

BAB II

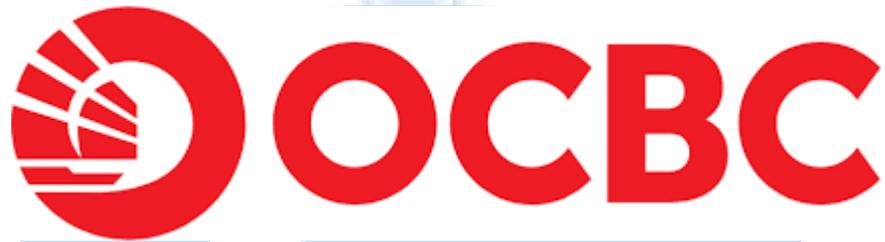
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang OCBC

Perjalanannya dimulai dari sebuah bank bernama NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank yang didirikan di Bandung pada tanggal 4 April 1941. Dengan segala krisis yang terjadi saat itu, bank ini tetap sukses menjalankan aktivitas perbankannya. Kemudian, pada tahun 1972, bank ini berubah nama menjadi Nilai Inti Sari Penyimpanan (NISP). Dibawah pimpinan Karmaka Surjaudaja bank ini berhasil tumbuh dengan sehat dan bahkan bisa melewati gejolak ekonomi dan politik yang terjadi saat itu. Setelah itu, bank NISP kemudian menaikkan statusnya dari bank devisa menjadi bank komersial untuk memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia (OCBC, 2024).

Pada tahun 1997, Bank OCBC Singapura menunjuk bank NISP sebagai *partner* lokal untuk mendirikan OCBC di Indonesia. Bank NISP pun setuju ketika ditunjuk sebagai salah satu kontributor pendirian OCBC di Indonesia. Sebagai imbalannya, Bank OCBC Singapura berinvestasi ke Bank NISP dan menjadi pemegang saham terbesar. Tahun 2005, Bank OCBC Singapura menaikkan kepemilikan sahamnya sebagai bentuk perwujudan strategi jangka panjang demi kemajuan bersama. Oleh karena itu, pada tahun 2008, Bank NISP pun akhirnya menggunakan nama baru yakni Bank OCBC NISP yang diikuti dengan penguatan budaya hampir di seluruh organisasi.

Memasuki tahun 2011, Bank OCBC Singapura mengkonsolidasikan strategi bisnis di Indonesia melalui penggabungan anak perusahaannya, yakni Bank OCBC Indonesia ke dalam Bank OCBC NISP (OCBC, 2024). Dengan nama OCBC NISP, bank ini bertumbuh dengan sehat dan stabil bahkan bisa melewati masa pandemi dengan hasil yang memukau. Buktinya, pada kuartal II tahun 2023, bank OCBC berhasil membukukan laba bersih secara konsolidasi sebesar Rp3.05 triliun, atau naik sebesar 20% secara tahunan pada periode yang sama dengan tahun 2022.



Gambar 2. 1 Logo Bank OCBC

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Sedikit tambahan, sejak 14 November 2023 bank OCBC NISP telah melakukan *rebranding* menjadi OCBC dan mengusung *tagline* “*For Now, and Beyond*” (Terus Bersama, Melaju Jauh) hingga berhasil tercatat sebagai bank terbesar ke-8 di Indonesia dari segi kepemilikan aset (OCBC, 2024).

Ada beberapa layanan yang dimiliki OCBC. Berikut uraian detail dari setiap layanannya:

1) Individu

OCBC menyediakan berbagai produk yang dapat membantu nasabah mewujudkan semua aspirasi hidup pribadi nasabah, seperti:

a. Nyala

Untuk mewujudkan aspirasi dalam menumbuhkan masyarakat yang #FinanciallyFit, OCBC menyediakan produk Nyala dengan berbagai *benefit*, seperti (OCBC, 2024):

1) Nyala

Produk ini menjadi solusi digital yang menunjang kebutuhan transaksi nasabah, investasi hingga kebutuhan *lifestyle*. Dilengkapi dengan berbagai promo yang membaut nasabah dari lebih *cuan*.

