

AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN

DI PT BANK DIGITAL BCA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Laporan MBKM

RYO ANTHONIO WIJAYA
00000077748

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

2025

AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN

DI PT BANK DIGITAL BCA



LAPORAN MBKM

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Ryo Anthonio Wijaya
00000077748



2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini Penulis,

Nama : Ryo Anthonio Wijaya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000077748

Program Studi : Strategic Communication

Laporan dengan judul:

AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN DI PT BANK DIGITAL BCA

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

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, Penulis bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Praktik Kerja Magang yang telah Penulis tempuh.

Tangerang, 24 Juni 2025



(Ryo Anthonio Wijaya)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang MBKM dengan judul
AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN

DI PT BANK DIGITAL BCA

Oleh

Nama : Ryo Anthonio Wijaya

NIM : 00000077748

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 21 Juli 2025

Pukul 10.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom.

NIDN 0331077503

Penguji



Dr. AG Eka Wenats Wuryanta, M.Si.

NIDN 0306067003

Pembimbing



Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom.

NIDN 0331077503

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Digitally signed
by Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2025.07.29
15:47:42 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academic Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini: Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryo Anthonio Wijaya

NIM : 00000077748

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Laporan Magang

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

AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN DI PT BANK DIGITAL BCA

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

Tangerang, 24 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Ryo Anthonio Wijaya)

KATA PENGANTAR

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

“AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN DI PT BANK DIGITAL BCA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan magang ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa studi maupun proses penyusunannya. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc., PhD. 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, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
4. Bapak Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom. sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom selaku Ketua Sidang dan Bapak Dr. AG Eka Wenats Wuryanta, M.Si. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga Penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
7. Kak Gabriella Rustandar, Andisa Joana, dan Mekaputra Yudahandika selaku *supervisor* dan rekan 1 tim dalam periode magang penulis di PT Bank Digital BCA selama 6 bulan sejak Januari – Juli 2025.
8. Seluruh rekan tim divisi *Digital Business* PT Bank Digital BCA yang telah membantu Penulis selama proses belajar dan menyelesaikan tugas magang Penulis selama 6 bulan ini.

9. Teman terdekat penulis yang senantiasa mendampingi perancang karya dengan memberikan bantuan doa dan dukungan, baik secara moral maupun material, sehingga memungkinkan penulis karya untuk menyelesaikan proses kerja magang dan laporan magang ini dengan baik.

Semoga laporan ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 24 Juni 2025



(Ryo Anthonio Wijaya)



AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN DI PT BANK DIGITAL BCA

(Ryo Anthonio Wijaya)

ABSTRAK

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri bank digital, sangat penting untuk bisa memahami berbagai kebutuhan nasabah serta dapat memberikan layanan finansial yang tepat untuk terciptanya kepuasan optimal bagi nasabah. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mempelajari dan mengimplementasikan strategi komunikasi B2B dan strategi pemasaran kepada pihak eksternal. Perusahaan tempat magang adalah PT Bank Digital BCA, yang merupakan bank digital milik Bank BCA yang mempunyai berbagai produk finansial yang membuat nasabah lebih dewasa secara finansial. Posisi magang yang dipilih *business development* (B2B2C) yang ada dalam divisi *Digital Business* di PT Bank Digital BCA. Posisi ini mencakup 5 tugas utama: mencari mitra potensial baru, meninjau serta memproses *Non-Disclosure Agreements* (NDAs) dan *Partnership Agreements* (PKS), koordinasi dengan divisi lain (product, legal, dan divisi lainnya) dalam proses integrasi kemitraan, presentasi bisnis kepada mitra potensial, dan menjaga hubungan dengan mitra yang ada. Laporan magang ini menggunakan beberapa konsep, yaitu konsep perusahaan perbankan digital, *Public Speaking*, *Personal & Relationship Selling*, *B2B Communication*, dan *Effective Persuasive Communication*. Setelah menjalani proses magang selama enam ratus empat puluh jam, disimpulkan bahwa *business development* (B2B2C) memegang peran penting dalam mencari mitra baru maupun mempertahankan transaksi yang baik dari setiap mitra yang sudah ada juga berkolaborasi dengan divisi lain agar inovasi produk tersampaikan dengan tepat terutama secara B2B2C.

Kata kunci: *business development*, finansial, inovasi, mitra

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

AKTIVITAS B2B2C COMMUNICATION INTERN DI PT BANK DIGITAL BCA

(Ryo Anthonio Wijaya)

ABSTRACT

In light of the increasingly competitive landscape within the digital banking sector, understanding diverse customer needs and delivering precise financial services are imperative to ensuring optimal customer satisfaction. The primary objective of this internship is to examine and implement business-to-business (B2B) communication strategies alongside marketing approaches directed toward external stakeholders. The internship was undertaken at PT Bank Digital BCA, a digital banking entity under the ownership of Bank BCA, which offers a suite of financial products designed to enhance customers' financial maturity. The selected internship position, business development (B2B2C), is part of the Digital Business division at PT Bank Digital BCA. This role encompasses five core responsibilities: identifying prospective partnership opportunities, reviewing and processing Non-Disclosure Agreements (NDAs) and Partnership Agreements (PKS), coordinating with relevant divisions—including product development, legal affairs, and other departments—to facilitate seamless partnership integrations, delivering business presentations to potential partners, and maintaining productive relationships with existing stakeholders. This report incorporates several foundational concepts, including digital banking business models, Public Speaking, Personal and Relationship Selling, B2B Communication, and Effective Persuasive Communication. Upon the completion of 640 hours of internship experience, it is concluded that the Business development (B2B2C) function plays a pivotal role in identifying new partnership opportunities, sustaining robust transactional engagements with existing partners, and collaborating cross-functionally to ensure the effective dissemination of product innovations, particularly within the B2B2C ecosystem.

Keywords: *business development, financial, innovation, partner*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	4
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Bank Digital BCA	9
2.2.1 Visi.....	9
2.2.2 Misi	9
2.3 Nilai Perusahaan (<i>Corporate Values</i>) PT Bank Digital BCA.....	10
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.4.1 Struktur Utama PT Bank Digital BCA	11

2.4.2 Struktur Divisi <i>Digital Business</i> PT Bank Digital BCA.....	13
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	15
3.1 Kedudukan dan Koordinasi Kerja Magang	15
3.2 Tugas, Uraian, dan Teori/ Konsep Kerja Magang.....	16
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	19
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang.....	21
3.3 Kendala yang Ditemukan	31
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	33
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	36
4.1 Simpulan.....	36
4.2 Saran.....	37
4.2.1 Saran untuk Perusahaan	37
4.2.2 Saran untuk Universitas	38
4.2.1 Saran untuk Mahasiswa	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Informasi Perusahaan	9
Tabel 3. 1 Tugas Utama & Tambahan Business Development	19
Tabel 3. 2 List perusahaan yang di-approach selama periode magang.....	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Performa Bank Digital di Indonesia Tahun 2024.....	2
Gambar 2. 1 Informasi Perusahaan & Informasi Anak Perusahaan BCA	7
Gambar 2. 2 Struktur PT Bank Digital BCA	11
Gambar 2. 3 Struktur Departemen Digital Business	13
Gambar 3. 1 Lini Waktu & Pekerjaan Business Development.....	21
Gambar 3. 2 Contoh Approach LinkedIn & WhatsApp.....	22
Gambar 3. 3 Template Cold Email	24
Gambar 3. 4 Dokumentasi Meeting yang Dilakukan.....	25
Gambar 3. 5 Dashboard Update Mingguan Mitra.....	29

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Magang (MBKM 01)	42
Lampiran 2 Kartu Magang (MBKM 02)	43
Lampiran 3 Daily Task Praktik Magang (MBKM 03)	44
Lampiran 4 Lembar Verifikasi Laporan Magang MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	64
Lampiran 5 Surat Penerimaan Magang (LoA).....	65
Lampiran 6 Form Bimbingan Magang.....	66
Lampiran 7 Hasil Pengecekan Turnitin.....	67

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA