

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara terhadap pihak internal BCA Finance (seperti staf marketing, branch manager, dan supervisor) serta nasabah, dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini mengonfirmasi bahwa komunikasi yang transparan dan responsif sangat penting dalam mengelola kepercayaan konsumen terhadap produk KSM, yang membantu memperkuat keputusan mereka dalam memilih BCA Finance sebagai lembaga pembiayaan.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemasaran berperan krusial dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam mengajukan Kredit Sepeda Motor (KSM) di BCA Finance Cabang Victoria. Komunikasi pemasaran yang efektif, baik melalui iklan, promosi penjualan, media sosial, maupun pelayanan langsung, mampu meningkatkan kesadaran konsumen, membentuk persepsi positif, dan mendorong mereka untuk mengambil keputusan yang lebih cepat dan yakin. Sejalan dengan teori peran komunikasi pemasaran, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa BCA Finance berhasil memanfaatkan komunikasi pemasaran untuk mempengaruhi keputusan pembelian dan menciptakan loyalitas konsumen yang lebih tinggi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi pemasaran memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk Kredit Sepeda Motor (KSM). Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian komunikasi pemasaran terpadu (*integrated marketing communication*), khususnya dalam konteks industri pembiayaan kendaraan bermotor. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model analisis yang lebih luas dengan melibatkan pendekatan kuantitatif, agar dapat mengukur secara statistik pengaruh masing-masing elemen komunikasi (seperti iklan, promosi, dan media sosial) terhadap keputusan konsumen. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat

memperdalam aspek psikologis konsumen, seperti pengaruh kepercayaan merek dan loyalitas, dalam konteks komunikasi pemasaran.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi pihak *BCA Finance* Cabang Victoria, disarankan untuk terus memperkuat strategi komunikasi pemasaran yang telah dijalankan, terutama melalui media digital, kegiatan promosi, dan interaksi langsung dengan konsumen. Konten promosi sebaiknya dikemas secara lebih edukatif dan personal, agar lebih menjangkau konsumen yang belum familiar dengan produk KSM. Penggunaan data nasabah secara lebih optimal juga dapat membantu menargetkan konsumen potensial dengan pendekatan yang relevan. Selain itu, pelatihan berkala kepada tim sales dalam hal keterampilan komunikasi interpersonal juga perlu dilakukan agar proses penjelasan produk lebih persuasif dan membangun kepercayaan. Peningkatan pengalaman digital, seperti pengembangan aplikasi dan respons cepat melalui *WhatsApp*, juga dapat menjadi nilai tambah dalam memperkuat keunggulan kompetitif di pasar pembiayaan kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- AISI. (2023, February 28). *Penjualan Sepeda Motor di tahun 2022 Semakin Membaik* - AISI. https://www.aisi.or.id/penjualan-sepeda-motor-di-tahun-2022-semakin-membaik/?utm_source=chatgpt.com
- Akmal, F., & Amanda Zuliestiana, D. (2019). *Pengaruh Iklan Online dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas Pada Showroom Yosi Motor*.
- Amelia, T. F., Firdaus Yuni Dharta, & Made Panji Teguh Santoso. (2022). *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Brosur dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Rumah pada Perumahan Serasi Indah Selaras Karawang*.
- Aryani, & Rachmawati. (2007). *Studi tentang Kepuasan Customer sebagai Salah satu Faktor yang Relevan untuk dapat bersaing dalam Pasar Global*.
- Febriyanti, Y., Suryasuciramdhan, A., Zulfikar, M., Nurhasanah, S., & Amalia, D. U. (2024). *Penggunaan Media Sosial TikTok Produk The Originote Sebagai Komunikasi Pemasaran Online*. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/6133/4550>
- Felik, Y., Blasius Manggu, & Kusnanto. (2024). *Peran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Brand Awareness dan Penjualan*.
- Felik, Y., Manggu, B., & Kusnanto. (2024). *Peran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Brand Awareness dan Penjualan*. *Mount Hope Management International Journal*, 2(1), 91–99. <https://doi.org/10.61696/MOMIL.V2I1.392>

Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Kosumen (Sikap dan Pemasaran)*.

<https://www.researchgate.net/publication/329587407>

Lubis, M. S. I., & Endang Sri Rahayu. (2021). *Peran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Mesin ATM di CV PC Bank Medan.*

Lubis, M. S. I., & Rahayu, E. S. (2021). Peran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Mesin ATM di CV PC Bank Medan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Network Media*, 4(2), 84–91.
<https://doi.org/10.46576/JNM.V4I2.1407>

Nopirin. (2008). *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro & Mikro*. BPFE UGM.

Nurhalim, A. D., Tinggi, S., & Wiyatamandala, I. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza di Kota Tangerang

Nurmala, A. C. W., & H.M. Thamrin. (2023). *Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Ekspedisi PT Putra Kalistail Banyuwangi dalam Meningkatkan Pelayanan pada Pelanggan.*

Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2018a). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-15, Jilid 1 & 2, Terjemahan)*. Erlangga.

Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2018b). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-15, Jilid 1 & 2, Terjemahan)*. Erlangga.

Pramularso, E. Y. (2021). Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Melalui Promosi Penjualan Dan Lokasi Pada Pt Bintang Motor Jaya Jakarta. *Competence : Journal of Management Studies*, 15(2), 173–185.
<https://doi.org/10.21107/KOMPETENSI.V15I2.12515>

Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Vaismoradi, M., & Snelgrove, S. (2022). *Theme analysis in qualitative research: Psychological and descriptive approaches compared*.

