

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat, dipicu oleh adopsi teknologi digital dan peningkatan kebutuhan akan layanan keuangan yang inklusif. Fenomena ini mendorong bank-bank untuk terus berinovasi dalam produk dan layanan mereka guna menarik dan mempertahankan nasabah. Salah satu tren yang menonjol adalah pentingnya peran tim penjualan dalam perbankan. Tim sales tidak hanya bertugas untuk menawarkan produk-produk keuangan, tetapi juga untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, memahami kebutuhan mereka, dan menyediakan solusi yang tepat. Di tengah lanskap industri yang dinamis ini, Bank OCBC Indonesia berdiri sebagai salah satu pemain utama yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perkembangan sektor perbankan di tanah air. Bank OCBC Indonesia, tempat saya menjalani program magang, adalah salah satu bank terkemuka dengan sejarah panjang dan reputasi yang kuat dalam menyediakan berbagai layanan keuangan.

Bank OCBC Indonesia dapat bertahan sejauh ini di Indonesia dan memiliki reputasi yang baik sejak dahulu dikarenakan tim sales selalu memberikan yang terbaik untuk para nasabah. Bank OCBC Indonesia dapat bertahan sejauh ini di Indonesia dan memiliki reputasi yang baik sejak dahulu karena tim sales selalu memberikan yang terbaik untuk para nasabah. Tim sales memainkan peran kunci dalam mempertahankan hubungan dengan nasabah dan memastikan kepuasan mereka. Mereka tidak hanya fokus pada penjualan produk, tetapi juga memberikan pelayanan yang personal dan memahami kebutuhan unik setiap nasabah. Hal ini membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang sangat penting dalam industri perbankan yang kompetitif.

Data dari Otoritas Jasa Keuangan per Desember 2023, Bank OCBC Indonesia masuk dalam daftar 10 bank dengan aset terbesar di Indonesia. Bank OCBC Indonesia berada di urutan nomor 9 di bawah Bank Permata dan di atas Bank Panin, dengan aset sebanyak 249,7 triliun. Diperkirakan Bank OCBC Indonesia akan menyalip Bank Permata dikarenakan baru-baru ini Bank OCBC Indonesia mengakuisisi PT Bank Commonwealth dengan aset sebanyak 16,55 triliun. Oleh karena ini penulis juga semakin tertarik oleh Bank OCBC Indonesia yang masih memasuki daftar 10 bank dengan aset terbesar menurut perhitungan OJK.

No	Bank	2023	2022	Yoy
1	Bank Mandiri	2.174,2	1.992,5	9,12%
2	BRI	1.965,0	1.865,6	5,33%
3	BCA	1.408,1	1.314,7	7,10%
4	BNI	1.086,7	1.029,8	5,53%
5	BTN	438,7	402,1	9,10%
6	BSI	353,6	305,7	15,67%
7	CIMB Niaga	334,4	306,7	9,03%
8	Bank Permata	257,4	255,1	0,90%
9	OCBC	249,7	238,5	4,70%
10	Bank Panin	222	212,4	4,52%

Sumber: Laporan publikasi kuartal IV-2023 masing-masing bank

Gambar 1.1 Daftar Aset 10 Bank Besar

Sumber : CNBC Indonesia (2024)

Selama magang di Bank OCBC Indonesia, penulis ditugaskan untuk mendukung tim Lifestyle Acquisition. Tugas ini sangat penting bagi Bank OCBC Indonesia karena tim ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan pemasaran dari produk Bank OCBC Indonesia yaitu KTA dan Kartu Kredit. Tim penulis juga membantu berbagai macam tim lain untuk mencapai tujuan tersebut. Tugas penulis yaitu merancang sosialisasi untuk para sales, memberikan solusi kepada sales, membuat copywriting untuk para nasabah yang kekurangan data dan dokumen,

serta masih banyak lagi. Bagi penulis, sebagai mahasiswa ilmu komunikasi, pengalaman ini sangat berharga karena memberikan kesempatan untuk menerapkan teori-teori komunikasi yang telah dipelajari, seperti Sales Promotion Communication, Strategic Communication for Organizations, dan masih banyak tentunya. Selain itu, tugas ini juga membantu saya mengembangkan kompetensi yang relevan dengan bidang ilmu komunikasi, termasuk kemampuan menyusun pesan yang persuasif, keterampilan berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan, dan pemahaman tentang dinamika komunikasi organisasi.

