

**AKTIVITAS DEPARTEMEN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DI BNI SEKURITAS**



LAPORAN MAGANG

**VANESSA
00000065115**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI STRATEGIS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**AKTIVITAS DEPARTEMEN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DI BNI SEKURITAS**



LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)

**VANESSA
00000065115**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI STRATEGIS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vanessa

Nomor Induk Mahasiswa : 00000065115

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

**AKTIVITAS DEPARTEMEN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DI BNI SEKURITAS**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah MBKM *Internship* yang telah saya tempuh.

Tangerang, 17 Juni 2025



(Vanessa)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS DEPARTEMEN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DI BNI SEKURITAS**

Oleh
Nama : Vanessa
NIM : 00000065115
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Sabtu, 19 Juli 2025
Pukul 14.00 s.d 15.00 WIB dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Theresia Lavietha Vivrie Lolita, S.I.Kom.,

M.I.Kom.

NIDN 0327019001

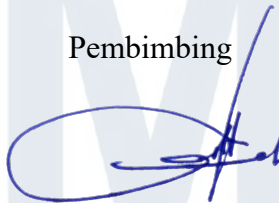
Penguji



Dr. AG Eka Wenats Wuryanta

NIDN 0306067003

Pembimbing



Theresia Lavietha Vivrie Lolita, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIDN 0327019001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Vanessa
NIM : 00000065115
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
JenisKarya : Laporan Magang

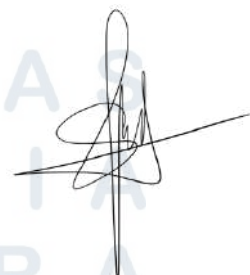
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

AKTIVITAS DEPARTEMEN *CUSTOMER RELATIONSHIP* *MANAGEMENT* DI BNI SEKURITAS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih medikan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan laporan magang saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Vanessa)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

“AKTIVITAS DEPARTEMEN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI BNI SEKURITAS” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Theresia Lavietha Vivrie Lolita, S.I.Kom., M.I.Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Perusahaan tempat melaksanakan praktik kerja magang, PT BNI Sekuritas, yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan pengalaman kerja nyata melalui departemen *Customer Relationship Management*.
7. Bapak Jaka Aditiawan, S.Pd., selaku Supervisi sekaligus Manager Customer Relationship Management BNI Sekuritas yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan selama melakukan praktik kerja magang.

8. Ibu Wahyuningrum, S.E., selaku Head of Customer Relationship Management BNI Sekuritas yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan selama melakukan praktik kerja magang.
9. Kak Salsabila Tri Rahmah, selaku mentor BNI Sekuritas yang memberikan pengajaran terkait keterampilan teknis berupa tugas utama dalam divisi CRM.
10. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi pembelajaran dalam ruang lingkup akademik serta sumber informasi yang berguna bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 17 Juni 2025



(Vanessa)



AKTIVITAS DEPARTEMEN *CUSTOMER RELATIONSHIP* *MANAGEMENT* DI BNI SEKURITAS

Vanessa

ABSTRAK

Adanya fenomena *relationship marketing* yang menjadi kunci dalam menghasilkan loyalitas pelanggan melalui keterjalinan yang potensial telah mendorong banyak entitas bisnis untuk mengadopsi aktivitas *Customer Relationship Management* (CRM), tidak terkecuali perusahaan yang menekankan layanan. Perusahaan penyedia layanan membutuhkan loyalitas pelanggan dan strategi yang adaptif serta inovatif melalui peningkatan pelayanan, tidak terkecuali entitas pasar modal (sekuritas). Strategi CRM yang mutakhir dibutuhkan bagi perusahaan sekuritas, tidak terkecuali BNI Sekuritas untuk bisa bersaing di tengah tren investasi pasar modal yang sedang berkembang. Tujuan dilaksanakannya proses kerja magang ini adalah untuk memahami aktivitas CRM, mengasah keterampilan, serta mengimplementasikan konsep dan teori CRM yang telah dipelajari ke dalam dunia kerja. Konsep *framework* CRM, yaitu IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*) digunakan dalam laporan ini sebagai landasan dari uraian kerja magang. Terdapat beberapa kendala selama dilakukannya proses magang, seperti manajemen waktu serta keterbatasan pemahaman dalam industri sekuritas. Setelah menyelesaikan proses magang yang berlangsung selama 3.5 bulan, dapat disimpulkan bahwa terdapat relevansi mengenai konsep CRM yang diajarkan dengan praktik nyata di dunia kerja, walaupun belum sepenuhnya memenuhi konsep dan teori yang dipelajari.