Wattimena, G. H. J. A. (2024). *Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Produk “Kopi Kenangan.”*
<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS/article/view/4550/2848>

Yusya, D. I., & Taher, A. (2019) Strategi Komunikasi Pemasaran Brand Alchemist Cloth dalam Menarik Minat Konsumen Melalui Acara Alchemist Fest. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 4(4).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Michael Jonathan
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang 03 Mei 2003
Agama : Buddha
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Regency 1 Blok NB 6 NO 7
Email : lo.michaeljo@gmail.com
IPK Terakhir : 3.72

Riwayat Pendidikan

SD Penerus Bangsa
SMP Penerus Bangsa
SMK Buddhi Dharma
Universitas Buddhi Dharma

LAMPIRAN

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Picko Perdana Liandy
Posisi : Staff Marketing
Tanggal : 24 Juni 2025
Proses : Tatap Muka



1. Apa sih strategi iklan yang kamu pakai untuk promosiin KSM BCA Finance di platform digital?

Narasumber : Kami fokus pada iklan yang simple dan langsung ke intinya, misalnya menekankan kemudahan pengajuan KSM dan bunga ringan. Kami juga menargetkan orang yang sedang mencari informasi tentang pembiayaan sepeda motor atau yang aktif di platform isntagram,tiktok dan web site bca finance

2. Seberapa besar sih pengaruh iklan digital kayak di Google atau Facebook buat ngebujuk orang ambil KSM?

Narasumber : Iklan digital sangat berpengaruh. Dengan iklan di instagram atau tiktok dan website, kami bisa menargetkan orang yang memang sedang membutuhkan KSM. Jadi iklan yang muncul bisa langsung tepat sasaran dan membuat mereka tertarik.

3. Promosi apa yang sering anda tampilkan di platform digital untuk mendapatkan perhatian konsumen soal KSM?

Narasumber : Biasanya kami tampilkan promosi seperti bunga rendah atau cicilan ringan. Kami juga sering menawarkan promo terbatas, yang bikin orang merasa harus segera ambil kesempatan itu.

4. Jenis promosi digital apa sih yang paling banyak membuat nasabah pengajuan KSM?

Narasumber : Promo dengan bunga rendah dan cicilan ringan paling menarik perhatian konsumen. Selain itu, tawaran dengan testimoni atau cerita sukses juga cukup efektif, karena calon nasabah jadi lebih percaya dan yakin.

5. Pernah nggak kamu adain event online atau webinar buat ngenalin KSM ke konsumen? Gimana responnya?

Narasumber : Ya, kami pernah adakan webinar untuk jelasin tentang KSM. Responnya cukup positif, banyak yang ikut dan bertanya tentang cara mengajukan KSM dan keuntungan yang bisa didapat. Event seperti ini membantu konsumen lebih memahami produk kami.

6. Seberapa besar sih pengalaman nasabah di platform digital itu pengaruhnya buat mereka ngajuin KSM?

Narasumber : Pengalaman pengguna sangat penting. Kalau proses pengajuan KSM di platform digital kami mudah dan lancar, mereka lebih cenderung lanjut untuk mengajukan. Pengalaman positif juga bikin mereka merasa lebih nyaman dan yakin.

7. Gimana caranya marketing digital bantu ngenalin KSM BCA Finance ke orang banyak?

Narasumber : Kami bekerja sama dengan media sosial untuk meningkatkan brand awareness. Kami juga aktif di platform seperti Instagram dan tiktok, berbagi info tentang KSM agar lebih banyak orang yang mengenal produk ini.

8. Menurut kamu, apakah publisitas online pengaruh besar nggak sih terhadap pandangan konsumen tentang KSM?

Narasumber : Iya, publikasi online sangat penting. Ketika orang melihat artikel positif tentang KSM, mereka jadi lebih percaya. Jadi, kami fokus untuk menciptakan citra positif melalui berbagai platform online.

9. Gimana sih peran media sosial dalam ngedidik konsumen tentang produk KSM BCA Finance?

Narasumber : Media sosial membantu kami menjelaskan dengan cara yang lebih santai dan mudah dimengerti. Kami sering membagikan tips dan info seputar KSM, jadi konsumen bisa tahu lebih banyak tentang cara pengajuan dan keuntungan produk ini.

10. Apakah interaksi konsumen di media sosial ngaruh nggak sih buat mereka ambil keputusan ngajuin KSM?

Narasumber : Iya, interaksi di media sosial sangat penting. Kalau konsumen bisa bertanya langsung atau berinteraksi dengan kami, mereka merasa lebih dekat dan yakin untuk mengambil keputusan. Kami juga aktif merespons pertanyaan atau komentar mereka.

11. Gimana anda pake perangkat seluler buat bantu promosiin KSM ke konsumen?

Narasumber : Kami menggunakan aplikasi dan notifikasi di ponsel untuk mengingatkan konsumen tentang promo atau info terbaru soal KSM. Jadi, mereka nggak ketinggalan kesempatan atau penawaran menarik yang kami tawarkan.

12. Seberapa efektif sih kampanye pemasaran lewat perangkat seluler dalam nambahin pengajuan KSM?

Narasumber : Kampanye lewat ponsel sangat efektif, karena orang sekarang lebih sering mengakses informasi lewat ponsel. Dengan mengirimkan

notifikasi atau promo langsung ke perangkat mereka, kami bisa menarik perhatian mereka lebih cepat.

13. Gimana kamu manfaatin data nasabah buat ningkatin kampanye pemasaran langsung KSM?

Narasumber : Kami menggunakan data nasabah untuk memberikan penawaran yang lebih personal, seperti mengingatkan mereka tentang promo atau diskon yang relevan. Data ini membantu kami menjangkau konsumen yang benar-benar tertarik dan membutuhkan KSM.

