

**PERAN UNIVERSAL BANKER DALAM MENDUKUNG
PERSONAL DAN RELATIONSHIP SELLING DI PT BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JAKARTA
KREKOT**



LAPORAN MAGANG

**Amara Isya Mustika
00000076317**

**PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2026**

**PERAN UNIVERSAL BANKER DALAM MENDUKUNG
PERSONAL DAN RELATIONSHIP SELLING DI PT BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JAKARTA
KREKOT**



LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Amara Isya Mustika

00000076317

**PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2026

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Amara Isya Mustika

Nomor Induk Mahasiswa : 00000076317

Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul: Peran Universal Banker dalam Mendukung *Personal* dan *Relationship Selling* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Krekot.

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 09 Januari 2026



(Amara Isya Mustika)

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amara Isya Mustika
NIM : 00000076317
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

Nama Perusahaan/Organisasi : PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta
Krekot
Alamat : Jl Samanhudi no 44, Jakarta Pusat
Email Perusahaan/Organisasi : nurunnisa.purnamasari@corp.bri.co.id

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat di validasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 09 Januari 2026

Mengetahui



Menyatakan



(Amara IsyaMustika)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan dengan judul

**PERAN UNIVERSAL BANKER DALAM MENDUKUNG *PERSONAL* DAN
RELATIONSHIP SELLING DI PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK
KANTOR CABANG JAKARTA KREKOT**

Oleh

Nama : Amara Isya Mustika
NIM : 0000076317
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 19 Januari 2026
Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji

Chininta Rizka Angelia S.I.Kom., M.Si
NIDN 0320079201


Mujiono, S.Ikom., M.I.Kom
NIDN 0315108802

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi

Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm
NIDN 0317089201

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amara Isya Mustika
NIM : 00000076317
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Jenjang : ~~D3~~/S1/S2* (coret yang tidak perlu)
Judul Karya Ilmiah : Peran Universal Banker dalam Meningkatkan *Personal* dan *Relationship Selling* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Krekot

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☒ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 09 Januari 2026



(Amara Isya Mustika)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik dan lancar. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Helga Lilani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm., selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Chininta Rizka Angelia S.I.Kom., M.Si selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengertian, kesabaran, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya laporan ini.
5. Nurunnisa Purnamasari, sebagai Pembimbing Lapangan dan segenap Staff PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Krekot yang telah memberikan kesempatan, arahan dan bimbingan praktis sehingga terselesainya laporan ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Rafi Eka Ramadhan selaku pasangan saya yang selalu memberi dukungan penulis sejak hari pertama
8. Bella, Kirana, Nyimas, dan Caca sahabat penulis yang selalu membantu saya dalam proses pembuatan laporan
9. Teman terdekat penulis Priska, Kezia, Chika, Farisa, dan Dea yang telah membantu dan mengingatkan selama proses perkuliahan berlangsung

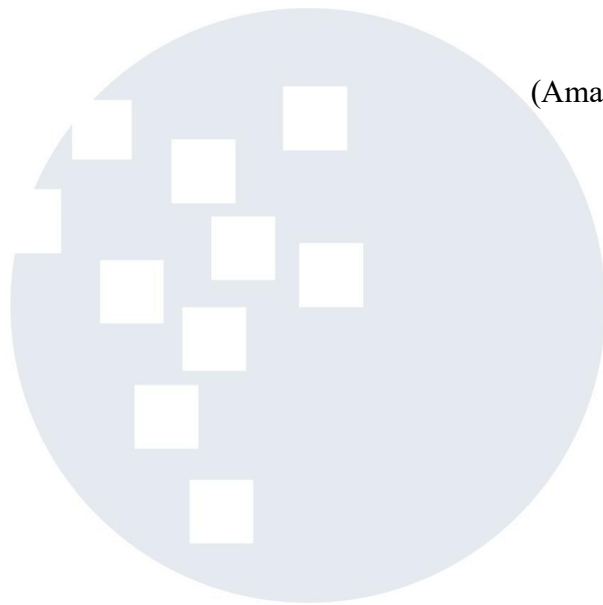
Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman magang, serta menjadi referensi dan bahan pembelajaran mahasiswa

lain. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Tangerang, 09 Januari 2026



(Amara Isya Mustika)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PERAN UNIVERSAL BANKER DALAM MENDUKUNG
PERSONAL DAN *RELATIONSHIP SELLING* DI PT BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JAKARTA
KREKOT**

