



**TINJAUAN BAURAN PEMASARAN BLU BY BCA DI ERA
DIGITAL BANK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**RADEN RORO VELMA LUCRETIA DANISWARA
2010101036**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN BAURAN PEMASARAN BLU BY BCA DI ERA
DIGITAL BANK**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**RADEN RORO VELMA LUCRETIA DANISWARA
2010101036**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Raden Roro Velma Lucretia Daniswara

NIM : 2010101036

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Mei 2023

Yang menyatakan,



Rr. Velma L. Daniswara

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raden Roro Velma Lucretia Daniswara
NIM : 2010101036
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN BAURAN PEMASARAN BLU BY BCA DI ERA DIGITAL
BANK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (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 sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Mei 2023

Yang menyatakan,



Rr. Velma L. Daniswara

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN BAURAN PEMASARAN BLU BY BCA DI ERA
DIGITAL BANK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RADEN RORO VELMA LUCRETIA DANISWARA
2010101036

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 07 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



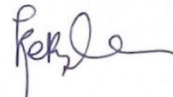
Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D

Ketua Penguji



Subarvati, S.E., M.M.

Penguji I



Kery Utami, SE., M.Si.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 07 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Raden Roro Velma Lucretia Daniswara**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101036**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Tinjauan Bauran Pemasaran ~~Blu~~-by BCA di Era Digital Bank

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / **Tidak Lulus ***)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 07 Juni 2023

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

**REVIEW OF BLU BY BCA MARKETING MIX IN THE DIGITAL BANK
ERA**

By:

Raden Roro Velma Lucretia Daniswara

ABSTRACT

During the pandemic, the demand for digitalisation arises due to changing public expectations for faster and more efficient financial services. The purpose of writing this Final Project is to find out the Blu by BCA feature, the marketing mix, and the impact of the marketing mix felt by BCA Digital. The data collection method used is the secondary data collection method through literature review. The data that has been collected will be analysed with a descriptive method that aims to describe the marketing mix of Blu by BCA. Blu is a Digital Bank application under the control of PT Bank Digital BCA. BCA Digital has different segments and strategies from conventional banks, but BCA Digital's infrastructure still adapts to BCA's channels. In this era of tight digital banks, BCA Digital is improving service quality and implementing an effective marketing mix. With user-friendly application features, Blu makes it easy for Millennial and Gen Z customers to transact. BCA Digital applies the 7P marketing mix elements, namely product, price, place, promotion, people, process, physical evidence. The increasing public interest in using digital banks for ease of transactions is the focus of BCA Digital going forward.

Keyword: Digital Bank, Marketing, Marketing Mix, Financial Management.

TINJAUAN BAURAN PEMASARAN BLU BY BCA DI ERA DIGITAL BANK

Oleh:

Raden Roro Velma Lucretia Daniswara

ABSTRAK

Dimasa pandemi, tuntutan akan digitalisasi muncul akibat berubahnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih cepat dan efisien. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu mengetahui fitur Blu by BCA, bauran pemasaran, serta dampak bauran pemasaran yang dirasakan oleh BCA Digital. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode pengumpulan data sekunder melalui telaah pustaka. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan bauran pemasaran Blu by BCA. Blu merupakan aplikasi Bank Digital yang berada di bawah kendali PT Bank Digital BCA. BCA Digital memiliki segmen dan strategi yang berbeda dengan bank konvensional, namun infrastruktur BCA Digital tetap menyesuaikan dengan *channel* BCA. Di era digital bank yang ketat ini, membuat BCA Digital meningkatkan mutu pelayanan serta mengimplementasikan bauran pemasaran yang efektif. Memiliki fitur aplikasi yang *user friendly*, Blu memudahkan nasabah Milenial dan Gen Z dalam bertransaksi. BCA Digital menerapkan unsur bauran pemasaran 7P yaitu *product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*. Meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan bank digital untuk kemudahan dalam bertransaksi menjadi fokus BCA Digital kedepannya.

Kata kunci: Perbankan Digital, Pemasaran, Bauran Pemasaran, Pengelolaan Keuangan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini yang dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2023 dengan judul **“Tinjauan Bauran Pemasaran Blu By Bca Di Era Digital Bank”**. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dikesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, S.E, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Nasional Pembangunan Veteran Jakarta. Serta selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya dari awal hingga akhir.
3. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Perbankan dan Keuangan Program Diploma yang telah membagi ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Ayah Erwin Adhika Rinadi dan Bunda Vonny Linda Destiana, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat serta doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.
5. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan penulis semangat dan selalu mendoakan.
6. Seluruh sahabat-sahabat penulis terutama sahabat baik penulis yaitu Alia, Asya, Angel, Yohana, Neta, dan Rama yang selalu memberikan saya semangat serta khususnya Lutfi dan Bangtan yang sangat berjasa menemani penulis dalam pembuatan Tugas Akhir dan doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, sangat baik jika ada kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga dengan

adanya Tugas Akhir saya ini dapat memberi manfaat dan menambah pengetahuan untuk berbagai pihak.

Jakarta, 28 Mei 2023

Rr. Velma L. Daniswara

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	3
I.3. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Bank	4
II.2. Perbankan Digital	6
II.3. Pemasaran	8
BAB III METODE PENULISAN	
III.1. Jenis dan Pendekatan Penulisan	10
III.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	10
III.3. Teknik Analisis Data	10
BAB IV PEMBAHASAN	
IV.1. Fitur-fitur Yang Ditawarkan Oleh Blu by BCA	11
IV.2. Bauran Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Blu Di Era Digital	28
IV.3. Dampak Bauran Pemasaran Transaksi Digital BCA Terhadap Peningkatan Transaksi Di Tahun 2021 dan 2022	37
BAB V PENUTUP	
V.1. Simpulan	41
V.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
RIWAYAT HIDUP	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan BluAccount	12
Gambar 2. Tampilan BluSaving.....	13
Gambar 3. Tampilan BluGether	14
Gambar 4. Tampilan BluVirtualCard.....	17
Gambar 5. Tampilan BluInvest	18
Gambar 6. Tampilan Laporan Keuangan Pada <i>E-Statement</i>	19
Gambar 7. Tampilan Riwayat Transaksi	20
Gambar 8. Tampilan <i>Tracker</i>	20
Gambar 9. Tampilan Layanan Bayar/Beli	22
Gambar 10. Tampilan <i>Top-up E-Money</i>	23
Gambar 11. Tampilan Transfer Antar Bank BCA	24
Gambar 12. Tampilan Transaksi Saat Ingin Mengirim, BluGift	25
Gambar 13. Tampilan Penerima BluGift	25
Gambar 14. Tampilan BluSaving dengan <i>Goal</i>	27
Gambar 15. Tampilan Aplikasi BlubyBCA	30
Gambar 16. Promo BlubyBCA	34
Gambar 17. Promo BlubyBCA	34
Gambar 18. <i>Customer Service</i> BlubyBCA.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penempatan Suku Bunga Dengan Tenor 1 Bulan	15
Tabel 2. Penempatan Suku Bunga Lebih dari Tenor 1 Bulan.....	16
Tabel 3. Tingkat Suku Bunga Transaksi BlubyBCA	30
Tabel 4. Jumlah Pengguna BlubyBCA.	38
Tabel 5. Jumlah Dana Pihak Ketiga.....	38
Tabel 6. Capaian Kinerja BlubyBCA.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Persetujuan Judul

Lampiran 2. Kartu Monitoring