14. Seberapa efektif sih pemanfaatan data untuk ngarahin kampanye marketing KSM lebih tepat sasaran?

Narasumber : Pemanfaatan data sangat efektif. Dengan data yang kami punya, kami bisa menyesuaikan kampanye dengan kebutuhan konsumen, sehingga promosi kami jadi lebih relevan dan tepat sasaran.

15. Gimana digital marketing bantu penjualan personal dalam memperkenalkan KSM ke calon nasabah?

Narasumber : kami lebih ke menyediakan materi pemasaran digital (seperti video edukatif, hingga template WhatsApp blast) yang dapat digunakan langsung oleh tim sales personal untuk memperkenalkan produk KSM dengan lebih meyakinkan

16. Apa faktor utama yang Anda pertimbangkan saat merancang kampanye pemasaran untuk KSM BCA Finance di platform digital?

Narasumber : Faktor utama adalah relevansi dan kemudahan. Kami ingin memastikan bahwa kampanye kami sesuai dengan kebutuhan konsumen dan mudah dipahami, supaya mereka bisa langsung mengambil keputusan.

17. Sejauh mana pemahaman dan pengetahuan konsumen tentang produk KSM memengaruhi pendekatan Anda dalam berkomunikasi dengan audiens melalui digital marketing?

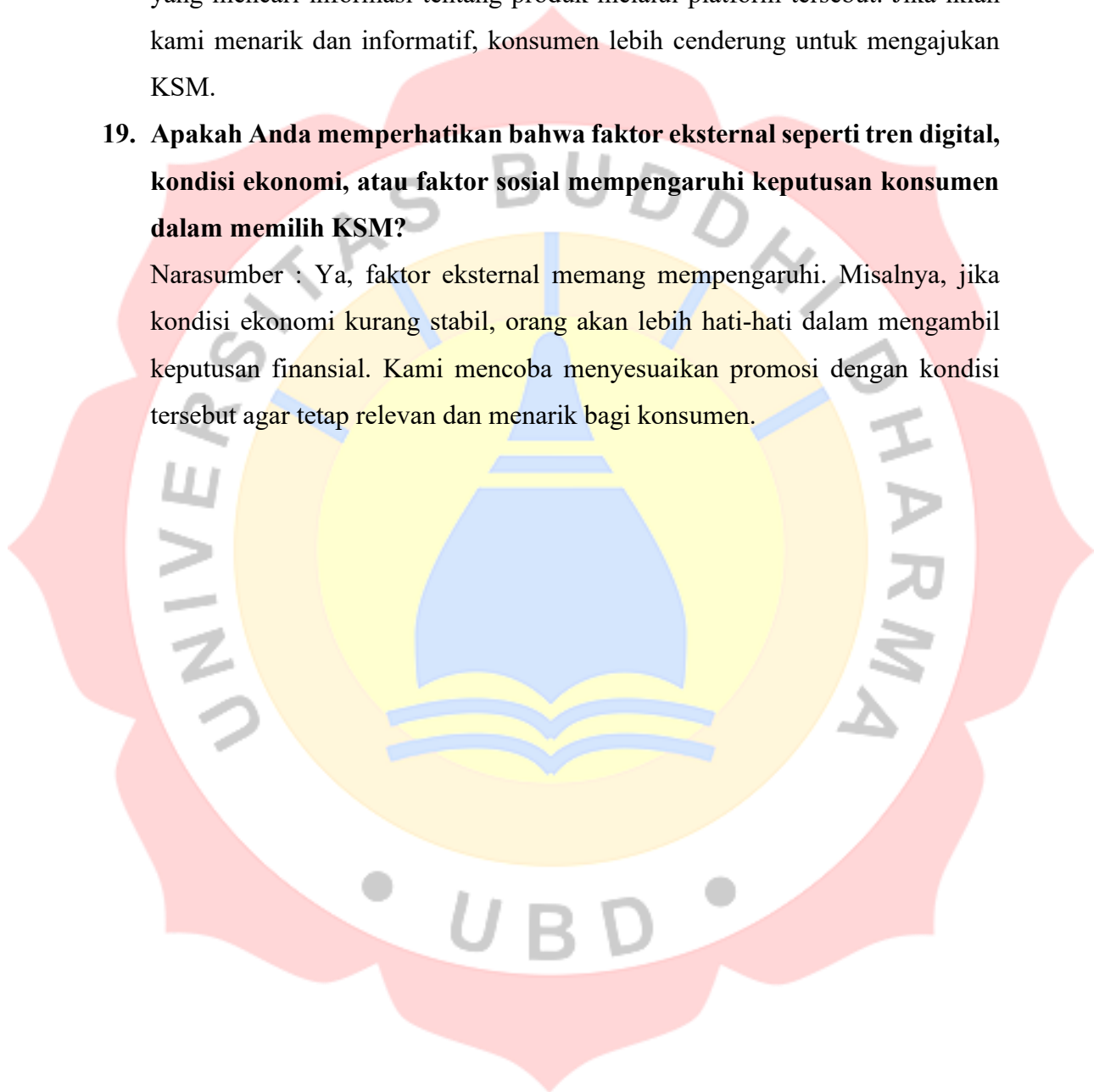
Narasumber : Pemahaman konsumen sangat mempengaruhi. Kalau mereka sudah paham produk, kami bisa fokus pada detail atau manfaat khususnya. Kalau mereka belum tahu banyak, kami lebih fokus pada edukasi dan penjelasan secara lengkap.

