



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.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama magang, penulis ditempatkan di bawah biro *Issuing Portofolio Management*, dengan demikian maka penulis berkoordinasi langsung dengan Bapak Yogi Humandaru sebagai *senior officer* dari biro *Issuing Portofolio Management*

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama periode kerja magang yang berlangsung mulai dari 1 Agustus 2012 hingga hingga 12 Oktober 2012, ada beberapa tugas yang dilakukan penulis seperti terlampir dalam laporan realisasi mingguan kerja magang sebagai berikut

Tabel 3.1. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

No.	JENIS PERKERJAAN	KOORDINASI
1	Membuat proposal untuk melakukan riset pasar	Bapak Yogi Humandaru
2	Analisa hasil survey MarkPlus mengenai <i>youth</i>	Bapak Yogi Humandaru
3	Membuat strategi kartu kredit untuk anak muda	Bapak Yogi Humandaru
4	<i>On the Job Training</i>	Ibu Lim Ivenina
5	Membuat <i>business plan</i> untuk <i>mini gallery online</i>	Bapak Yogi Humandaru
6	Mempelajari dan melakukan analisa perjanjian kerja sama antara BCA dengan JCB	Bapak Yogi Humandaru
8	Memeriksa tagihan kartu kredit lalu mencocokkan	Bapak Yogi

	dengan peraturan BI	Humandaru
9	Melakukan <i>update</i> biaya kartu kredit tahun 2013	Bapak Yogi Humandaru
10	Membuat menu <i>screen</i> ATM untuk BCA Smartcash	Bapak Yogi Humandaru
11	Merapihkan tampilan screen ATM untuk pembayaran BCA Smartcash di <i>powerpoint</i>	Bapak Yogi Humandaru
12	Membuat perbandingan biaya Visa dan MasterCard	Bapak Yogi Humandaru
13	Membuat <i>business plan</i> untuk BCA Travel Card	Bapak Yogi Humandaru
14	Membuat kembali <i>business plan</i> BCA Travel Card (Revisi)	Bapak Yogi Humandaru
15	Mempelajari dan melakukan analisa manual operasi Visa	Bapak Yogi Humandaru

Sumber : Penulis

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

1. Membuat proposal untuk melakukan riset pasar

Penulis diminta oleh pembimbing magang untuk membuat proposal untuk membuat riset pasar mengenai kartu kredit, terutama kartu kredit BCA khususnya di segment anak muda. Latar belakang dari pembuatan riset pasar ini adalah meningkatnya pengguna kartu kredit di Indonesia, adanya peningkatan pada transaksi dengan menggunakan kartu kredit di Indonesia. Semakin ketatnya persaingan di pasar kartu kredit di Indonesia, adanya perubahan kebutuhan dan keinginan dari konsumen kartu kredit. Tujuan dari pengadaaan riset ini adalah Mengetahui kebutuhan pasar terutama dalam kaitannya dengan kartu kredit., mengetahui perilaku pengguna kartu kredit, mengetahui keuntungan apa yang dicari oleh pengguna kartu kredit,

mengetahui apakah desain mempengaruhi keputusan penggunaan kartu kredit, mengetahui efektifitas pemasangan iklan promosi kartu kredit di berbagai media, membuat pengguna kartu kredit semakin loyal dengan BCA, meningkatkan pengguna kartu kredit BCA, mengetahui kondisi dan karakteristik pasar kartu kredit saat ini, mengetahui preferensi dari pengguna kartu kredit. Bentuk dari riset pasar yang direncanakan adalah berbentuk *Focus Group Discussion*.

