



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG
AKTIVITAS MARKETING COMMUNICATIONS
PT BANK CIMB NIAGA TBK



Nama : **Nanthania Dewi Santana**
NIM : **13140110372**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Tangerang

2017

**PERSETUJUAN LAPORAN KERJA MAGANG
AKTIVITAS MARKETING COMMUNICATIONS
PT BANK CIMB NIAGA TBK**

Oleh

Nama : Nanthania Dewi Santana
NIM : 13140110372
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tangerang, 7 Juli 2017

Pembimbing

UMN
Cheryl P. Bensa, M.A.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA
Mengetahui :
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

F.N. Inco Hary Perdana, M.Si.

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG
AKTIVITAS MARKETING COMMUNICATIONS
PT BANK CIMB NIAGA TBK**

Oleh

Nama : Nanthania Dewi Santana
NIM : 13140110372
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tangerang, 20 Juli 2017

Pembimbing

Penguji

Cheryl P. Bensa, M.A.

Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

F.N. Inco Hary Perdana, M.Si.

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Dengan ini saya:

Nama : Nanthania Dewi Santana
NIM : 13140110372
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang:

Nama Perusahaan : PT Bank CIMB Niaga, Tbk
Divisi : Branchless Banking Bussiness Development
Alamat : Graha Niaga, Lt. 10
Jalan Jendral Sudirman Kav. 58
Jakarta Selatan, 12190
Periode Magang : 30 Januari – 30 April 2017
Pembimbing Lapangan : Jeffry Priatama

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 7 Juli 2017

Nanthania Dewi Santana

ABSTRAK

PT Bank CIMB Niaga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Bank CIMB Niaga menjadi salah satu bank terbesar ke-5 dari sisi aset, pendanaan, kredit dan luasnya jaringan cabang, serta menjadi pelopor adanya layanan perbankan online. Dalam kegiatan *marketing communication*nya, Bank CIMB Niaga mengembangkan produk dan layanannya ke arah *digital banking* untuk dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Selama melaksanakan praktik kerja magang di Bank CIMB Niaga, penulis ditempatkan di divisi *Branchless Banking*. Divisi *Branchless Banking* merupakan salah satu strategi distribusi perbankan yang memanfaatkan jaringan internet dan teknologi perangkat *mobile*. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pemanfaatan *mobile* dan internet, Bank CIMB Niaga membuat berbagai macam program dan promosi dengan memanfaatkan media konvensional dan online. Berdasarkan pengalaman kerja penulis, salah satu cara yang dilakukan untuk dapat terus memperbaiki kinerjanya adalah dengan melakukan evaluasi ketika program promo telah berakhir. Evaluasi tersebut dituangkan dalam bentuk *closing report* yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan program promo tersebut.

Kata Kunci: Bank CIMB Niaga, *Branchless Banking*, *Closing Report*, Evaluasi, *Marketing Communication*.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan praktik kerja magang dan laporan kerja magang yang berjudul “Aktivitas Marketing Communications PT Bank CIMB Niaga, Tbk” dengan baik dan tepat waktu. Laporan magang ini merupakan bentuk pertanggungjawaban penulis selama melaksanakan kerja magang di PT Bank CIMB Niaga selama periode waktu 3 bulan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Multimedia Nusantara.

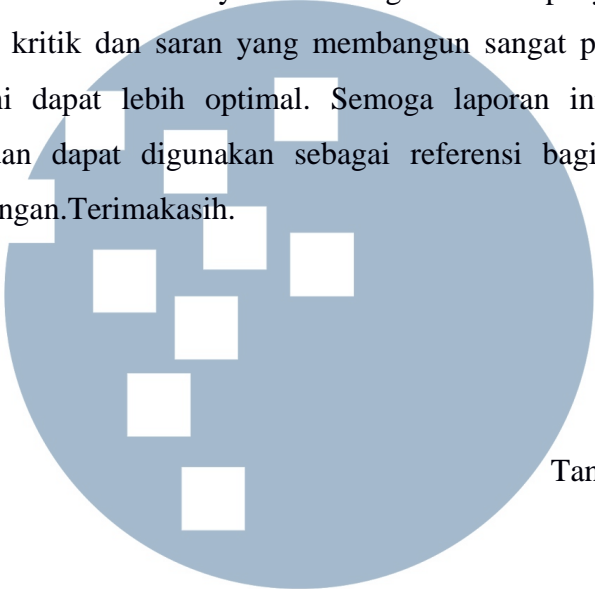
Kesempatan penulis dapat melaksanakan kerja magang di PT Bank CIMB Niaga tentunya memberikan pengalaman dan pengetahuan baru di bidang *marketing communications* yang akan berguna saat praktik kerja sesungguhnya di masa mendatang. Dalam menulis laporan kerja magang ini, penulis tidak terlepas dari berbagai pihak yang turut membantu, mendukung, dan mendoakan penulis selama proses pembuatannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian praktik kerja magang dan pembuatan laporan kerja magang ini, yaitu:

1. Ibu Cheryl P. Bensa, M.A., selaku dosen pembimbing magang yang sudah menyempatkan waktu untuk memberikan pengarahan, masukan, dan mengoreksi dalam pembuatan laporan magang ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak F.N. Inco Hary Perdana, M.Si., selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. PT Bank CIMB Niaga Tbk sebagai perusahaan tempat penulis melaksanakan praktik kerja magang.
4. Ci Lusiana Saleh, selaku *Branchless Banking Business Development Head* PT Bank CIMB Niaga, Tbk yang turut mendukung segala kegiatan praktik kerja magang penulis.

5. Ko Jeffry Priatama, *OctoPay Business Development Manager* selaku pembimbing lapangan yang sudah memberikan kesempatan dan pengalaman luar biasa kepada penulis untuk terjun lebih dalam mempelajari dan mengenal dunia kerja yang sesungguhnya. Terimakasih sudah sangat baik dan sabar dalam memberikan pengarahan, serta membantu penulis dalam melaksanakan praktik kerja magang.
6. Mia Revina, Candy Rozalia, Christina Natalia dan Reza Saputra, yang merupakan teman – teman seperjuangan di kantor yang sudah membantu, berbagi ilmu dan pengetahuan terkait pembuatan dan pengerjaan laporan kerja magang, memberikan dukungan, menjadi teman makan dan nonton saat jam istirahat, serta berbagi keceriaan.
7. Kak Alin, Mba Zwesty, Ci Julia, Ci Jovita, Ci Stacey, Mba Dewi, Ci Denise, Mas Egard, Mas Wahyu, dan Mas Andri selaku *Branchless Banking CIMB Niaga team BBBD (Branch & Branchless Bussiness Development)* yang telah senantiasa berbagi ilmu dan membantu penulis dalam pelaksanaan praktik kerja magang.
8. Papa, Mama, Dwiki, dan seluruh keluarga penulis yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat dan motivasi pada penulis.
9. Russel Foktobella Gautama, yang selalu bersedia membantu dan memberikan dukungan pada penulis, mulai dari pencarian tempat magang hingga terselesaikannya laporan magang ini.
10. Felicia Okyanti Thirta, Jacqueline Yeorish, Venny Lawrensia, Justine Limah, dan Odilia Hana Santoso, tempat berkeluh kesah dan berbagi cerita, teman seperjuangan yang selalu mendukung dari awal masa perkuliahan hingga sekarang.
11. Irene Vania, Lianita, Novita, Apao – Achien, Lian – Lita, Vani Yuliana, Ekadona Yuliankys, Florencea Ruth, teman seperjuangan sejak SMA yang selalu memberikan semangat dan berbagi keceriaan meskipun LDR.
12. Teman – teman Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2013 Universitas Multimedia Nusantara lainnya yang turut mendukung dengan memberikan informasi terkait tempat praktik kerja magang sampai pembuatan laporan kerja magang yang sangat membantu penulis.

13. Serta seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan membantu penulis dalam setiap proses pembuatan laporan kerja magang ini.

Sekian ucapan terima kasih dari penulis untuk seluruh pihak yang telah ikut serta dalam proses penyusunan laporan kerja magang penulis. Penulis menyadari masih ada banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar laporan ini dapat lebih optimal. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai referensi bagi semua pihak yang berkepentingan. Terimakasih.



Tangerang, 7 Juli 2017

UMN

Nanthania Dewi Santana

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SESUDAH SIDANG | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR BAGAN | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang | 5 |
| 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang | 5 |
| 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang | 5 |
| 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang..... | 5 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 7 |
| 2.1 Profil PT Bank CIMB Niaga Tbk | 7 |
| 2.1.1 Sejarah..... | 7 |
| 2.1.2 Visi dan Misi..... | 11 |
| 2.1.3 Budaya Perusahaan | 11 |
| 2.1.4 Nilai-Nilai Dasar | 12 |
| 2.1.5 Tata Kelola | 13 |
| 2.1.6 Logo | 16 |
| 2.1.7 Struktur Organisasi | 17 |
| 2.2 Ruang Lingkup Divisi Terkait..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG | 26 |
| 3.1. Kedudukan dan Koordinasi..... | 26 |
| 3.2. Tugas yang Dilakukan | 26 |
| 3.3. Pembahasan..... | 27 |
| 3.3.1 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang | 27 |
| 3.4. Kendala Yang Ditemukan..... | 46 |
| 3.5. Solusi Atas kendala Yang Ditemukan | 46 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 48 |
| 4.1. Kesimpulan | 48 |
| 4.2. Saran | 49 |
| 4.2.1 Saran Untuk Akademis..... | 49 |
| 4.2.2 Saran Untuk PT Bank CIMB Niaga, Tbk | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pengguna Internet Indonesia 2017 | 3 |
| Gambar 2.1 Sejarah PT Bank CIMB Niaga | 7 |
| Gambar 2.2 Logo Perusahaan | 16 |
| Gambar 2.3 Alur Kerja Program..... | 22 |
| Gambar 3.1 Tampilan dashboard microsite | 31 |
| Gambar 3.2 Syarat & Ketentuan Versi Indonesia | 31 |
| Gambar 3.3 Syarat & Ketentuan Versi Inggris | 32 |
| Gambar 3.4 Memo Sosialisasi | 33 |
| Gambar 3.5 Dashboard SMS Blast CIMB Niaga..... | 34 |
| Gambar 3.6 SMS Blast..... | 34 |
| Gambar 3.7 <i>Microsite</i> | 37 |
| Gambar 3.8 <i>iFrame</i> | 37 |
| Gambar 3.9 Facebook CIMB Niaga..... | 38 |
| Gambar 3.10 Twitter CIMB Niaga | 38 |
| Gambar 3.11 Instagram CIMB Niaga..... | 39 |
| Gambar 3.12 Newsletter Blast CIMB Niaga..... | 39 |
| Gambar 3.13 <i>Closing Repot</i> | 41 |
| Gambar 3.14 <i>Background Closing Report</i> | 42 |
| Gambar 3.15 <i>Communication Support Closing Report</i> | 42 |
| Gambar 3.16 <i>Minutes of Completion Closing Report</i> | 43 |

Gambar 3.17 *Promo Result Closing Report*..... 43

Gambar 3.18 *Event HUCT Februari* 45

Gambar 3.19 *Event HUCT Maret* 45



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 2.1 Struktur Organisasi | 18 |
| Bagan 2.2 Struktur Organisasi Digital Banking, Branchless & Partnership..... | 19 |
| Bagan 3.1 Kedudukan dan Koordinasi..... | 26 |



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Job Desc Divisi BBBD | 23 |
| Tabel 3.1 Jenis Pekerjaan Selama Paktik Kerja Magang | 28 |



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Hasil Kegiatan Kerja Magang

Dokumentasi Kegiatan Kerja Magang

Lampiran B

Surat Penerimaan Kerja Magang dari PT Bank CIMB Niaga, Tbk

Surat Pernyataan Selesai Magang dari PT Bank CIMB Niaga, Tbk

Form KM – 02 Surat Pengantar Kerja Magang

Form KM – 03 Kartu Kerja Magang

Form KM – 04 Kehadiran Kerja Magang

Form KM – 05 Laporan Realisasi Kerja Magang

Form KM – 06 Penilaian Kerja Magang

Form KM – 07 Tanda terima Penyerahan Laporan Kerja Magang

Kartu Konsultasi Bimbingan Magang

Curriculum Vitae