- 18. Sejauh mana pengaruh iklan atau promosi yang dilakukan di platform digital, seperti media sosial, dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam mengajukan KSM?**

Narasumber : Iklan di media sosial sangat mempengaruhi, karena banyak orang yang mencari informasi tentang produk melalui platform tersebut. Jika iklan kami menarik dan informatif, konsumen lebih cenderung untuk mengajukan KSM.

- 19. Apakah Anda memperhatikan bahwa faktor eksternal seperti tren digital, kondisi ekonomi, atau faktor sosial mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih KSM?**

Narasumber : Ya, faktor eksternal memang mempengaruhi. Misalnya, jika kondisi ekonomi kurang stabil, orang akan lebih hati-hati dalam mengambil keputusan finansial. Kami mencoba menyesuaikan promosi dengan kondisi tersebut agar tetap relevan dan menarik bagi konsumen.



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Pratama Maulana
Posisi : Branch Manager
Tanggal : 24 Juni 2025
Proses : Tatap Muka



1. Menurut anda, iklan itu seberapa penting dalam menarik perhatian orang buat ambil KSM di cabang ini?

Narasumber : Sangat penting, karena menjadi salah satu media untuk menjangkau nasabah dan juga media promosi program program yang berlaku untuk di infokan kepada nasabah nasabah BCA

2. Dari pengalaman anda, iklan itu cukup berpengaruh nggak sih buat konsumen dalam memutuskan ambil KSM?

Narasumber : menurut saya Berpengaruh, terutama saat ada program yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

3. **Biasanya, promosi apa sih yang sering anda tawarin ke nasabah biar mereka tertarik ngajuin KSM?**

Narasumber : Promosi suku bunga yang rendah dibanding dengan kompetitor dan program dp rendah

4. **Seberapa besar sih pengaruh promosi buat nambahin jumlah pengajuan KSM di cabang anda?**

Narasumber : Cukup besar, dengan promosi nasabah menjadi tertarik dan memutuskan untuk pengajuan kredit sepeda motor di KSM BCA Finance

5. **Apakah cabang kamu sering ngadain event buat memperkenalkan KSM? Gimana sih respons konsumen setelah ikut event itu?**

Narasumber : Dalam satu tahun biasanya kita mengadakan 2 kali autoshow dan 2 kali expo, serta respon nya cukup positif, yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah pengajuan ketika event dilaksanakan dibanding dengan saat tidak ada event tersebut.

6. **Apa yang anda lakukan biar pengalaman nasabah di cabang kamu nyaman dan memuaskan waktu ngajuin KSM?**

Narasumber : Memberikan pelayanan atau service yang baik agar memberikan kesan positif sehingga nasabah dikemudian hari jika ada kebutuhan motor mengajukan kembali ke KSM, dan bahkan menjadi agent sendiri yg mengajak saudara, rekan atau kerabat dekatnya.

7. **Menurut anda, seberapa penting hubungan masyarakat buat ngenalin KSM ke masyarakat luas?**

Narasumber : sangat penting, karena terkadang nasabah BCA perlu kepercayaan terhadap produk dan layanan dari pengalaman orang lain terlebih dahulu sebelum melakukan pengajuan, sehingga hubungan dengan masyarakat atau dengan nasabah yang sudah pernah pengajuan atau yang sedang pengajuan harus dijaga dengan baik

8. **Apa yang cabang anda lakukan supaya citra BCA Finance tetap positif, khususnya soal produk KSM?**

Narasumber : Memberikan Service dan pelayanan yang baik

9. Gimana caranya media sosial bantu promosiin KSM di cabang anda?

Narasumber : Media sosial digunakan untuk mempromosikan event dan promo yang berlaku dengan meng share flyer dan brosur

10. Menurut anda, interaksi nasabah di media sosial itu pengaruh nggak sih buat keputusan mereka ngajuin KSM?

Narasumber : Berpengaruh, karena di era digital saat ini masyarakat sangat mudah menggunakan media sosial sehingga program program dan promo promo lebih cepat tersampaikan ke masyarakat

11. Apa aplikasi seluler punya peran penting dalam memudahkan nasabah ngajuin KSM di cabang anda?

Narasumber : sangat penting, karena di KSM sistem pengajuan sudah memakai aplikasi yang terintegrasi dari cabang sampai pusat, sehingga peran aplikasi tersebut sangat lah penting

12. Ada nggak rencana untuk bikin pemasaran lewat perangkat seluler jadi lebih kuat lagi?

Narasumber : Tentu ada, karena era digital semakin maju, jadi kita perlu menyesuaikan dan memperkuatnya

13. Gimana caranya data nasabah dipakai untuk ngebantu promosi KSM lewat pemasaran langsung?

Narasumber : biasanya kami akan menggunakan data nasabah yang sudah pernah pengajuan untuk kami tawarkan kembali untuk pengajuan. melalui telepon

14. Menurut anda, komunikasi langsung itu seberapa besar pengaruhnya buat nasabah dalam ambil keputusan soal KSM?

Narasumber : sangat penting, dengan berkomunikasi lnsung nasabah akan lebih memahami dan mengerti terkait program dan bahkan tata cara atau alur proses pengajuan

15. Gimana tim anda biasanya bantu nasabah buat ngerti lebih dalam soal produk KSM?

Narasumber : Biasanya kita jelaskan via telpon terlebih dahulu, kemudian kita datang ke nasabah untuk mendapatkan informasi lebih lanjut

16. Menurut Anda, faktor apa yang paling sering menjadi pertimbangan utama konsumen saat memilih untuk mengajukan KSM di BCA Finance?

Narasumber : Promo bunga yg lebih rendah dari kompetitor lainnya dan nasabah nasabah sudah mengenal BCA Finance

17. Seberapa penting pemahaman konsumen tentang produk KSM dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengambil kredit?

Narasumber : menurut saya itu dasar orang mengambil keputusan dengan memahami terlebih dahulu tentang ksm bca finance nya

18. Apakah Anda melihat bahwa rekomendasi dari pihak ketiga, seperti teman atau keluarga, sering memengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan KSM?

Narasumber : sangat sering, nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan dan promo biasanya secara sukarela menjadi agent yg akan mempromosikan ke teman dan sodaranya

19. Bagaimana pengaruh iklan atau promosi yang dilakukan oleh BCA Finance dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk KSM?

Narasumber : cukup berpengaruh, karena nasabah menjadi tahu promo dan program yang berlaku di KSM BCA

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Angelica Christin Tanusaputra

Posisi : Supervisor

Tanggal : 24 Juni 2025

Proses : Tatap Muka



1. Menurut anda, iklan itu seberapa penting dalam menarik perhatian orang buat ambil KSM di cabang ini?

Narasumber : untuk ksm iitu sangat penting karena untuk menarik perhatian nasabah, apalgi salah satu cara penyebaran dalam ksm ada melalui WA dan akan disebarakan melalui Whattsapp story

2. Dari pengalaman anda, iklan itu cukup berpengaruh nggak sih buat konsumen dalam memutuskan ambil KSM?

Narasumber : sangat pengaruh, dengan adanya info tersebut pastinya menarik minat nasabah

3. Biasanya, promosi apa sih yang sering anda tawarin ke nasabah biar mereka tertarik ngajuin KSM?

Narasumber : kalau di KSM sendiri biasanya promosi di bunga maupun dpnya

4. Seberapa besar sih pengaruh promosi buat nambahin jumlah pengajuan KSM di cabang anda?

Narasumber : pastinya sangat pengaruh karena selama ini nasabah banyak yang belum mengenal KSM sehingga dengan adanya promosi ini sangat membantu banget pastinya.

5. Apakah cabang kamu sering ngadain event buat memperkenalkan KSM? Gimana sih respons konsumen setelah ikut event itu?

Narasumber : kalau untuk event sendiri kita ada event BCA Expo yaitu ulang tahun bank BCA dan kita sebagai anak grupnya berpartisipasi untuk menawarkan bunga dan DP yang menarik ke nasabah nasabah yang ada disana maupun bawaan BCA pegangan kita, selain event tersebut biasanya ada gathering PT yang diadakan oleh BCA pegangan masing masing dan biasanya kita promosikan kepada nasabah tersebut.

6. Apa yang anda lakukan biar pengalaman nasabah di cabang kamu nyaman dan memuaskan waktu ngajuin KSM?

Narasumber : pastinya dengan pelayanan kita saat kita follow up, survey dan proses turun motor kepada nasabah harus sopan

7. Menurut anda, seberapa penting hubungan masyarakat buat ngenalin KSM ke masyarakat luas?

Narasumber : pastinya humas berperan penting, kalo ga ada humas ga akan ada branding mengenai brand tersebut dan pastinya dengan adanya humas menjaga citra positif dari perusahaan di mata publik

8. Apa yang cabang anda lakukan supaya citra BCA Finance tetap positif, khususnya soal produk KSM?

Narasumber : pastinya dari pelayanan dari tutur kata kita memaparkan brand kita yaitu KSM baik ke Nasabah maupun orang BCA yang memberikan referralnya kepada kita

9. Gimana caranya media sosial bantu promosiin KSM di cabang anda?

Narasumber : kalau untuk di cabang kita sendiri media sosial khususnya WhatssApp sangat dipergunakan untuk penyebaran informasi mengenai promo promo dari KSM.

10. Menurut anda, interaksi nasabah di media sosial itu pengaruh nggak sih buat keputusan mereka ngajuin KSM?

Narasumber : pastinya pengaruh karena dengan adanya bantuan media sosial info kita akan nyampe ke nasabah dan kalo ga ada media sosial jadi salah satu alasan juga nasabah menjadi tertarik pengajuan karena promo yang ksm berikan

11. Apa aplikasi seluler punya peran penting dalam memudahkan nasabah ngajuin KSM di cabang anda?

Narasumber : pastinya punya khususnya di KSM karena kita interaksi dari media sosial salah satunya Whatsapp sebagai sarana kita follow up Nasabah yang berminat KSM.

12. Ada nggak rencana untuk bikin pemasaran lewat perangkat seluler jadi lebih kuat lagi?

Narasumber : untuk memperkuat pasti akan kita lakukan, karena kedepannya semua akan menggunakan teknologi.

13. Gimana caranya data nasabah dipakai untuk ngebantu promosi KSM lewat pemasaran langsung?

Narasumber : dari data nasabah kita liat kembali nasabah nasabah yang berpotensi untuk kita tawarkan ulang untuk pengajuan kembali biasanya kita email.

14. Menurut anda, komunikasi langsung itu seberapa besar pengaruhnya buat nasabah dalam ambil keputusan soal KSM?

Narasumber : pastinya pengaruh kadang nasabah ragu karena ga ngerasa yakin kalau KSM tuh angsurannya murah cuma saat kita komunikasi ke nasabahnya jadi nasabah lebih yakin dengan keputusan untuk ambilnya

15. Gimana tim anda biasanya bantu nasabah buat ngerti lebih dalam soal produk KSM?

Narasumber : pastinya perlahan lahan ketika kita follow up ada nasabah suka bingung juga gimana sistem pengajuannya dari situ kita kasih penjelasan perlahan mengenai KSM jadi nasabah lebih ngerti dan yakin untuk ambil Motor di KSM di BCA Finance

16. Menurut Anda, faktor apa yang paling sering menjadi pertimbangan utama konsumen saat memilih untuk mengajukan KSM di BCA Finance?