2. Melakukan analisa hasil survey MarkPlus mengenai anak muda

MarkPlus mengadakan survei kepada anak muda untuk mengetahui gaya hidup mereka dan perilaku mereka dalam mengeluarkan uang mereka dalam berbelanja. Survey ini bertujuan memberikan pandangan kepada para pemasar dalam memasarkan produk mereka kepada target anak muda. Penulis diminta membantu dalam menganalisa hasil survey ini dan memberikan pandangan mengenai peluang untuk BCA terutama kartu kredit BCA. Berikut adalah hasil analisa dari survey MarkPlus yang penulis buat :

A. Media

- a. Media yang paling sering di akses adalah TV dan Internet.
- b. Mereka mengakses media untuk mencari hal yang menarik bagi mereka
- c. Selain itu, Internet juga digunakan untuk mengakses social media seperti Facebook dan Twitter.
- d. 52% diantaranya menganggap social media itu penting dan 86% diantaranya aktif menggunakan social media.

B. Communities

- a. Social media digunakan oleh Youth untuk berkomunikasi, baik bertemu sahabat lama ataupun berkenalan dengan teman baru
- b. Youth juga tak jarang ikut terlibat dalam komunitas dimana mereka mempunyai hobi atau preferensi yang sama, seperti olahraga, musik, dan otomotif.

- c. Dari hasil survey mengenai aktifitas favorit mereka, urutan 3-6 adalah aktifitas mereka bersama teman, sementara nomor 1 adalah makan bersama keluarga.

C. Overall

- a. Anak muda tidak terlalu peduli dengan aktivitas sosial dan politik. Hal ini terbukti dari tidak adanya tokoh favorit mereka di bidang aktivitas sosial dan politik
- b. Dari beberapa item “youth favourite.....” menurut saya ada beberapa hal yang tidak mencerminkan konsumsi dari youth. Contoh adalah air mineral. Aqua difavoritkan dengan 80%, namun kenyataannya ketika mereka meminta “Aqua” dan mereka diberikan merk lain, mereka tetap mengonsumsinya.

D. Opportunities

- a. BCA Credit Card masih menjadi nomor 1 di kalangan youth.
- b. BCA bisa masuk ke komunitas-komunitas jika ingin menasar anak muda.
- c. Untuk promosi, BCA card dapat menggunakan social media untuk promosi. Sekarang ini, beberapa perusahaan menggunakan *influencer* di social media untuk promosi produk mereka. Mereka mencari orang yang berpengaruh dan memiliki *followers* yang banyak di social-media.
- d. Internet juga bisa menjadi sarana promosi di website yang sering dibuka oleh orang.

3. Membuat strategi kartu kredit untuk anak muda

Setelah melihat dan menganalisa hasil dari survey MarkPlus, penulis diminta untuk membuat strategi yang tepat bagi kartu kredit BCA untuk menjangkau segmen anak muda. Adapun rencana bisnis yang penulis buat adalah sebagai berikut :

A. *Facts about youth* (by : MarkPlus)

- a. Media yang paling sering di akses adalah TV dan Internet.

- b. Selain itu, Internet juga digunakan untuk mengakses social media seperti Facebook dan Twitter.
- c. *First jobber* (25-29 yo) dan Professional (30-35 yo) yang paling banyak memiliki kartu kredit (20% dan 32%). Sementara *College Student* (19-24 yo) hanya 4% saja.
- d. *Influencer* dari kartu kredit adalah rekomendasi(46%) dan Promosi (28.4%).
- e. BCA card menjadi kartu kredit favorit bagi anak muda dengan 31%.

B. Kondisi persaingan kertu kredit di segmen anak muda :

- a. BII Angry Birds
- b. BRI Touch

C. Marketing Mix

- a. Product :
 - i. *Re-launch* produk dengan *packaging* baru yang menarik dan sesuai untuk anak muda.
 - ii. Variasi desain dengan pillihan beberapa icon dari Warner Bros serta warna yang lebih cerah dan variatif, yang sesuai untuk anak muda.
- b. Price :
 - i. Iuran tahunan diberikan free 1 tahun agar tetap menjaga prestise dari BCA card itu sendiri.
- c. Promotion :
 - i. Menggunakan social media seperti Facebook dan Twitter.
 - ii. Twitter terus di update dengan display picture yang lebih menarik dan lebih anak muda.
 - iii. Promosi di koran, mall, sekolah/universitas.
 - iv. Porgram promosi yang menarik.
 - v. Engaging dengan beberapa blogger yang oke dan juga dengan influencer di dunia social media.
- d. People :

- i. BCA harus terus melatih tenaga sales yang menjual di lapangan agar dapat menjual dengan baik dan jujur.
- ii. Tenaga customer service untuk menangani keluhan dari konsumen.
- e. Physical evidence :
 - i. Kartu kredit yang ada harus memiliki desain dan packaging yang menarik, dinamis, serta sesuai dengan anak muda masa kini.
- f. Process
 - i. Proses pengajuan hingga aktivasi dan penggunaan harus tidak ribet agar konsumen mau menggunakan terus BCA card.