Penulis juga tertarik dengan program pengembangan karir yang disediakan oleh Bank OCBC Indonesia untuk para magangnya. Dengan adanya mentoring dan penugasan proyek-proyek yang menantang, penulis yakin bahwa magang di Bank OCBC Indonesia akan membantu penulis mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memulai karir yang sukses di industri keuangan. Selain itu, melalui magang di Bank OCBC Indonesia, penulis berharap dapat memperoleh wawasan yang mendalam tentang dinamika ekonomi dan bisnis di kawasan Asia, yang merupakan wilayah pertumbuhan ekonomi yang signifikan.

Penulis tertarik bergabung dengan divisi Lifestyle Acquisition karena tujuan divisinya yaitu membantu meningkatkan penjualan produk OCBC, seperti KTA dan Kartu Kredit. Penulis ditempatkan bersama supervisor yang memegang penjualan kartu kredit. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang mendukung pencapaian tujuan ini, termasuk analisis penyebab penolakan aplikasi, penyusunan strategi recontest, dan pelaksanaan kampanye pemasaran. Komunikasi memainkan peran penting dalam setiap tahapan di divisi ini. Penulis harus memastikan bahwa ide dan solusi yang diusulkan dipahami dengan jelas oleh anggota tim lainnya dan dapat diimplementasikan dengan efektif. Kemampuan komunikasi yang baik membantu penulis dalam menjelaskan analisis, menyampaikan strategi recontest, dan mengkoordinasikan kampanye pemasaran. Dengan bantuan dari divisi Lifestyle Acquisition dari Januari-April 2024, pengajuan kartu kredit yang masuk mencapai 42.545 dengan kartu yang approved sebanyak 16.626 kartu.

Secara keseluruhan, penulis percaya bahwa memilih Bank OCBC Indonesia sebagai tempat kerja magang akan memberikan penulis fondasi yang kuat untuk meraih kesuksesan di masa depan dalam industri keuangan yang dinamis dan kompetitif. Dengan berbagai kesempatan untuk belajar dari para profesional terbaik, terlibat dalam proyek-proyek inovatif, dan memperluas jaringan profesional penulis, penulis yakin bahwa magang di Bank OCBC Indonesia akan menjadi langkah awal yang penting dalam membangun karir yang sukses di bidang keuangan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dan tujuan penulis dalam melakukan magang di Bank OCBC Indonesia dipandu oleh beberapa faktor yang sangat relevan dengan perkembangan karir penulis di industri keuangan, yaitu :

### **1. Mengetahui Proses Kerja**

Tujuan utama penulis adalah memahami secara mendalam proses kerja tim sales di Bank OCBC Indonesia. Penulis ingin mengetahui tahapan-tahapan yang dilalui oleh tim sales, mulai dari pembuatan ide hingga implementasi ide tersebut. Khususnya dalam pembuatan program-program yang nantinya akan membantu para tim sales untuk dapat berjualan dan menarik perhatian para nasabah. Mulai dari bagaimana mereka menangani masalah yang sedang dihadapi dan usaha yang dilakukan oleh unit Lifestyle Acquisition. Penulis juga ingin melihat bagaimana unit ini bekerja untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh manajemen bank, termasuk upaya peningkatan kinerja melalui evaluasi dan penyempurnaan program yang sudah berjalan. Penulis berharap dapat mempelajari bagaimana unit Lifestyle Acquisition bekerja untuk meningkatkan daya tarik produk kartu kredit di mata nasabah potensial. Ini melibatkan strategi pemasaran, kolaborasi dengan berbagai pihak, serta inovasi dalam penawaran manfaat dan reward bagi pemegang kartu kredit.

## 2. Mendapatkan Pengalaman

Penulis tertarik untuk memperoleh pengalaman kerja praktis di lembaga keuangan terkemuka seperti Bank OCBC Indonesia, di mana magang ini akan memberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses bisnis dan operasional yang sesungguhnya serta mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama studi. Memperoleh pengalaman berharga yang dapat membangun fondasi kuat untuk karir di industri keuangan, serta memanfaatkan peluang berharga untuk tumbuh dan berkembang sebagai seorang profesional dalam dunia keuangan yang dinamis dan kompetitif. Penulis juga ingin mendapatkan pengalaman merasakan alur kerja yang sangat kompleks dalam perusahaan ini.

## 3. Meningkatkan Kemampuan Soft Skill Komunikasi

Soft skill komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang efektif antara anggota tim, memfasilitasi kolaborasi yang produktif, serta mempengaruhi persepsi dan citra organisasi di mata publik. Dalam konteks magang di Bank OCBC Indonesia, penulis memiliki tujuan untuk mengembangkan beberapa soft skill komunikasi berikut:

- **Public Speaking** : Penulis ingin menguasai kemampuan menyusun pesan yang persuasif dan mempresentasikannya secara efektif dalam pertemuan internal, presentasi eksternal, atau forum publik.
- **Strategic Communication** : Penulis ingin mempelajari cara-cara mengomunikasikan informasi secara strategis untuk mencapai tujuan organisasi.
- **Teamwork** : Kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam tim merupakan kunci untuk mencapai sinergi dan kohesi di antara anggota tim. Penulis ingin belajar bagaimana berkomunikasi secara kolaboratif, memfasilitasi diskusi yang produktif, dan mengelola konflik yang mungkin timbul dalam konteks kerja tim.

- **Time Management** : Penulis menyadari pentingnya mengelola waktu dengan efisien dalam konteks kerja yang dinamis. Kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat waktu, serta mengatur prioritas dengan baik, sangat diperlukan untuk mempertahankan produktivitas dan mencapai tenggat waktu yang ditetapkan.
- **Problem Solving** : Penulis tertarik untuk memperoleh keterampilan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah secara efektif melalui komunikasi yang efektif.
- **Communication Ethics** : Penulis ingin belajar tentang prinsip-prinsip etika komunikasi yang berlaku di dalam organisasi, termasuk cara menjaga integritas dalam mengkomunikasikan informasi dan mengelola konflik kepentingan.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Proses pelaksanaan Magang ini akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dari Universitas Multimedia Nusantara. Berikut tempat dan waktu pelaksanaan magang, sebagai berikut :

Tempat : PT Bank OCBC NISP Tbk. h

Alamat : Jl. BSD Grand Boulevard No.Lot 9, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339

No. Telepon : (021) 39521888

Website : <https://www.ocbc.id/en/individu>

Jam Kerja : 08.00-18.00 (Senin-Jumat)

Bagian : *Lifestyle Acquisition Intern*

Penanggung Jawab : Ezra Erlangga

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang ini mengikuti aturan dan prosedur dari dari kedua pihak yaitu Universitas Multimedia Nusantara dan Bank OCBC Indonesia. Berikut prosedur yang penulis lalui untuk dapat melaksanakan kerja magang ini :

1. Penulis mengirimkan *CV (Curriculum Vitae)* dan Digital Portfolio kepada *HR (Human Resources)* Bank OCBC Indonesia.
2. Penulis meminta persetujuan dari Kepala Program Studi dan Dosen Pembimbing Magang.
3. Penulis mendapatkan persetujuan dari Kepala Program Studi dan Dosen Pembimbing Magang.
4. *HR (Human Resources)* menghubungi penulis melalui Whatsapp bahwa penulis diberikan kesempatan untuk melakukan *Discuss & Verified Profile* via Call Whatsapp.
5. *HR (Human Resources)* kembali menghubungi bahwa penulis akan masuk ke tahap interview dengan user.
6. Penulis mengunjungi Kantor OCBC Space untuk melakukan interview offline dengan user.
7. *HR (Human Resources)* mengabarkan bahwa penulis lolos tahap interview dan akan melewati BI Checking untuk dapat sepenuhnya bergabung dalam Bank OCBC Indonesia.
8. *HR (Human Resources)* mengabarkan bahwa penulis lolos dalam setiap tahap yang harus dilalui dan tahap selanjutnya adalah melakukan *signing*.
9. Penulis mengunjungi Kantor OCBC Space untuk melakukan *signing*.
10. Penulis berhasil bergabung menjadi pekerja magang di Bank OCBC Indonesia pada 15 Januari 2024.