2) Nyala Bisnis

Tak hanya untuk transaksi individu saja, OCBC juga menyediakan solusi untuk bisnis untuk para pengusaha Indonesia agar semakin #BeraniNaikLevel.

3) Nyala *Payroll*

Produk ini merupakan solusi *payroll* dengan keuntungan ekstra yang membuat nasabah menjadi semakin #FinanciallyFit. Sebab, dalam produk ini ada *benefit* gratis kelas pengembangan diri dan finansial dari Ruang Menyala.

b. Produk Tabungan

Di OCBC ada beberapa jenis produk tabungan, diantaranya adalah sebagai berikut (OCBC, 2024):

1) Tanda 360 Komunitas

Merupakan solusi produk simpanan untuk karyawan dengan berbagai keuntungan seperti kemudahan penerimaan pembayaran gaji, transaksi aman dan nyaman via OCBC mobile, dan KTA dengan suku bunga kompetitif.

2) Tanda 360 Plus

Merupakan produk simpanan sehari-hari. Nasabah berkesempatan untuk mendapatkan 12 pilihan mata uang dalam satu rekening. Selain itu, keuntungan lain dari produk ini adalah Poinseru yang dapat ditukarkan dengan berbagai produk menarik. Ketika berada di luar negeri nasabah dapat langsung tarik tunai dan belanja tanpa konversi langsung memotong mata uang asing di Tanda 360 Plus.

3) Tanda Premium

Merupakan produk tabungan dengan *benefit* bunga yang disesuaikan dengan jumlah tabungan. Jadi, ketika nasabah makin banyak menabung, maka bunga yang didapatkan semakin tinggi. *Benefit* lainnya adalah tabungan nasabah tetap akan utuh, karena tidak ada pemotongan biaya admin per bulan.

4) Tanda Valas SGD

Merupakan produk tabungan valas dengan mata uang SGD yang membawa kemudahan untuk bertransaksi di Singapura. Dengan produk ini, nasabah dapat bebas akses ke berbagai ATM OCBC di Singapura tanpa tukar valas. Sama seperti produk Tanda Premium, rekening nasabah tidak akan berkurang karena produk ini bebas biaya administrasi.

5) Tanda Junior

Merupakan produk tabungan khusus untuk anak. *Benefit* yang didapatkan adalah anak dapat memilih tiga mata uang sesuai dengan keinginan. Selain itu, anak juga mendapatkan perlindungan asuransi sehingga anak terlindungi selama menabung untuk masa depan.

6) Tabunganku

Merupakan produk tabungan dengan syarat mudah dan ringan untuk mendukung Gerakan Indonesia Menabung. Untuk setoran awal, nasabah cukup menyetor Rp20.000. Selain itu, suku bunga yang didapatkan juga kompetitif sesuai dengan penempatan saldo tabungan.

7) SimPel

Merupakan tabungan khusus yang bisa didapatkan siswa. Setoran awalnya cukup ringan, hanya sebesar Rp5.000 dan setoran berikutnya minimal Rp1.000. Dengan jumlah setoran yang ringan, produk ini cocok untuk siswa yang memang baru mau belajar menabung.

8) Rekening Dana Lender

Produk ini digunakan untuk kebutuhan transaksi pendanaan di *Peer to Peer Lending* perusahaan P2P. Beberapa keuntungan yang ditawarkan dalam produk ini adalah seperti bebas semua biaya administrasi, tidak ada minimum setoran awal dan biaya penutupan rekening tidak dibebankan kepada nasabah.

9) Rekening Dana nasabah

Produk ini merupakan rekening tabungan yang ditujukan untuk nasabah perorangan atau perusahaan guna menyelesaikan transaksi di pasar modal. Sama seperti produk sebelumnya, produk ini juga dibebaskan dari biaya administrasi bulanan atau biaya penutupan rekening. Selain itu, tidak ada minimum setoran awal untuk pembukaan produk ini.

10) One Pocket

Merupakan produk yang menunjang kebutuhan transaksi ekosistem digital. Berbagai *benefit* yang ditawarkan adalah seperti bebas biaya administrasi, buka rekening dengan mudah dan cepat melalui aplikasi *partner* yang bekerjasama dengan OCBC dan transaksi digital pada rekening One Pocket melalui OCBC mobile atau melalui aplikasi *partner* yang bekerjasama dengan OCBC.

c. Kartu Transaksi

Selain produk-produk yang telah disebutkan sebelumnya, OCBC juga menghadirkan berbagai kartu transaksi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup nasabah. Beberapa kartu transaksinya adalah sebagai berikut (OCBC, 2024):

1) Kartu Debit

Ada beberapa jenis kartu debit yang ditawarkan OCBC, diantaranya adalah sebagai berikut:

a) OCBC Debit GPN iB (syariah)

Kartu debit ini merupakan kartu debit yang disusun berdasarkan prinsip syariah. *Benefit* kartu ini adalah memiliki *limit* transaksi yang lebih tinggi dibandingkan dengan jaringan kartu lain. Selain itu, tidak ada minimum transaksi dan biaya administrasi yang dikenakan untuk kartu ini.

b) OCBC Debit GPN

Sama seperti kartu sebelumnya, kartu OCBC Debit GPN ini juga memiliki *benefit* yang sama. Perbedaannya adalah kartu ini tidak disusun berdasarkan prinsip syariah.

c) OCBC Nyala Global Debit

Kartu debit ini didesain khusus untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di luar negeri. Dengan menggunakan kartu ini, nasabah bisa belanja *online* langsung debit dari 12 mata uang (IDR, USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, GBP, CNH) tanpa biaya konversi valas.

Selain itu, kartu debit ini juga dilengkapi dengan *chip* yang memudahkan transaksi secara *contactless*. Jadi, ketika nasabah sedang liburan di luar negeri, nasabah bisa langsung *tap* menggunakan kartu ini untuk keluar masuk di MRT atau belanja.

Keuntungan lainnya dari kartu ini adalah bebas tarik tunai di seluruh jaringan ATM OCBC Singapura, Malaysia dan Hong Kong. Selain itu, ada berbagai promo menarik yang dapat dinikmati ketika bertransaksi melalui *website*, *e-commerce* hingga aplikasi transportasi *online* baik di dalam dan luar negeri.

d) OCBC Debit Premier

Kartu debit ini merupakan kartu debit yang dirancang khusus untuk nasabah Premier Banking. Keuntungan yang didapatkan sama seperti Kartu Nyala Global Debit, termasuk bebas biaya tarik tunai di jaringan ATM dalam dan luar negeri, tarik tunai tanpa biaya konversi dan langsung mendebit mata uang asing di Tanda 360 Plus.

e) OCBC Debit iB (syariah)

Dapat dikatakan bahwa kartu transaksi ini merupakan kartu Nyala Debit tapi disusun dengan prinsip syariah. Segala *benefit* yang dimiliki seperti fitur *contactless*, bebas biaya tarik tunai, kemudahan transaksi secara *online* baik di dalam negeri maupun luar negeri.

f) Young Nyala Debit

Kartu debit ini diperuntukkan untuk anak di bawah 17 tahun. Tujuan utama dari kartu debit ini adalah anak diajarkan untuk bertanggungjawab dalam bertransaksi sehari-hari dengan menggunakan kartu debit ini. Dalam kartu debit ini, orang tua dapat membantu mengatur *limit cashflow* harian dengan menggunakan OCBC mobile.

g) Nyala Global Debit for Pet Lovers

Kartu debit ini merupakan kartu debit edisi terbaru yang diluncurkan pada saat acara IPE 2024. Kartu ini dihadirkan dengan UVP yang berbeda, yakni nasabah dapat membuat *custom design* dengan foto dan nama anabul dalam kartu debitnya dan nasabah berkesempatan untuk mendapatkan beragam promo menarik untuk memenuhi kebutuhan anabul.

h) OCBC Debit Online

Kartu ini merupakan kartu yang dikhususkan untuk transaksi *online* melalui berbagai *e-commerce*, termasuk hiburan berlangganan seperti Netflix/Spotify. Selain ini, kartu ini juga dapat memberikan kemudahan untuk transaksi dengan Alipay/Weixin Pay saat berlibur ke China.

2) Kartu Kredit

Selain kartu debit, ada juga beberapa jenis kartu kredit yang ditawarkan oleh OCBC, di antaranya seperti:

a) Nyala Kartu Kredit

Kartu ini memiliki beragam *benefit* seperti keuntungan transaksi *online*, cicilan 0% dan bebas iuran tahun pertama.

b) Kartu Kredit OCBC Titanium

Kartu ini memiliki beragam *benefit* seperti cicilan 0%, tenor hingga 36 bulan dan berbagai penawaran menarik di *merchant* rekanan.

c) Kartu Kredit OCBC Platinum

Kartu ini memiliki beragam *benefit* seperti Poinseru di semua transaksi, fleksibilitas dalam penukaran Poinseru dan penawaran menarik di *merchant* rekanan.

d) Kartu Kredit OCBC 90°N

Kartu ini memiliki beragam *benefit* seperti *travel miles* untuk setiap transaksi, *Complimentary Airport Lounge* dan teknologi *contactless* yang memudahkan *travelling* di luar negeri.

e) Kartu Kredit OCBC Voyage

Kartu ini memiliki beragam *benefit* seperti *miles* unik dalam setiap transaksinya, 24/7 *Personal Concierge* dan *Voyage Complimentary*.

d. Pinjaman

OCBC juga menyediakan solusi kebutuhan finansial nasabah, seperti pinjaman. Beberapa produk pinjaman yang ditawarkan seperti Kredit Pemilikan Rumah, Kredit Multi Guna, Kredit Pembelian Mobil, Kredit Tanpa Agunan, dan Kredit Agunan (OCBC, 2024).

e. Investasi & Proteksi

Selain pinjaman, OCBC juga menyediakan beragam produk investasi dan proteksi sebagai solusi kebutuhan finansial nasabah. Beberapa produk yang ditawarkan adalah seperti reksa dana, obligasi, valuta asing, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan tabungan emas (OCBC, 2024).

2) Syariah

Sama seperti produk individu lainnya, OCBC juga menyediakan berbagai produk simpanan, seperti Tabungan iB Multicurrency, Tabungan iB Komunitas, Tanda iB, SimPel iB, Tabungan iB Mudharabah, Tanda iB Mudharabah Plus, Tanda iB Easy Gold, Tanda iB USD, Tabungan iB Mudharabah USD, TabunganKu iB, dan Tabungan iB Haji yang didesain khusus dengan nilai syariah (OCBC, 2024).

Selain itu, ada juga produk pembiayaan, seperti IMBT iB yakni pinjaman bisnis berbasis syariah, KPR iB MMQ, Pembiayaan iB MMQ, Pembiayaan iB Musyarakah, KPR iB Easy Start, dan Pembiayaan iB Murabahah. Dalam layanan OCBC Syariah, nasabah juga tetap dapat melakukan investasi, yakni pada Sukuk Pemerintah IDR dan USD. i-Great

Heritage Assurance dan Syariah Amanah Optima juga dapat menjadi pilihan asuransi nasabah OCBC Syariah. Selain itu, OCBC Syariah juga menyediakan layanan pembayaran untuk ZIS dan Kurban yang akan langsung dikirim ke Lembaga Amil Zakat terpercaya (OCBC, 2024).

3) Premier Banking

Layanan Premier Banking merupakan layanan yang diperuntukkan kepada nasabah dengan AUM (*Asset Under Management*) sebesar Rp500 Juta. Dengan menjadi nasabah Premier Banking, nasabah akan mendapatkan berbagai layanan khusus yang tidak didapatkan oleh nasabah EA (*Emerging Affluent*), seperti layanan *wealth management*, Premier Banking Manager yang didedikasikan khusus, solusi valas tanpa batas, dan layanan Beyond Banking, seperti *Airport Pick Up Service* dan *Medical Check Up*. Selain itu, setiap nasabah yang tergabung dalam layanan Premier Banking akan mendapatkan *welcome gift* dan *festive hampers* sebagai perwujudan *loyalty program* OCBC. Nasabah Premier Banking juga akan diberikan berbagai *update* per minggu dan per bulan seputar pasar secara global (OCBC, 2024).

4) Private Banking

Berbeda dengan nasabah Premier Banking, layanan Private Banking merupakan layanan yang diperuntukkan kepada nasabah dengan AUM (*Asset Under Management*) sebesar Rp1 Milliar. Namun, dari segi layanan dan produk, nasabah Private Banking juga mendapatkan hal yang sama dengan nasabah Premier Banking. Perbedaan utama dari kedua layanan ini adalah pada *scope* layanan yang dititikberatkan. Layanan Premier Banking menitikberatkan layanannya dalam memberikan kemewahan kepada setiap nasabah untuk menikmati hidup. Sedangkan, Private Banking menitikberatkan layanannya untuk membantu nasabah dalam mengembangkan aset dan kekayaannya (OCBC, 2024).

2.2 Visi Misi OCBC

Dalam menjalankan bisnisnya, OCBC selalu berpegang pada visi dan misi berikut, yaitu (OCBC, 2024):

VISI:

- a) Menjadi mitra terpercaya untuk meningkatkan kualitas hidup

MISI:

- a) Memberikan solusi yang inovatif dan relevan melebihi harapan para pemangku kepentingan.
- b) Membangun kolaborasi yang saling menguntungkan berlandaskan kepercayaan dan kehati-hatian.
- c) Menciptakan lingkungan yang progresif dengan semangat kekeluargaan.

2.3 Struktur Organisasi OCBC

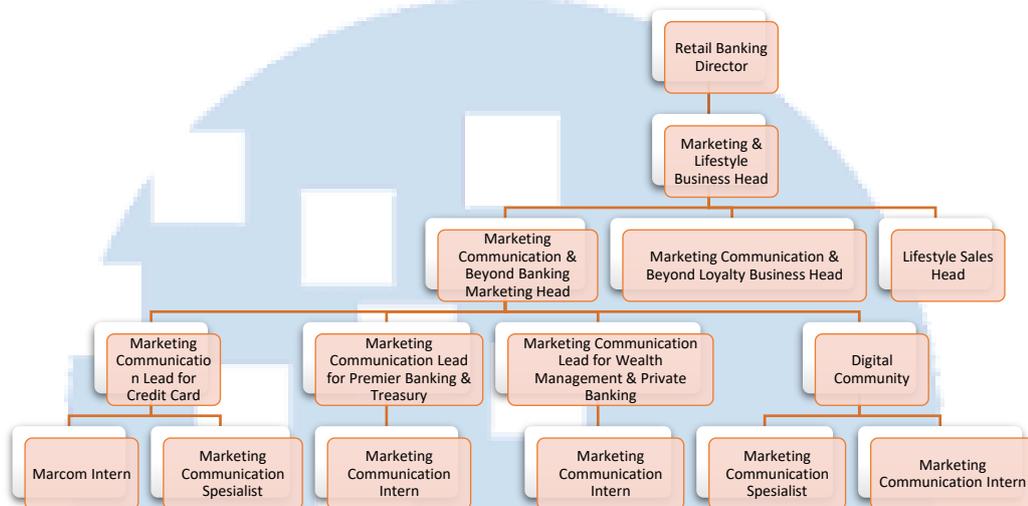
Secara umum, struktur organisasi OCBC tampak seperti Gambar 2.2:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Secara umum terlihat bahwa pemegang kekuasaan tertinggi di OCBC adalah para jajaran direksi. Dibawahnya terdapat jajaran *Director* yang menaungi berbagai departemen, mulai dari *Wholesale Banking*, *Commercial Banking*, *Global Market*, *Retail Banking*, *Risk Management*, *Operation & Technology*, *Finance*, *Legal & Compliance*, dan *Human Resource*. Dalam menjalankan tugasnya, beberapa divisi tersebut bertanggungjawab langsung kepada *President Director*. Di dalam beberapa departemen tersebut, terdapat beberapa divisi yang akan mendukung segala aktivitas yang dijalankan di OCBC.



Gambar 2. 3 Struktur Departemen Marketing & Lifestyle Business

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Departemen ini bertanggungjawab terhadap segala komunikasi program dan promo yang dimiliki, mulai dari promo kartu kredit, program Premier Banking, program Wealth Management dan Private Banking hingga program kelas Ruang Menyala yang berada dibawah tanggung jawab Digital Community. Berikut penjelasan detail terkait *jobdesk* setiap posisi:

A. Marketing Communication Beyond Banking Division Head

Bertanggung jawab untuk segala komunikasi produk/program yang dilakukan oleh tim Marketing Communication, mulai dari tim Credit Card hingga Private Banking.

B. Marketing Communication Lead for Credit Card

Bertanggung jawab terhadap segala komunikasi promo yang dimiliki Kartu Kredit OCBC. Selain itu, tim ini juga bertanggungjawab untuk mengomunikasikan produk kartu kredit yang dimiliki, seperti Kartu Kredit Nyala, Platinum, Titanium, 90°N dan Voyage. Seperti yang tampak pada Gambar 2.4, tim ini dibantu oleh satu *intern* yang bertugas membantu berbagai tugas BAU (*Business As Usual*).

C. Marketing Communication Lead for Premier Banking

Bertanggung jawab terhadap segala komunikasi produk Premier Banking, mulai dari Top Up, Refer a Friend, Layanan Beyond Banking dan masih banyak lagi. Tak hanya itu, tim ini juga bertanggungjawab untuk mengatur komunikasi pemberitahuan kepada nasabah, seperti pemberitahuan *downgrade* nasabah karena nasabah tidak melakukan *top up* saldo, atau pemberitahuan *zero balance* karena rekening nasabah telah lama berada di angka 0. Tak hanya itu, tim ini juga bertanggungjawab untuk mengatur strategi untuk menjaga loyalitas Nasabah Premier Banking. Untuk menjalankan semua pekerjaan, tim ini dibantu oleh satu *intern*.

D. Marketing Communication Lead for Wealth Management & Private Banking

Bertanggungjawab terhadap segala komunikasi produk Wealth Management, khususnya terkait Produk Bancassurance. Tak hanya itu, tim ini juga bertanggungjawab untuk memberikan berbagai informasi kepada nasabah, seperti *monthly outlook*, *weekly market outlook*, atau artikel yang mampu memberikan *insight* bisnis kepada para nasabah.

Sementara itu, untuk bagian Private Banking tim ini bertanggungjawab untuk menjaga loyalitas nasabahnya sama seperti yang dilakukan tim Premier Banking. Sama seperti tim lain, dalam menjalankan tugasnya, tim ini dibantu oleh satu *intern*.

E. Digital Community

Berbeda dengan tim lainnya yang fokus dalam mengomunikasikan produk perbankan, tim ini bertanggungjawab untuk membangun komunitas Ruang Menyala yang dapat mendorong angka peningkatan nasabah NTB (*New to Bank*). Beberapa strategi yang sudah dilakukan adalah seperti menyelenggarakan kelas finansial bersama dengan KOL/*Influencer*, *tap in* ke berbagai *event* dengan jumlah *crowd* yang besar, dan masih banyak lagi.