4. Melakukan *On the Job Training*

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai kartu kredit terutama mengenai kartu kredit BCA, penulis ditugaskan untuk melakukan *on the job training* oleh Ibu Lim Ivenina selaku bagian *human resource* di unit bisnis kartu kredit BCA. *On the Job Training* yang dilakukan oleh penulis sangat membantu dalam membuka wawasan mengenai dunia kartu kredit. Dalam melakukan *On the Job Training*, penulis mengunjungi kepala urusan dari masing-masing bagian dari unit bisnis kartu kredit untuk mengetahui aktifitas dan kegiatan serta *job description* dari masing-masing bagian dari unit bisnis kartu kredit.

5. Membuat *business plan* untuk *mini gallery online*

Mini gallery adalah sebuah program dari BCA khusus untuk pengguna kartu kredit BCA. *Mini gallery* berisikan sejumlah barang dari beberapa perusahaan yang dijual oleh BCA dengan penawaran khusus, salah satunya adalah cicilan 0% yaitu membayar barang secara kredit dan cicilan tanpa dikenakan biaya tambahan.

6. Mempelajari dan melakukan analisa perjanjian kerja sama antara BCA dengan JCB

Penulis ditugaskan untuk mempelajari dan melakukan analisa perjanjian kerjasama antara BCA dengan JCB. Perjanjian ini berisi detail kerjasama antara BCA dengan JCB. Dengan mempelajari ini, penulis diharapkan dapat memahami isi dari kerjasama antara *issuer*, *acquirer*, dan *principle* dari kartu kredit.

7. Memeriksa tagihan kartu kredit lalu mencocokkan dengan peraturan BI

Penulis ditugaskan untuk mencocokkan isi dari lembar tagihan kartu kredit dengan surat edaran peraturan BI No. 14/ 17 /DASP, tanggal 7 Juni 2012 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Mengenai isi dari lembar tagihan kartu kredit, dijelaskan di surat edaran tersebut pada nomor 3(g) yaitu, sebagai berikut :

Informasi tagihan (*billing statement*) kartu kredit secara lengkap, akurat, dan informatif, serta dilakukan secara benar dan tepat waktu, yang paling kurang memuat:

- a. Besarnya tagihan kartu kredit;
- b. Besarnya batas minimum pembayaran oleh pemegang kartu kredit;
- c. Penjelasan informasi rincian bunga dan denda, jika ada;
- d. Plafon kredit dan sisa plafon kredit;
- e. Kualitas kredit atas penggunaan kartu kredit;
- f. Tanggal transaksi;
- g. Tanggal pembukuan (*posting date*);
- h. Besarnya nilai transaksi dalam Rupiah;
- i. Besarnya nilai transaksi dalam valuta asing dan lawan Rupiah, serta informasi nilai tukar, untuk transaksi yang dilakukan di luar negeri;
- j. Tanggal cetak tagihan;

- k. Tanggal jatuh tempo pembayaran;
- l. Kelonggaran waktu pembayaran apabila tanggal jatuh tempo bertepatan dengan hari libur;
- m. Besarnya persentase suku bunga tiap bulan dan persentase efektif suku bunga tiap tahun (*annualized percentage rate*) atas transaksi pembelian barang atau jasa, dan penarikan tunai;
- n. Nominal bunga yang dikenakan;
- o. Besarnya biaya-biaya; dan
- p. Besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh pemegang kartu kredit, jika ada;

setelah mencocokkan keduanya, penulis mendapatkan bahwa lembar tagihan baru yang BCA akan gunakan sudah sesuai dengan ketentuan BI.