Kata kunci: *Relationship Marketing, Customer Relationship Management, industri sekuritas, BNI Sekuritas*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

ACTIVITIES OF THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DEPARTMENT AT BNI SEKURITAS

Vanessa

ABSTRACT

The phenomenon of relationship marketing, which is the key to generating customer loyalty through potential engagement, has encouraged many business entities to adopt Customer Relationship Management (CRM) activities, including companies that emphasize services. Service provider companies need customer loyalty, adaptive, and innovative strategies through service improvement, including securities companies. A sophisticated CRM strategy is needed for securities companies, including BNI Sekuritas, to compete in the midst of the growing capital market investment trend. This internship's goal is to comprehend CRM activities, enhance skills, and implement CRM concepts and theories that have been learned into the world of work. In this report, the internship work description is outlined using the CRM framework idea, namely IDIC (Identify, Differentiate, Interact, Customize). There were several challenges during the internship process, such as time management and limited understanding of the securities industry. After completing the internship process which lasted for 3.5 months, it can be concluded that there is relevance regarding the CRM concepts with real-world practices, although it has not fully fulfilled the concepts and theories learned.

Keywords: Relationship Marketing, Customer Relationship Management, securities industry, BNI Sekuritas

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

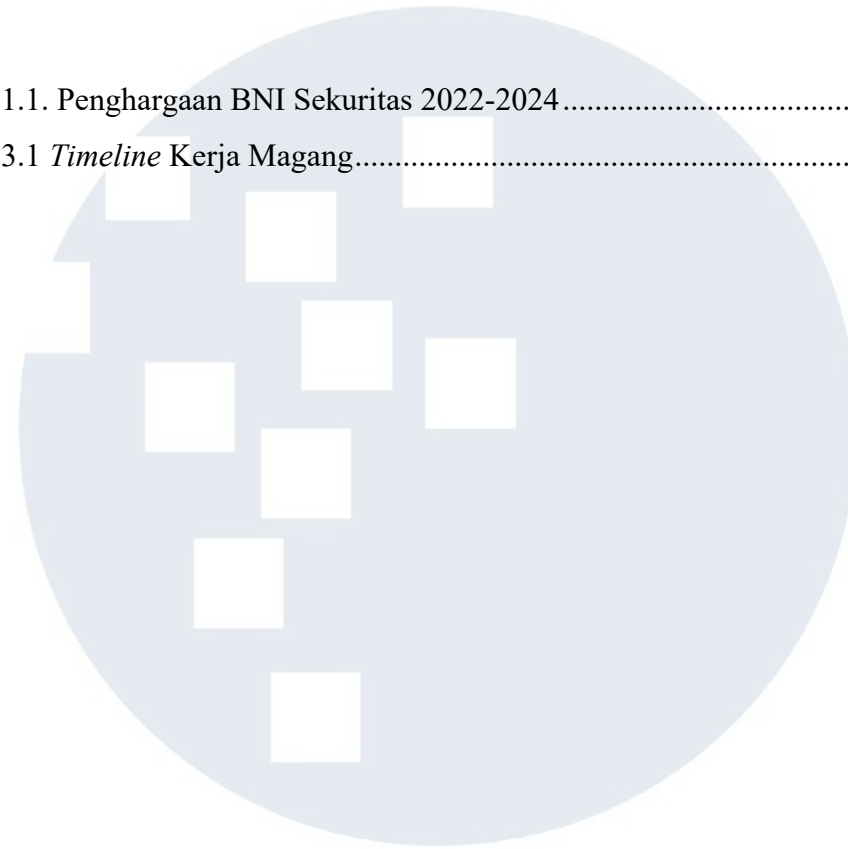
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	9
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	10
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	10
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
2.1 Tentang PT BNI Sekuritas	13
2.1.1 Visi Misi PT BNI Sekuritas	14
2.1.2 Nilai-Nilai Budaya PT BNI Sekuritas.....	15
2.1.3 Logo PT BNI Sekuritas.....	16
2.2 Struktur Organisasi PT BNI Sekuritas	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	21
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	25
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	26
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	28
3.2.2.1 <i>Identification</i>	28