Narasumber : yang jadi pertimbangan utama selama ini yaitu angsurannya lebih murah dibandingkan finance lainnya lalu kita juga afiliasi sama Bank BCAnyastinya data nasabah juga lebih aman dan terjamin ketika mengajukan

17. Seberapa penting pemahaman konsumen tentang produk KSM dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengambil kredit?

Narasumber : jelas sangat penting menurut saya dengan nasabah tau pemahaman tentang ksm BCA finance yang lebih menarik ketimbang finance lain menjadikan nasabah mudah mengambil keputusan

18. Apakah Anda melihat bahwa rekomendasi dari pihak ketiga, seperti teman atau keluarga, sering memengaruhi keputusan nasabah untuk mengajukan KSM?

Narasumber : ya tentu, dengan rekomendasi dari teman maupun saudara yang sudah tau tentang ksm BCA finance dan sudah percaya jadi mempengaruhi untuk lebih memilih ksm di BCA finance

19. Bagaimana pengaruh iklan atau promosi yang dilakukan oleh BCA Finance dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk KSM?

Narasumber : menurut saya sangat berpengaruh dengan ada iklan tersebut banyak yang mengambil di bca finance hingga merekomendasikan kepada keluarga,saudara dan teman

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Vandwuis
Posisi : Nasabah
Tanggal : 28 Juni 2025
Proses : Tatap Muka



1. Gimana sih, pertama kali anda tahu tentang Kredit Sepeda Motor (KSM) di BCA Finance Cabang Victoria?

Narasumber : Saya pertama tahu soal KSM BCA Finance dari iklan di Instagram dan banner di dealer motor dekat rumah.

2. Apa yang bikin iklan KSM BCA Finance menarik buat anda?

Narasumber : Yang bikin menarik, desain iklannya simpel tapi informatif. Ada penjelasan cicilan ringan dan proses cepat.

3. Pernah nggak kamu dapet promo atau diskon khusus buat KSM? Itu ngaruh nggak sih ke keputusan anda untuk ambil KSM?

Narasumber : Pernah dapet promo potongan biaya admin. Itu lumayan ngaruh sih, bikin saya makin yakin ambil KSM.

- 4. Kalau ada promo dari BCA Finance, seberapa besar pengaruhnya buat anda dalam memutuskan ajukan KSM?**

Narasumber : Promo cukup berpengaruh, apalagi kalau potongan angsuran bulan pertama. Jadi makin tertarik.

- 5. Anda pernah ikut acara atau event yang diadakan oleh BCA Finance soal KSM? Gimana pengalaman kamu waktu ikut acara itu?**

Narasumber : pernah ikut acara khusus dari BCA Finance soal KSM. Acara nya sangat mewah dan yang ditawarkan sangat menarik..

- 6. Waktu anda ngajuin KSM di BCA Finance, gimana sih pengalaman yang anda dapet? Positif atau ada yang kurang?**

Narasumber : Pengalaman saya waktu ngajuin KSM cukup positif. Prosesnya cepat dan pelayanan bagus

- 7. Gimana menurut anda soal reputasi BCA Finance, terutama untuk produk KSM ini?**

Narasumber : Menurut saya, reputasi BCA Finance cukup baik dan terpercaya. Banyak teman saya juga ambil kredit di sini.

- 8. Apakah info yang anda baca di media atau berita mempengaruhi pandangan kamu tentang BCA Finance?**

Narasumber : Ya, informasi dari media cukup pengaruh. Waktu baca berita tentang layanan mereka yang cepat, saya jadi lebih percaya.

- 9. Apakah anda follow akun media sosial BCA Finance nggak? Seberapa bantu akun media sosial BCA Finance buat kamu ngertiin soal KSM?**

Narasumber : Saya follow akun Instagram-nya. Info dari situ cukup membantu buat ngerti soal produk dan promo.

- 10. Seberapa sering anda dapet info dari media sosial BCA Finance yang bantu anda ngerasa lebih yakin buat ngajuin KSM?**

Narasumber : Sering sih, minimal 1-2 kali sebulan lihat update tentang promo atau tips pengajuan KSM.

- 11. Pernah tidak anda pakai aplikasi BCA Finance buat ngajuin KSM? Gimana pengalaman kamu pake aplikasi itu?**

Narasumber : Pernah pakai aplikasinya waktu mau simulasi kredit. Pengalaman saya baik, aplikasinya user-friendly.

12. Apakah aplikasi BCA Finance bikin kamu lebih mudah dapat info tentang KSM?

Narasumber : Iya, aplikasi bantu banget karena kita bisa lihat info cicilan, sisa angsuran, dan promo langsung.

13. Anda pernah dapet email atau telepon langsung dari BCA Finance soal KSM? Itu pengaruh nggak buat keputusan kamu?

Narasumber : Pernah dapet telepon penawaran KSM. Itu bikin saya tertarik dan akhirnya saya cari tahu lebih lanjut.

14. Kalau dapat info langsung dari BCA Finance, apakah itu bikin anda lebih yakin untuk ngajuin KSM?

Narasumber : Iya, info langsung dari BCA Finance bikin saya lebih percaya dan yakin untuk lanjut pengajuan.

15. Gimana menurut anda pelayanan dari sales atau customer service di BCA Finance waktu kamu nanya soal KSM?

Narasumber : menurut saya Pelayanan dari sales-nya ramah dan informatif. Mereka jelaskan proses dengan jelas dan sabar.

16. Apa yang menjadi pertimbangan utama Anda dalam memilih BCA Finance untuk mengajukan KSM?

Narasumber : Pertimbangan utamanya karena BCA Finance punya reputasi bagus, proses cepat, dan bunganya kompetitif.

17. Sejauh mana pemahaman Anda tentang produk KSM BCA Finance memengaruhi keputusan Anda?

Narasumber : Pemahaman saya tentang KSM cukup memengaruhi keputusan. Semakin ngerti, semakin yakin untuk ambil.

18. Apakah rekomendasi dari teman atau keluarga mempengaruhi keputusan Anda untuk memilih BCA Finance dalam mengajukan KSM?

Narasumber : Iya, rekomendasi teman dan keluarga cukup pengaruh. Apalagi kalau mereka sudah punya pengalaman bagus.

19. Apakah Anda merasa terpengaruh oleh iklan atau promosi yang dilakukan oleh BCA Finance? Jika ya, dalam hal apa?

Narasumber : Terpengaruh, terutama dari sisi promo dan kemudahan proses yang sering ditampilkan di iklan mereka

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Dalvin
Posisi : Nasabah
Tanggal : 27 Juni 2025
Proses : Tatap Muka



1. **Gimana sih, pertama kali anda tahu tentang Kredit Sepeda Motor (KSM) di BCA Finance Cabang Victoria?**

Narasumber : ya pertama kali saya mengetahui KSM melalui platform media social BCAa Finance

2. **Apa yang bikin ikan KSM BCA Finance menarik buat anda?**

Narasumber : yang bikin saya tertarik pada iklan nya karena Promosi dan bunga yang meenarik

3. **Pernah nggak kamu dapet promo atau diskon khusus buat KSM? Itu ngaruh nggak sih ke keputusan anda untuk ambil KSM?**

Narasumber : ohh iyaa saya pernah dapat dan menurut saya Sangat berpengaruh

- 4. Kalau ada promo dari BCA Finance, seberapa besar pengaruhnya buat anda dalam memutuskan ajukan KSM?**

Narasumber : 85% dilihat dari promo dan bunga yang diberikan dan sisa nya karena saya butuh

- 5. Anda pernah ikut acara atau event yang diadakan oleh BCA Finance soal KSM? Gimana pengalaman kamu waktu ikut acara itu?**

Narasumber : Pernah, Di BCA Expo dan itu buat saya sangat menarik banyak sekali pameran sepeda motor yang tersedia.

- 6. Waktu anda ngajuin KSM di BCA Finance, gimana sih pengalaman yang anda dapet? Positif atau ada yang kurang?**

Narasumber : Positif Karena dari awal pengajuan sampai selesai itu semua dijelaskan dengan sangat detail.

- 7. Gimana menurut anda soal reputasi BCA Finance, terutama untuk produk KSM ini?**

Narasumber : Sudah bagus dan harus dipertahankan

- 8. Apakah info yang anda baca di media atau berita mempengaruhi pandangan kamu tentang BCA Finance?**

Narasumber : Jelas berpengaruh dari media atau berita saya jadi bisa tau tentang ksm di bca finance

- 9. Apakah anda follow akun media sosial BCA Finance nggak? Seberapa bantu akun media sosial BCA Finance buat kamu ngertiin soal KSM?**

Narasumber : Ya saya mengikuti social media dari BCA Finance dan Cukup membantu saya untuk mengetahui tetanbg Ksm.

- 10. Seberapa sering anda dapet info dari media sosial BCA Finance yang bantu anda ngerasa lebih yakin buat ngajuin KSM?**

Narasumber : Sangat sering melalui whatsapp saya diberikan promo promo yang sedang berjalan.

- 11. Pernah tidak anda pakai aplikasi BCA Finance buat ngajuin KSM? Gimana pengalaman kamu pake aplikasi itu?**

Narasumber : Kalau aplikasi pernah sekali tapi biasanya saya lebih langsung ke kantor atau event ksm

12. Apakah aplikasi BCA Finance bikin kamu lebih mudah dapat info tentang KSM?

Narasumber : menurut saya sejauh ini aplikasi nya sudah sangat mempermudah ya

13. Anda pernah dapet email atau telepon langsung dari BCA Finance soal KSM? Itu pengaruh nggak buat keputusan kamu?

Narasumber : Pernah, untuk di tawarkan kembali terkait pengajuan dan promo yang sedang berjalan

14. Kalau dapat info langsung dari BCA Finance, apakah itu bikin anda lebih yakin untuk ngajuin KSM?

Narasumber : Yakin karena dari pihak bca finance langsung yang menghubungi, jadi saya tidak takut

15. Gimana menurut anda pelayanan dari sales atau customer service di BCA Finance waktu kamu nanya soal KSM?

Narasumber : menurut saya sih Sangat bagus karena dijelaskan satu per satu sampai kita paham

16. Apa yang menjadi pertimbangan utama Anda dalam memilih BCA Finance untuk mengajukan KSM?

Narasumber : dari segi Kualitas yang menjanjikan serta program yang ditawarkan menarik

17. Sejauh mana pemahaman Anda tentang produk KSM BCA Finance memengaruhi keputusan Anda?

Narasumber : dengan apa sudah diberikan terkait pemahaman dari bca finance sangat mempengaruhi keputusan saya untuk mengambil di ksm bca finance

18. Apakah rekomendasi dari teman atau keluarga mempengaruhi keputusan Anda untuk memilih BCA Finance dalam mengajukan KSM?

Narasumber : Iya berpengaruh karena sebelum saya tanya terkait program yang ada biasanya saya tanya dulu ke teman atau keluarga yang sudah pernah mengambil di ksm BCA finance

19. Apakah Anda merasa terpengaruh oleh iklan atau promosi yang dilakukan oleh BCA Finance? Jika ya, dalam hal apa?

Narasumber : yaa, dari segi penawaran promo yang menarik ketimbang finance lain



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Nicky
Posisi : Nasabah
Tanggal : 27 Juni 2025
Proses : Tatap Muka



1. **Gimana sih, pertama kali anda tahu tentang Kredit Sepeda Motor (KSM) di BCA Finance Cabang Victoria?**

Narasumber : Saya tau tentang kredit sepeda motor bca finance melalui social media seperti instagram dan rekomendasi dari teman

2. **Apa yang bikin iklan KSM BCA Finance menarik buat anda?**

Narasumber : yang bikin menarik sih iklan ksm Menawarkan promo menarik

3. **Pernah nggak kamu dapet promo atau diskon khusus buat KSM? Itu ngaruh nggak sih ke keputusan anda untuk ambil KSM?**

Narasumber : Yes, sangat berpengaruh promo bsa membuat orang mengambil Keputusan

- 4. Kalau ada promo dari BCA Finance, seberapa besar pengaruhnya buat anda dalam memutuskan ajukan KSM?**

Narasumber : Saya akan mengambil promo nya karna lebih baik dari pada promo kompetitor

- 5. Anda pernah ikut acara atau event yang diadakan oleh BCA Finance soal KSM? Gimana pengalaman kamu waktu ikut acara itu?**

Narasumber : Pernah. Di event BCA Expo di sana Seru dan menarik

- 6. Waktu anda ngajuin KSM di BCA Finance, gimana sih pengalaman yang anda dapet? Positif atau ada yang kurang?**

Narasumber : Sangat positif dibantu oleh staff yang ramah dan siap membantu serta data kita sangat aman

- 7. Gimana menurut anda soal reputasi BCA Finance, terutama untuk produk KSM ini?**

Narasumber : Bca finance sangat terpercaya terlebih dari perusahaan yang sudah besar

- 8. Apakah info yang anda baca di media atau berita mempengaruhi pandangan kamu tentang BCA Finance?**

Narasumber : Iya sangat mempengaruhi

- 9. Apakah anda follow akun media sosial BCA Finance nggak? Seberapa bantu akun media sosial BCA Finance buat kamu ngertiin soal KSM?**

Narasumber : Yes, saya follow akun media socialnya dengan konten yang menarik membuat saya lebih mengenal tentang ksm bca finance

- 10. Seberapa sering anda dapet info dari media sosial BCA Finance yang bantu anda ngerasa lebih yakin buat ngajuin KSM?**

Narasumber : Sering melalui whatsapp terlebih ada rekomen dari teman saya juga

- 11. Pernah tidak anda pakai aplikasi BCA Finance buat ngajuin KSM? Gimana pengalaman kamu pake aplikasi itu?**

Narasumber : Aplikasi yang mudah di gunakan ui yang simple dan menu yg responsive

12. Apakah aplikasi BCA Finance bikin kamu lebih mudah dapat info tentang KSM?

Narasumber : Tentu saja sangat membantu

13. Anda pernah dapet email atau telepon langsung dari BCA Finance soal KSM? Itu pengaruh nggak buat keputusan kamu?

Narasumber : Pernah, sangat mempengaruhi

14. Kalau dapat info langsung dari BCA Finance, apakah itu bikin anda lebih yakin untuk ngajuin KSM?

Narasumber : Sangat yakin soalnya langsung dari bca finance langsung dan kita sudah kenal

15. Gimana menurut anda pelayanan dari sales atau customer service di BCA Finance waktu kamu nanya soal KSM?

Narasumber : hmm sudah oke, sangat membantu di saat ada kendala pun respon dari sales juga cepat jadi saya bisa mendapatkan solusi nya

16. Apa yang menjadi pertimbangan utama Anda dalam memilih BCA Finance untuk mengajukan KSM?

Narasumber : Promo dan kemudahan pengajuan

17. Sejauh mana pemahaman Anda tentang produk KSM BCA Finance memengaruhi keputusan Anda?

Narasumber : Dengan kepercayaan dan tanggung jawab dari bca finance saya yakin terhadap bca finance

18. Apakah rekomendasi dari teman atau keluarga mempengaruhi keputusan Anda untuk memilih BCA Finance dalam mengajukan KSM?

Narasumber : Sangat mempengaruhi terlebih rekomendasi keluarga dan teman yang sudah mencoba

19. Apakah Anda merasa terpengaruh oleh iklan atau promosi yang dilakukan oleh BCA Finance? Jika ya, dalam hal apa?

Narasumber : menurut saya Sangat terpengaruh dengan iklan, dalam hal iklan yang memberikan bunga rendah.

TURNITIN



**UNIVERSITAS
BUDDHI DHARMA**

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

August 22nd, 2025

Editor Explanation:

Dear Michael,

Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student Id : 20210400037
Faculty/Study Program : Social Sciences And Humanities/Communication Sciences
Title : Peran Komunikasi Pemasaran Divisi Marketing BCA Finance
Cabang Victoria dalam Memberikan Kredit Sepeda Motor
(Ksm) kepada Konsumen
Type : Thesis

Turnitin suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

Word Count	: 13140
Character Count	: 85870
Similarity Index	: 10%
Internet Source	: 9%
Publication	: 4%
Student Paper	: 3%
Exclude quotes	: Off
Exclude bibliography	: Off
Exclude matches	: Off

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show an unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

Shenny Ayunuri Beata Sitinjak, S.S., M.M., M.Hum.

Faculty of Social Sciences and Humanities

Buddhi Dharma University (UBD)

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir
Tangerang 15115 - Banten

Telp. 021 - 5517853, Fax. 021 - 5586820