8. Melakukan *update* biaya kartu kredit tahun 2013

Penulis ditugaskan untuk mencocokkan dan membuat *update* dari biaya untuk kartu kredit BCA untuk tahun 2013. Data yang penulis dapatkan merupakan biaya untuk tahun 2011-2012 dan terdapat hanya sedikit perubahan dalam biaya kartu kredit untuk tahun 2013.

9. Membuat menu *screen* ATM untuk BCA Smartcash

Penulis ditugaskan untuk membuat menu untuk *screen* ATM untuk pembayaran *Smartcash*. Sebelumnya, menu pembayaran *Smartcash* sama dengan menu untuk pembayaran kartu kredit pada umumnya dan ditambahkan informasi yang diperlukan untuk menyesuaikan jika nasabah ingin membayar tagihan *smartcash*.

10. Merapihkan tampilan *screen* ATM untuk pembayaran BCA Smartcash di *powerpoint*

Penulis ditugaskan untuk membuat ulang langkah-langkah untuk membayar *Smartcash* di ATM. Bapak Yogi selaku pengawas dan pemberi

tugas berpendapat bahwa gambar yang ada sekarang tidak begitu jelas, sehingga penulis ditugaskan untuk membuat yang baru agar lebih terlihat jelas.

11. Membuat perbandingan biaya Visa dan MasterCard

Penulis ditugaskan untuk membuat perbandingan biaya (*fee*) untuk visa dan master. Dalam tugas ini, penulis diberikan data biaya dari Visa dan MasterCard untuk kemudian dibuatkan bagan untuk dibandingkan. Penulis membagi biaya tersebut ke dalam domestik dan internasional dan *issuer* dan *acquirer* agar lebih mudah dibandingkan. Penulis membagi bagan untuk perbandingan, sebagai berikut :

Tabel 3.2. Tabel Untuk Membandingkan Tarif Visa dan MasterCard

	Domestic				International			
Pricing	Visa		MasterCard		Visa		MasterCard	
Type	Issuer	Acquirer	Issuer	Acquirer	Issuer	Acquirer	Issuer	Acquirer

Sumber : Penulis

12. Membuat *business plan* untuk BCA Travel Card

Penulis ditugaskan untuk membantu BCA dalam membuat *business plan* untuk membuat *BCA travel card*. *BCA travel card* yang dimaksud ini adalah sebuah produk baru kartu kredit yang ditujukan untuk segmen pasar konsumen yang sering melakukan perjalanan *travel*. Penulis memberikan usulan untuk produk ini, sebagai berikut :

BCA Travelling Card adalah sebuah produk kartu kredit BCA yang bertujuan untuk menngincar segmen pasar orang yang suka travelling.

A. Benefit :

- a. Orang yang suka travelling, terutama yang menggunakan pesawat terbang, pasti akan menggunakan bandara. Salah satu benefit yang dapat diberikan adalah fasilitas *lounge* di bandara.

- b. *Rate* yang murah untuk pembelajaan di luar negeri.
- c. *Cashback* untuk setiap pembelajaan tertentu
- d. Mendapatkan *reward* untuk setiap pembelajaan baik di domestik maupun internasional, yang kemudian dapat ditukarkan dengan *miles* dengan perusahaan penerbangan yang diajak kerjasama, seperti Garuda Indonesia atau Singapore Airlines yang menyediakan program *loyalty*
- e. Bekerja sama dengan hotel dan penerbangan sehingga pengguna akan mendapat diskon khusus ketika berpergian.
- f. Fasilitas antar-jemput airport di Indonesia dengan bekerja sama dengan perusahaan taxi atau *travel service*.

B. Model kartu :

Kartu di desain dengan eksklusif dan elegant sehingga memberi kesan prestise kepada pengguna. Pilihan warna bisa menggunakan biru atau hitam untuk menambah kesan elegant kepada pengguna.

C. *Target market* :

Target market dari kartu ini adalah pengguna kelas menengah-atas yang suka berpergian, baik untuk dinas maupun liburan. Target juga masyarakat kelas menengah-atas.

D. Media :

- a. Untuk kartu ini, dapat menggunakan koran sebagai media untuk pemasaran, namun tidak semua koran dapat digunakan, hanya koran yang memenuhi target pasar yang dapat digunakan.
- b. Selain itu, majalah juga bisa menjadi media promosi, terutama jika majalah tersebut memang fokus pada travelling.
- c. Ikut serta dalam pameran travel serta memberi promo spesial jika menggunakan kartu BCA travel atau jika apply pada saat pameran, akan dapat promo khusus.

E. Tagline

- a. *Your Travel Partner*
- b. *Smart Way To Travel*
- c. *Wherever You Go, Just Bring This*
- d. *Bring You Travelling Around The World*
- e. *Your Best Travelmate Ever*
- f. *Your Travel Companion*
- g. *The Traveler Card*

13. Mempelajari dan melakukan analisa manual operasi Visa

Penulis diberikan tugas oleh Bapak Yogi Humandaru untuk mempelajari dan melakukan analisa dari manual operasi Visa. Manual operasi ini berisi hal-hal menyangkut kerjasama *issuer, acquirer, principle, dan merchant*.

3.3.2 Kendala Selama Magang

Selama melakukan praktek kerja magang, penulis menemukan kendala. Adapun kendala yang penulis temukan pada saat mengerjakan tugas yang diberikan, antara lain.

1. Membuat proposal untuk melakukan riset pasar

Pada saat membuat proposal untuk melakukan riset pasar, penulis mendapat kesulitan untuk menyesuaikan format penulisan proposal dengan yang biasa dilakukan oleh BCA. Penulis juga mendapat kesulitan untuk mendapatkan rincian biaya dari perusahaan *research* mengenai rincian biaya untuk melakukan riset pasar.

2. Melakukan analisa hasil survey MarkPlus mengenai anak muda

Penulis tidak mendapat kesulitan pada saat melakukan tugas ini karena data sudah lengkap diberikan oleh MarkPlus dan penulis dapat menganalisa dengan baik data dari hasil survey MarkPlus

3. Membuat strategi kartu kredit untuk anak muda

Pada saat membuat tugas ini, penulis mendapat kesulitan untuk menentukan strategi yang tepat untuk BCA karena pada saat itu, penulis belum terlalu mengenal BCA dan apa saja yang boleh dan tidak boleh serta apa saja yang sudah dan belum dilakukan oleh BCA dalam rangka untuk menjangkau anak muda.

4. Melakukan *On the Job Training*

Penulis tidak mendapat kesulitan pada saat melakukan tugas ini karena tugas cukup jelas dan karyawan BCA dapat bekerja sama dengan baik dalam hal ini

5. Membuat *business plan* untuk *mini gallery online*

Pada saat membuat tugas ini, penulis mendapat kesulitan untuk menentukan strategi yang tepat. Penulis juga tidak memahami mengenai dunia bisnis online. Penulis juga masih belum paham dengan pasti mengenai budaya dari kartu kredit BCA mengenai desain dan bisnis pada umumnya.

6. Mempelajari dan melakukan analisa perjanjian kerja sama antara BCA dengan JCB

Pada saat melaksanakan tugas ini, penulis mendapatkan kesulitan yaitu perjanjian dalam bahasa inggris. Selain itu, masih ada beberapa istilah dalam kartu kredit yang penulis belum dapat mengerti.

7. Memeriksa tagihan kartu kredit lalu mencocokkan dengan peraturan BI

Penulis tidak mendapat kesulitan pada saat melaksanakan tugas ini karena lembar tagihan kartu kredit sudah sesuai dengan peraturan BI.

8. Melakukan *update* biaya kartu kredit tahun 2013

Penulis tidak mendapat kesulitan karena tagihan kartu kredit untuk tahun 2013 tidak mengalami banyak perubahan dibanding dengan tahun sebelumnya.

9. Membuat menu *screen* ATM untuk BCA Smartcash

Ketidakmampuan penulis dalam membuat desain menjadi salah satu masalah dalam membuat tugas ini, sehingga hasil yang dibuat menjadi tidak maksimal.

10. Merapihkan tampilan screen ATM untuk pembayaran BCA Smartcash di *powerpoint*

Ketidakmampuan penulis dalam membuat desain menjadi salah satu masalah dalam membuat tugas ini, sehingga hasil yang dibuat menjadi tidak maksimal.

11. Membuat perbandingan biaya Visa dan MasterCard

Istilah dalam dunia bisnis kartu kredit yang belum pernah penulis ketahui sebelumnya menjadi salah satu kendala dalam pengerjaan tugas ini.

12. Membuat *business plan* untuk BCA Travel Card

Pada saat melakukan tugas ini, penulis mendapatkan kesulitan untuk menentukan fitur dan keuntungan(*benefit*) yang tepat untuk orang yang senang berpergian. Penulis juga kesulitan untuk menentukan detail dari setiap fitur dan keuntungan yang akan diberikan. Penulis juga kesulitan untuk mencari tahu mengenai budget karena pada umumnya hal tersebut bersifat rahasia di dalam perusahaan.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan Saat Magang

1. Membuat proposal untuk melakukan riset pasar

Solusi atas kendala ini adalah penulis mencoba mencari di internet contoh membuat proposal, kemudian bertanya kepada pembimbing magang, yaitu bapak Yogi untuk contoh surat proposal yang biasa digunakan oleh BCA.

2. Membuat strategi kartu kredit untuk anak muda

Solusi untuk kendala ini adalah penulis menggunakan kesempatan *on the job training* sebaik-baiknya untuk bertanya kepada bagian lain mengenai kartu kredit anak muda. Diskusi dengan pembimbing lapangan selama magang, yaitu bapak Yogi juga membantu penulis dalam menyelesaikan tugas ini.

3. Membuat *business plan* untuk *mini gallery online*

Solusi untuk kendala ini adalah penulis mencari tahu mengenai dunia bisnis online dan penulis juga mempelajari gaya desain dari perusahaan yang sukses dalam bisnis online seperti bhinneka.com, amazon.com, dan website lainnya.

4. Mempelajari dan melakukan analisa perjanjian kerja sama antara BCA dengan JCB

Solusi untuk kendala ini adalah penulis menggunakan *tools* bantuan yaitu Google Translate untuk membantu penulis dalam menerjemahkan kalimat bahasa inggris yang penulis tidak mengerti. Untuk istilah yang penulis tidak mengerti, penulis bertanya kepada bapak Yogi selaku pembimbing lapangan.

5. Membuat menu *screen* ATM untuk BCA Smartcash dan merapihkan tampilan *screen* ATM untuk pembayaran BCA Smartcash di *powerpoint*

Penulis berusaha dengan maksimal dan memberikan kemampuan terbaik dalam membuat desain tampilan *screen* ATM ini untuk solusi dari kendala ini. Penulis memanfaatkan fitur yang ada di Microsoft Office untuk membantu

pembuatan tugas ini. Pembimbing lapangan selama magang juga dapat mengerti keterbatasan penulis dalam membuat desain.

6. Membuat perbandingan biaya Visa dan MasterCard

Solusi untuk kendala ini adalah penulis bertanya kepada pembimbing lapangan, yaitu bapak Yogi untuk istilah dalam dunia kartu kredit yang penulis tidak ketahui sebelumnya.

7. Membuat *business plan* untuk BCA Travel Card

Solusi untuk kendala ini adalah penulis mencari tahu mengenai bank lain yang sudah mengeluarkan kartu kredit serupa dan mempelajari fitur dan keuntungan yang diberikan kepada pemegang kartu sehingga penulis mengetahui gambaran mengenai fitur dan keuntungan apa saja yang cocok diberikan untuk jenis kartu ini. Selain itu, penulis juga berdiskusi dengan pembimbing lapangan, yaitu bapak Yogi mengenai rencana bisnis ini.

UMMN