3.2.2.2	<i>Differentiate</i>	34
3.2.2.3	<i>Interact</i>	40
3.2.2.4	<i>Customize</i>	51
3.2.3	Tugas dan Pekerjaan Lainnya	58
3.3	Kendala yang Ditemukan	60
3.4	Solusi atas Kendala yang Ditemukan	61
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	63
4.1	Simpulan	63
4.2	Saran	64
4.2.1	Saran untuk Perusahaan (BNI Sekuritas)	64
4.2.2	Saran untuk Universitas Multimedia Nusantara	65
4.2.3	Saran untuk Mahasiswa yang akan Magang	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penghargaan BNI Sekuritas 2022-2024.....	7
Tabel 3.1 <i>Timeline</i> Kerja Magang.....	28



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik investor pasar modal Indonesia berdasarkan kategori rentang usia	3
Gambar 1. 2. Tiga alasan utama entitas bisnis mengutamakan pengalaman pelanggan	5
Gambar 1. 3. <i>Analytical CRM: understanding the customer</i> (Dyché, 2002).....	7
 Gambar 2. 1. BNI Sekuritas.	13
Gambar 2. 2. Logo PT BNI Sekuritas	16
Gambar 2. 3. Struktur organisasi perusahaan BNI Sekuritas	17
Gambar 2. 4. Struktur organisasi departemen CRM BNI Sekuritas	18
 Gambar 3. 1. Bagan alur koordinasi.....	25
Gambar 3. 2. Klasifikasi nasabah BNI Sekuritas berdasarkan <i>value</i> dan <i>transaction</i> per <i>month</i>	34
Gambar 3. 3. Contoh tampilan templat pesan melalui media WhatsApp kepada nasabah (a) reguler dan (b) HNWI.....	43
Gambar 3. 4. Contoh pesan personalisasi (penyebutan nama nasabah) melalui media <i>e-mail</i> kepada nasabah HNWI.....	45
Gambar 3. 5. <i>Push notification</i> yang timbul dalam tampilan notifikasi di <i>mobile</i>	48
Gambar 3. 6. <i>Push notification</i> yang dilengkapi dengan gambar pendukung ketika diklik	49
Gambar 3. 7. Tampilan <i>pop-up message</i> pada aplikasi BIONS.....	50
Gambar 3. 8. Poster promo bagi nasabah HNWI.....	53
Gambar 3. 9. Poster promo bagi nasabah reguler	54
Gambar 3. 10. Tampilan penafsiran teks dokumen templat pesan <i>e-mail</i> dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Surat Pengantar MBKM-01	70
Lampiran B – Surat Keterangan Magang.....	71
Lampiran C – Kartu Kerja Magang MBKM-02	72
Lampiran D – <i>Daily Task</i> MBKM-03	73
Lampiran E – Lembar Verifikasi Laporan Magang MBKM-04.....	74
Lampiran F – Formulir Bimbingan Magang.....	75
Lampiran G – Hasil Turnitin.....	76
Lampiran H – <i>Curriculum Vitae</i>	77

