

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan di Indonesia menunjukkan tren yang semakin dinamis terutama dengan meningkatnya digitalisasi layanan dan tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan efisien. Menurut data yang diperoleh oleh Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK), OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan BPS (Badan Pusat Statistik) menyebutkan bahwa indeks literasi keuangan dan indeks inklusi keuangan pada tahun 2025 mengalami kenaikan. Pada tahun 2025 indeks literasi keuangan mencapai 66.46% yang mana naik 1.03% dibandingkan tahun 2024 sebesar 65.43% sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 80.51% yang mana naik 5.49% dibandingkan tahun 2024 sebesar 75.02%. Hal ini menandakan bahwa kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap keuangan semakin meningkat yang mengakibatkan persaingan industri perbankan semakin ketat. Peningkatan ini menjadi tantangan sekaligus peluang besar bagi perbankan, khususnya dalam hal pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu perbankan harus memiliki strategi masing-masing dalam beradaptasi dengan inovasi, memperkuat infrastruktur digital, serta meningkatkan sinergi untuk mempertahankan daya saing dan relevansi.

PT Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank terbesar milik negara yang telah berdiri hingga 129 tahun dan berfokus pada segmen usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang memiliki 453 kantor cabang, 6 kantor cabang luar negeri, 7.014 kantor cabang pembantu. Pada tahun 2024, kinerja BRI mendapatkan pengakuan dan apresiasi dari pihak eksternal dengan menerima lebih dari 270 penghargaan baik dalam skala nasional maupun internasional. Menurut laporan keuangan pada tahun 2024, laba BRI mengalami penurunan dari 2023, saat 2023 laba BRI sebesar 60,43 Triliun sedangkan laba BRI 2024 sebesar 60,64 Triliun.

Dalam menghadapi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks, posisi *Universal Banker* menjadi salah satu peran kunci dalam industri perbankan. Posisi

ini menggabungkan peran dari teller, *customer service* dan marketing karena *Universal Banker* adalah posisi *frontliner* yang berfungsi sebagai *single point of contact* yakni melayani nasabah secara langsung sekaligus memberikan edukasi tentang produk dan membantu dalam proses pemasaran layanan perbankan dengan strategi *personal selling*. *Personal selling* merupakan kegiatan promosi penjualan yang dilakukan antar pribadi dengan bertatap muka ditujukan untuk membangun, meningkatkan, memantau atau memelihara hubungan pertukaran yang saling menguntungkan (Julitawati, et.al 2020)

Urgensi dari posisi *Universal Banker* ini sebagai penghubung kebutuhan nasabah dengan layanan yang ditawarkan bank. Karena semakin ketatnya persaingan antarbank, maka kualitas pelayanan nasabah menjadi salah satu pembeda utama. *Universal Banker* dituntut tidak hanya memiliki pengetahuan produk, tetapi juga keterampilan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah yang baik agar dapat membangun loyalitas nasabah.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung dalam dunia kerja dan membantu mengasah kemampuan yang relevan dengan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan. Adapun tujuan magang adalah:

1. Memahami aktivitas sebagai *Universal Banker* di PT BRI Tbk, mahasiswa bisa memahami tugas, tanggung jawab, dan kontribusi *Universal Banker* dalam mendukung operasional dan pelayanan nasabah di sektor perbankan
2. Mempraktikkan teori dan konsep yang dipelajari saat kuliah, seperti komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, komunikasi persuasif, serta *personal and relationship selling* sehingga mahasiswa dapat menerapkan teori-teori komunikasi dan pemasaran dengan nasabah dan rekan kerja di lingkungan kerja
3. Mengembangkan *soft skill* seperti peningkatan dalam etika kerja, kemampuan berkomunikasi secara profesional, pengelolaan emosi, adaptasi terhadap budaya kerja serta kemampuan kerja sama dalam tim. Sedangkan

hard skill-nya memperoleh pengetahuan dan keterampilan produk dan layanan perbankan, serta pemahaman dasar penggunaan system perbankan

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sebagai syarat kelulusan untuk perkuliahan Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi, penulis memutuskan untuk mengambil mata kuliah magangnya pada semester 7 setelah mengikuti berbagai kegiatan belajar program efektif sebelumnya. Adapun informasi singkat mengenai tempat kegiatan magang penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bidang perbankan

Tabel 1. 1 Informasi Singkat Tempat Kegiatan Magang

Nama Perusahaan	PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kerekot
Supervisor	Nurunnisa Purnamasari
Posisi	Supervisor Operasional Layanan
Alamat Perusahaan	Jl Samanhudi no 44, Jakarta Pusat
Periode Magang	1 September 2025 - 28 November 2025
Hari Kerja	Senin - Jumat
Jam Kerja	08:00 - 17:00