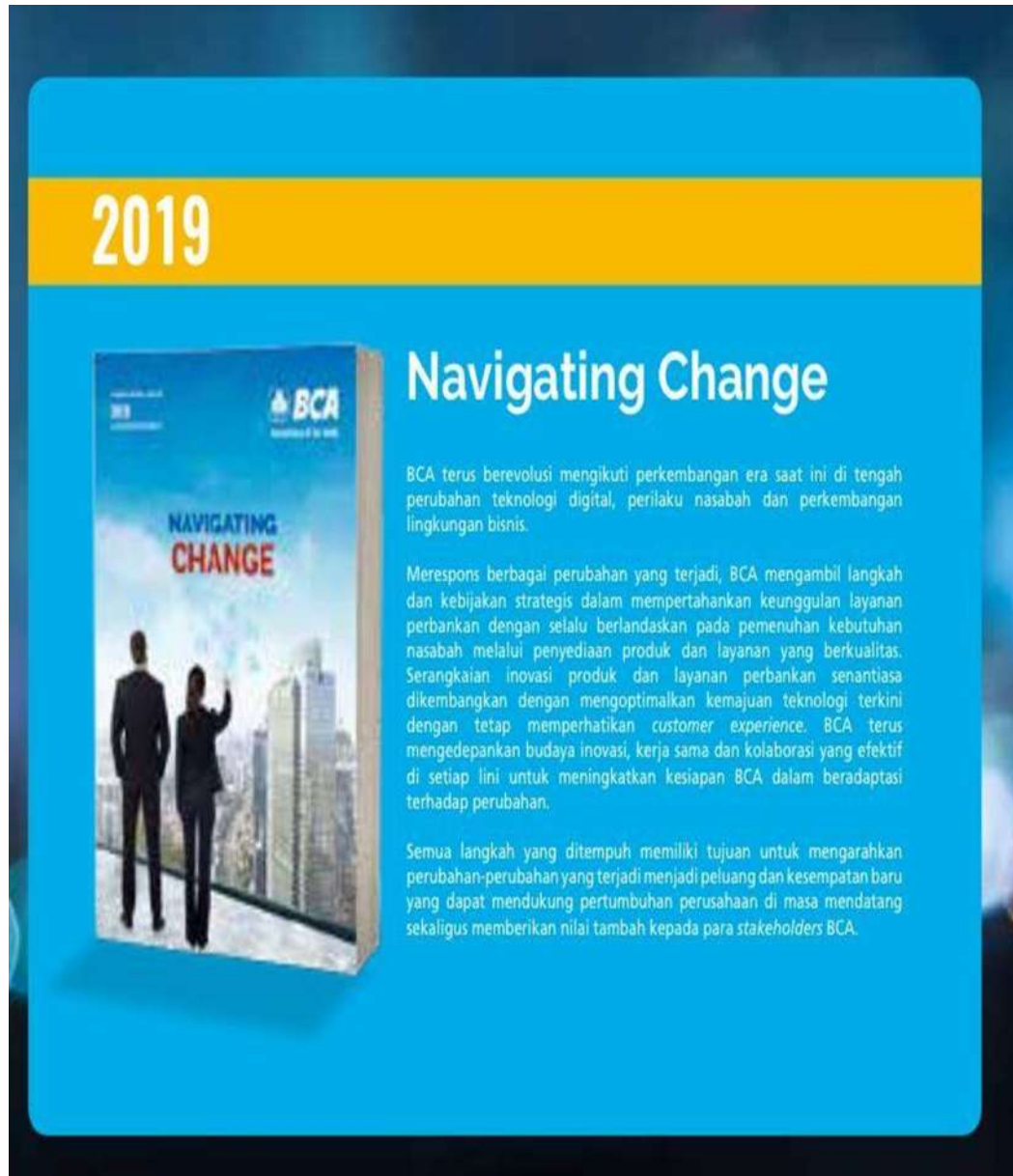
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Tahunan BCA 2019



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Laporan Tahunan BCA 2022



2022

**Resilience,
Regaining Momentum**

Perekonomian Indonesia sepanjang tahun 2022 menunjukkan tren *resilience* didukung oleh pemulihan aktivitas bisnis serta kinerja ekspor yang kuat. Konsumsi domestik kembali tumbuh seiring dengan pelonggaran pembatasan mobilitas. BCA berhasil memanfaatkan momentum kenaikan permintaan kredit di berbagai industri dan segmen, baik korporasi, komersial, UKM, maupun konsumen.

Platform perbankan transaksi BCA kembali menciptakan rekor frekuensi dan nilai transaksi tertinggi di tahun 2022, sehingga memperkuat CASA sebagai sumber pendanaan utama BCA. Secara konsisten, BCA memberikan pelayanan perbankan transaksi yang berkualitas melalui model "*hybrid*" yang dilengkapi dengan jaringan *multi-channel* terintegrasi. BCA berhasil mencatatkan kinerja yang kuat di berbagai aspek keuangan di tahun 2022.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Laporan Tahunan BCA 2023

Unleashing Potential, Delivering Value

Tahun 2023, di tengah perlambatan ekonomi dunia dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi, pemulihan ekonomi Indonesia terus berlanjut dan menunjukkan kinerja yang baik. Perekonomian Indonesia bertumbuh didukung oleh permintaan domestik serta aktivitas investasi yang masih tinggi.

Memanfaatkan momentum tersebut, BCA berhasil membukukan kinerja yang solid, yang ditandai dengan pertumbuhan portofolio kredit dan dana pihak ketiga. BCA memegang teguh komitmen untuk senantiasa di sisi nasabah dan tumbuh bersama nasabah dengan menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabah. Serangkaian inovasi produk dan layanan perbankan dilakukan dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi terkini dengan tetap memperhatikan *customer experience* sebagai prioritas utama. Kami juga terus berkomitmen untuk menjalankan program keberlanjutan yang mendukung keselarasan antara aspek bisnis dan ESG.

Investasi pada sumber daya manusia dan teknologi adalah kunci kesuksesan BCA dalam memanfaatkan potensi-potensi yang ada, serta menghasilkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dalam jangka panjang untuk memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Laporan Tahunan BCA 2024



2024

Propelled by Trust

Perekonomian Indonesia tetap menunjukkan kinerja yang stabil di tengah ketidakpastian ekonomi global yang masih berlanjut pada tahun 2024. Sejalan dengan upaya hilirisasi yang dilakukan oleh pemerintah, investasi asing maupun domestik turut menopang pertumbuhan ekonomi Indonesia, yang pada akhirnya menciptakan peluang bagi sektor perbankan untuk meningkatkan penyaluran kredit.

Sepanjang tahun 2024, BCA berhasil mencatatkan kinerja yang solid dalam menyalurkan kredit, diwarnai pertumbuhan positif pada seluruh segmen kredit. CASA tetap menjadi sumber pendanaan inti yang mencapai lebih dari 80% dari total dana pihak ketiga, menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat kepada BCA sebagai bank transaksi pilihan.

Dengan kepercayaan yang diberikan, BCA berkomitmen untuk senantiasa memberikan keamanan, kenyamanan dan keandalan dalam layanan bertransaksi kepada para nasabah. Berbagai inovasi produk dan layanan terus dikembangkan guna mempertahankan keunggulan di peta persaingan perbankan transaksi di Indonesia.

BCA secara konsisten berinvestasi di bidang teknologi informasi dan sumber daya manusia sebagai faktor pendukung utama dalam rangka menopang pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang, serta menjaga keselarasan antara aspek bisnis dan ESG yang mengutamakan keberlanjutan.

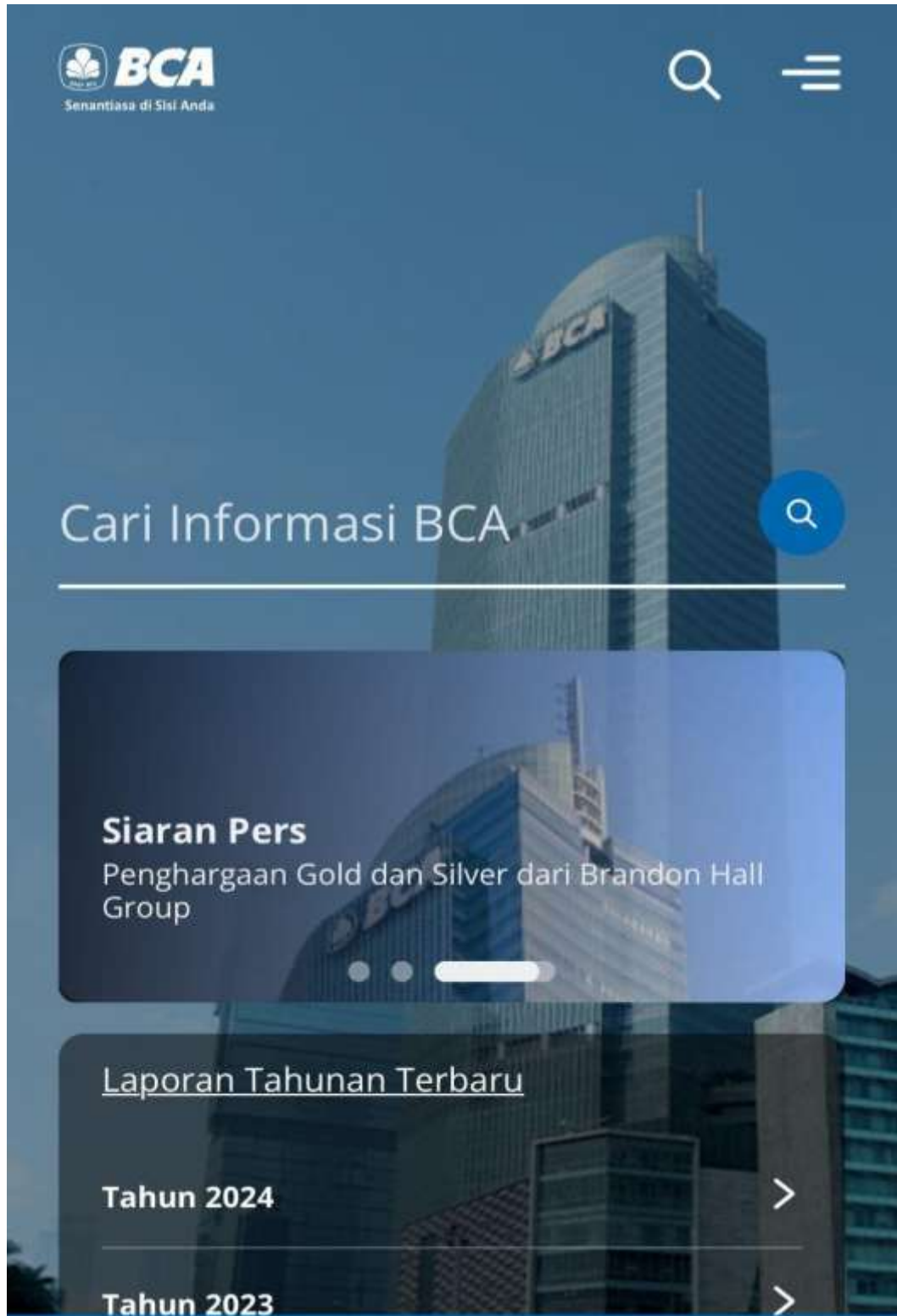


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Tampilan Website BCA





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Tampilan Media Sosial Instagram BCA





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BCA
Senantiasa di Sisi Anda

Hadiah Langsung

- GroB
- Aneka
- 99.000 Voucher
- 11g Logam Mulia
- 300 Smartphone

The New Gebyar Hadiah BCA

Terus Nabung & Transaksi
di **my BCA** **BCA mobile**

Grand Prize

- MERCEDES-BENZ GLS 450
- 120 Logam Mulia
- 12 TOYOTA INNOVA ZENIX

my BCA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Bentuk Kerjasama BCA dengan Shopee



NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heri Abrianto, SE.,M.M.

NIP : 196510051997022100

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Mochammad Farid Aldrian

NIM : 2204321028

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 01 Juli 2025

Pembuat pernyataan

(Heri Abrianto, SE.,M.M.)

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021)7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021)7270034, (021)7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id/pos-humas@pnj.ac.id>

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NIM : 2204321028
Nama : Mochammad Farid Aldrian
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, S.E., M.M

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
21 Februari '25	Revisi Perdana Judul	
17 Maret '25	Revisi Perdana Bab I	
13 Juni '25	Acc Bab I - II	
24 Juni '25	Revisi Bab IV	
26 Juni '25	Revisi Bab 4 & 5	
30 Juni '25	Acc Bab 4 - 5	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 01 Juli 2025

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.

NIP. 199004252024062002

CS D:\Indra\... \...



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Lembar Persetujuan Sidang Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425. Telepon
(021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG TUGAS AKHIR

Pada tanggal 26/06/2025, Tugas Akhir yang disusun oleh :

Nama Penyusun : Mochammad Farrid Aldrian
 Nomor Induk Mahasiswa : 2204321028
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D3 Keuangan Dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Analisis Strategi Pemasaran Digital Pada Bank BCA
 Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gen Z

Disetujui Oleh Pembimbing

Heri Abrianto, SE, M.M.
NIP.196510051997022100

Diketahui Oleh,
Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002