(Amara Isya Mustika)

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun untuk memberikan gambaran penulis dalam menjalani magang sebagai *Universal Banker* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Krekot. Alasan pemilihan perusahaan ini adalah karena PT BRI Tbk merupakan salah satu bank terbesar milik negara yang memiliki jaringan luas dan sistem kerja yang profesional, terlebih posisi *Universal Banker* sangat relevan dengan materi perkuliahan terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan keterampilan membangun hubungan dengan nasabah. Tujuan pelaksanaan magang ini adalah untuk memahami aktivitas, tugas, dan tanggung jawab *Universal Banker* dalam mendukung operasional dan pelayanan nasabah, mempraktikkan teori serta konsep komunikasi dan pemasaran yang diperoleh selama perkuliahan, serta mengembangkan *soft skill*, *hard skill* dan relasi profesional di bidang perbankan. Selama periode magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas pelayanan nasabah yang mencakup interaksi langsung, penggalan kebutuhan nasabah, pemberian informasi produk dan layanan perbankan, serta koordinasi dengan berbagai unit kerja. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, penulis menerapkan komunikasi interpersonal, komunikasi persuasif, *personal selling*, *relationship selling*, dan komunikasi organisasi. Selain itu, penulis juga memahami penerapan standar operasional prosedur, prinsip manajemen risiko, dan proses pelayanan perbankan. Hasil dari kegiatan magang ini menunjukkan bahwa peran *Universal Banker* sebagai *single point of contact* berkontribusi penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah. Melalui pengalaman magang ini, penulis mengalami peningkatan kemampuan komunikasi profesional, etika kerja, pengelolaan emosi, serta pemahaman terhadap alur kerja dan sistem operasional perbankan. Dengan demikian, kegiatan magang ini memberikan pengalaman praktis yang relevan serta memperkuat kesiapan penulis dalam menghadapi dunia kerja profesional.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Organisasi, Perbankan, Universal Banker*

**THE ROLE OF UNIVERSAL BANKER IN SUPPORTING
PERSONAL AND RELATIONSHIP SELLING AT PT BANK
RAKYAT INDONESIA JAKARTA KREKOT BRANCH OFFICE**

(Amara Isya Mustika)

ABSTRACT

This internship report is prepared to provide an overview of the author's experience during the internship as a Universal Banker at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Jakarta Krekot Branch. The selection of this company was based on the fact that PT BRI Tbk is one of the largest state-owned banks in Indonesia, with an extensive network and a professional working system. Moreover, the Universal Banker position is highly relevant to the coursework, particularly in terms of interpersonal communication and relationship-building skills with customers. The objectives of this internship were to understand the activities, duties, and responsibilities of a Universal Banker in supporting banking operations and customer services, to apply communication and marketing theories and concepts acquired during academic studies, and to develop soft skills, hard skills, and professional networks in the banking sector. During the internship period, the author was involved in various customer service activities, including direct customer interactions, identifying customer needs, providing information on banking products and services, and coordinating with different work units. In carrying out these tasks, the author applied interpersonal communication, persuasive communication, personal selling, relationship selling, customer relationship management (CRM), and organizational communication. In addition, the author gained an understanding of the implementation of standard operating procedures, risk management principles, and banking service processes. The results of the internship indicate that the role of the Universal Banker as a single point of contact contributes significantly to improving service efficiency and customer satisfaction. Through this internship experience, the author developed enhanced professional communication skills, work ethics, emotional management, and a comprehensive understanding of banking workflows and operational systems. Therefore, this internship provided relevant practical experience and strengthened the author's readiness to face the professional working environment.

Keywords: *Interpersonal Communication, Organizational Communication, Banking, Universal Banker*

DAFTAR ISI

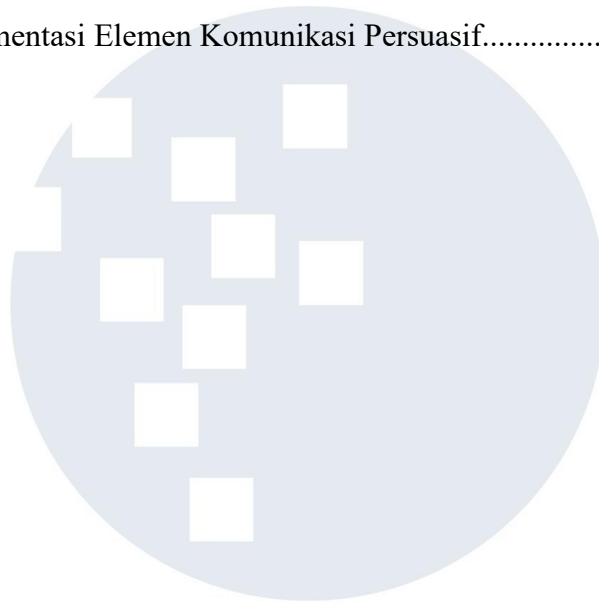
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	2
1.3 Waktu dan Prosedur Magang.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4
2.1.1 Visi Misi Perusahaan.....	5
2.1.2 Logo Perusahaan.....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	6
2.3 Portofolio Perusahaan.....	8
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	10
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	10
3.1.1 Kedudukan.....	10
3.1.2 Koordinasi.....	10
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	11
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	11
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	13
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	28

3.3.1 Penyesuaian Pola Komunikasi dalam Budaya Kerja Perbankan...	228
3.3.2 Kendala Koordinasi Antar Bagian dalam Proses Pelayanan..	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Kendala dalam Menghadapi Karakteristik Nasabah	29
3.3.4 Kendala dalam Kepatuhan terhadap Prosedur Operasional dan Manajemen Risiko.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	29
3.4.1 Penyesuaian Gaya Komunikasi terhadap Budaya Kerja.....	29
3.4.2 Peningkatan Koordinasi melalui Aktif Berkomunikasi..	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Penerapan Komunikasi Empati kepada Nasabah	Error! Bookmark not defined.
3.4.4 Peningkatan Pemahaman Prosedur melalui Pembelajaran Mandiri	Error! Bookmark not defined.
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	30
4.1 Simpulan.....	30
4.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Informasi Singkat Tempat Kegiatan Magang.....	3
Tabel 3. 1 Tugas Kerja Magang.....	12
Tabel 3.2.2 Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal.....	12
Tabel 3.2.3 Implementasi Tahapan Personal Selling.....	120
Tabel 3.2.4 Implementasi Elemen Komunikasi Persuasif.....	25



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

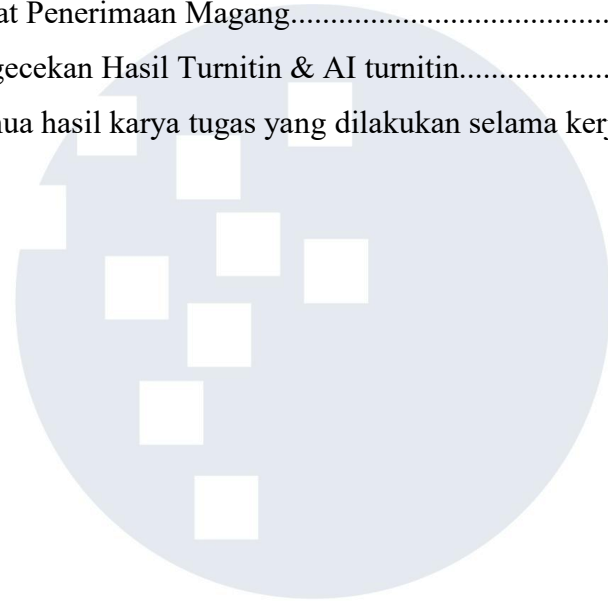
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	6
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kerekot.....	8
Gambar 2. 3 Mitra Usaha.....	9
Gambar 3. 1 Bagan Alur Koordinasi.....	11
Gambar 3. 2 Interaksi Penulis dengan Nasabah.....	17
Gambar 3. 3 Kegiatan Penjelasan Produk kepada Nasabah.....	19
Gambar 3. 4 Dokumentasi Pelayanan Lanjutan.....	20
Gambar 3. 5 Aktivitas Edukasi dan Penawaran Produk.....	27
Gambar 3. 6 Briefing Internal.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Pengantar MBKM 01.....	34
Lampiran B. Kartu MBKM 02.....	35
Lampiran C. Daily Task MBKM 03.....	36
Lampiran D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM 04.....	51
Lampiran E. Surat Penerimaan Magang.....	52
Lampiran F. Pengecekan Hasil Turnitin & AI turnitin.....	53
Lampiran G. Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama kerja magang.....	58



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA