

## BAB II

### GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

#### 2.1 Sejarah Singkat OCBC NISP



Gambar 2.1 Logo Bank OCBC

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

PT Bank OCBC adalah salah satu bank tertua di Indonesia, didirikan pertamakali pada tanggal 4 April 1941 di Kota Bandung dengan nama *NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank*. Pada awalnya, bank ini berfokus pada layanan tabungan. Seiring perkembangan zaman, OCBC berevolusi menjadi bank umum pada tahun 1967, dan kemudian akhirnya memperoleh lisensi sebagai salah satu bank devisa pada tahun 1990. Akhirnya pada 1994, NISP berhasil memiliki posisi di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa Efek Indonesia), menandai salah satu langkah yang sangat penting dalam proses perkembangannya (OCBC NISP, 2023).

Bank ini telah mengalami transformasi signifikan dan terus berkembang menjadi salah satu bank yang terpercaya dan terkemuka di cakupan negara Indonesia. Pada tahun 2010, OCBC NISP bergabung dengan OCBC Bank, salah satu grup jasa keuangan terkemuka di Asia Tenggara, yang semakin memperkuat posisi bank ini dalam industri perbankan. OCBC NISP menawarkan berbagai layanan perbankan baik dari layanan, komersial sampai ke korporasi dan produk unggulannya adalah *treasury*. Bank ini fokus menjangkau usaha kecil dan menengah dengan prinsip kehati-hatian.

Pada tahun 1997, OCBC Bank dari Singapura menjalin kemitraan dengan Bank NISP, yang kemudian berujung pada peningkatan kepemilikan saham

hingga menjadi mayoritas. Akhirnya pada tahun 2008, bank ini resmi berganti nama menjadi Bank OCBC NISP, diikuti dengan penguatan budaya perusahaan dan kebijakan. Konsolidasi bisnis yang lebih lanjut terjadi pada tahun 2011 dengan adanya penggabungan Bank OCBC Indonesia ke dalam OCBC NISP.

Pada bulan November 2023, OCBC NISP melakukan perubahan merek dan logonya menjadi 'OCBC', hal ini dilakukan karena mengikuti jejak perubahan serupa di negara-negara lain di bawah naungan OCBC Group. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan sinergi dan memberikan layanan keuangan yang lebih komprehensif bagi nasabah, dengan menggabungkan kekuatan global OCBC Group dengan pemahaman lokal.

OCBC membedakan diri melalui inovasi produk dan layanan, seperti berbagai jenis tabungan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan aplikasi OCBC mobile yang menawarkan berbagai kemudahan transaksi dan investasi. Bank ini terus berinovasi untuk meningkatkan layanan serta memenuhi kebutuhan nasabah yang berkembang.

Kemitraan strategis dengan OCBC Bank (Oversea-Chinese Banking Corporation Limited) dari Singapura dimulai pada tahun 1997, dan OCBC Bank secara bertahap menjadi pemegang saham mayoritas sejak tahun 2005. Saat ini, OCBC NISP adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia, menawarkan berbagai layanan perbankan untuk individu dan korporasi.

OCBC NISP berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan(OJK) dan Bank Indonesia (BI). OCBC NISP termasuk dalam daftar bank terbesar di Indonesia berdasarkan aset. OCBC NISP menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk tabungan, deposito, pinjaman, kartu kredit, layanan wealth management, dan perbankan korporasi.

Bank ini juga menawarkan layanan perbankan syariah, yang memenuhi kebutuhan segmen pasar yang spesifik. OCBC NISP terus berinvestasi dalam teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Layanan perbankan

digital seperti mobile banking dan internet banking terus dikembangkan. OCBC NISP memiliki aplikasi digital yaitu *ONe Mobile*.

Layanan *wealth management* menjadi salah satu fokus utama OCBC NISP, dengan menawarkan solusi investasi dan perencanaan keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. OCBC NISP juga memiliki posisi kuat dalam perbankan korporasi, melayani berbagai perusahaan besar dan menengah dengan solusi keuangan yang komprehensif.

Kantor pusat OCBC NISP didirikan di Bandung, Jawa Barat pada 4 April 1942, namun akhirnya kantor pusatnya dipindahkan ke OCBC NISP Tower di Jakarta pada tahun 2006. Serta melakukan ekspansi dengan membangun gedung OCBC On Space di BSD, Tangerang Selatan yang baru saja selesai dibangun pada Maret 2023.

## 2.2 Visi Misi OCBC

OCBC sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

### **VISI**

Menjadi mitra terpercaya untuk meningkatkan kualitas hidup

### **MISI**

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

### 2.3 Struktur Organisasi OCBC Nisp



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Marketing & Lifestyle Business

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Posisi teratas dipimpin oleh Pak Amir Widjaya sebagai *Marketing & Lifestyle Bussines Head*. Yang bertanggung jawab atas semua yang berkaitan dengan *marketing communication, lifestyle dan bussines*. Mulai dari *Key Visual* yang sesuai dengan *guideline* bank, pembuatan program dan kampanye yang melibatkan kerjasama dengan perusahaan tertentu. Untuk posisi internship terbagi menjadi beberapa bagian dalam *Marketing Communication* diantaranya ada divisi *Social Media, Graphic Design, Budget Marketing, dan juga Lifestyle Acquisition*.

Selanjutnya bagian *Lifestyle Acquisition* juga terbagi atas beberapa bagian yaitu Kartu Kredit, KTA Digital dan KTA *Payroll*. Penulis berada dibawah naungan supervisornya yaitu Kak Jessica Kristina Kuron selaku penanggungjawab akuisisi khusus KTA *Payroll*. Untuk honor sendiri akan diupah per bulannya dengan sistem hybrid WFO dan WFH dengan upah Rp 3.000.000 per bulannya.

Sebagaimana layaknya struktur perusahaan dalam bank, penulis termasuk ke dalam divisi yang memiliki peranan cukup penting dalam ekosistem bisnis yaitu departemen marketing. Bank OCBC beroperasi di industri perbankan yang dimana memiliki *guideline* yang cukup ketat dalam segi komunikasinya. Selain itu peran penulis dalam menghubungkan akuisisi perusahaan dan juga marketing melalui pemasaran digital, *telesales*, dan *direct sales* sangat berperan penting dalam menyumbang angka untuk performa terutama pada produk KTA *Payroll*.

Tentunya dalam struktur divisi perusahaan di bagian marketing communication penulis berhubungan dengan beberapa divisi di luar dari *lifestyle acquisition* yang memiliki tanggung jawabnya masing-masing antara lain:

1) *Acquisition Project Head*

Sebagai Pemimpin Project tim Akuisi, Bu Selvi Wulandari berperan penting dalam mengelola hasil performa dan juga isu-isu yang berkaitan dengan performa dari KTA Payroll dan produk lainnya. Beliau bertanggung jawab dalam pengembangan fitur KTA Payroll agar lebih sistematis dan praktis. Mulai dari perencanaan pemasaran, mencari tau sumber isu ataupun masalah terkait, dan lain-lain.

Dikarenakan supervisor yang seharusnya Kak Jessica Kristina Kuron sedang melakukan *maternity leave*, maka penulis kebanyakan dipandu dan melaporkan hasilnya langsung kepada Bu Selvi Wulandari.

2) *Design & Creative Development*

Divisi *design & creative development*, yang dipimpin oleh Mas Surya Abhisatya berperan penting dalam menyediakan materi promosi dan publikasi yang telah dikemas dan disesuaikan dengan guideline bank baik untuk kebutuhan *Whatsapp blast* nasabah yang potential, promosi maupun kebutuhan akuisisi lainnya.

3) *Unsecured Loan Portfolio Specialist*

Divisi ini menyediakan *leadbase* yang sesuai dengan target market dan kebutuhan akuisisi, mulai dari data automasi, sampai membantu proses seleksi SLIK untuk mengkategorikan kelompok pada masing-masing nasabah. Penulis akan melakukan kontrol terhadap *leadbase* yang di drop setiap minggunya dalam satu bulan agar sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui.

#### 4) *Martech Specialist*

Divisi ini dipimpin oleh Pak Satriananda Irwan, dengan *martech specialistnya* kak Kresentia Chelsea yang biasanya membantu penulis dalam proses publikasi dan automasi *Whatsapp Blast* sesuai *request* yang telah diajukan oleh penulis.

#### 5) *Sales Support*

Tim *sales support* terdiri dari beberapa orang yang dipimpin oleh Kak Olivia Amelia, divisi ini membantu segala support untuk *event Direct Sales* mulai dari UTM Link, kebutuhan *communication support* seperti brosur, flyer, pamflet, booth dan lain-lain. Biasanya di setiap event, penulis akan berkoordinasi dengan tim sales support untuk mendukung acara *Direct Sales* regular agar membantu mendorong pencapaian *Direct Sales*.

#### 6) *Unsecured Loan Product Manager Specialist*

Divisi ini berperan dalam persetujuan dan inovasi atas semua produk yang dimiliki oleh Bank OCBC. Penulis biasanya berkolaborasi untuk mengajukan finalisasi tabel cicilan dan juga skema event yang berkaitan dengan penjualan melalui *Direct Sales*.

Selama periode magang yang dijalani di PT Bank OCBC NISP, penulis ditempatkan dalam divisi *Marketing & Lifestyle Business*, sebuah unit strategis yang berada di bawah kepemimpinan *Marketing & Lifestyle Business Head*. Divisi ini memiliki struktur organisasi yang terbagi menjadi dua fokus utama: *Marketing Communication* dan *Lifestyle Sales*. Dalam struktur *Lifestyle Sales*, terdapat tim khusus yang disebut *Lifestyle Acquisition*, yang memiliki peran krusial dalam mendorong penjualan produk-produk pinjaman perbankan tanpa jaminan (*unsecured loan*), yang meliputi kartu kredit dan Kredit Tanpa Agunan (KTA).

Dalam kesempatan ini, penulis ditempatkan di bawah bimbingan *Lifestyle Acquisition Program Specialist* yang secara khusus menangani produk KTA Payroll. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai deskripsi pekerjaan dari setiap posisi dalam *Lifestyle Acquisition Team*:

**1. *Lifestyle Sales Head*: (Adi Chandra)**

- Posisi ini memegang tanggung jawab tertinggi dalam menentukan arah strategis penjualan produk-produk pinjaman.
- *Lifestyle Sales Head* bertugas memimpin dan mengarahkan seluruh saluran penjualan untuk melaksanakan strategi yang telah ditetapkan, dengan tujuan mencapai target penjualan yang telah ditentukan.
- Tanggung jawab ini mencakup pengawasan dan koordinasi tim akuisisi dan tim pendukung penjualan (sales support).
- Secara garis besar, posisi ini berperan dalam membuat keputusan yang berdampak luas dalam proses pencapaian target penjualan produk pinjaman.

**2. *Lifestyle Acquisition Program Lead* (Selvi Wulandari)**

Posisi ini memiliki peran pengawasan dan pengambilan keputusan strategis terkait upaya penjualan produk pinjaman.

- *Lifestyle Acquisition Program Lead* bertugas memastikan bahwa strategi yang akan digunakan untuk mendorong penjualan telah dirancang dengan matang dan sesuai dengan tujuan perusahaan.
- Posisi ini juga memiliki wewenang untuk memberikan persetujuan atau izin terkait strategi dan program penjualan yang akan dijalankan.
- Posisi ini sangat penting dalam proses pengawasan dan pemberian izin dalam setiap strategi yang akan dilakukan dalam penjualan produk.

### **3. *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk Kartu Kredit (Ezra Erlangga)**

Posisi ini memegang peranan penting dalam merancang dan mengimplementasikan strategi penjualan kartu kredit. Seorang *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk kartu kredit dituntut untuk memiliki pemahaman yang mendalam mengenai pasar kartu kredit, tren konsumen, dan lanskap kompetitif. Mereka bertanggung jawab untuk:

- **Pengembangan Strategi:** Merancang strategi akuisisi kartu kredit yang inovatif dan efektif, dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti target pasar, produk yang ditawarkan, dan saluran distribusi.
- **Identifikasi dan Pemecahan Masalah:** Mengidentifikasi hambatan atau tantangan yang mungkin muncul dalam proses penjualan kartu kredit, dan merumuskan solusi yang tepat untuk mengatasinya.
- **Pengelolaan Program:** Mengawasi dan mengelola program-program akuisisi kartu kredit yang sedang berjalan, memastikan bahwa program tersebut berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- **Pengelolaan Kebijakan dan Persyaratan:** Mengelola segala aspek yang berkaitan dengan penjualan kartu kredit, termasuk kebijakan, persyaratan, dan ketentuan pengajuan kartu kredit. Mereka harus memastikan bahwa semua proses dan prosedur sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah.

### **4. *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk KTA Payroll (Jessica Kristina Kuron)**

KTA Payroll merupakan produk pinjaman yang ditujukan khusus bagi karyawan perusahaan yang telah bekerja sama dengan Bank OCBC NISP dalam

hal penggajian. Oleh karena itu, *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk KTA Payroll memiliki peran yang unik dan strategis, yaitu:

- **Akuisisi Perusahaan:** Mencari dan mengidentifikasi perusahaan-perusahaan yang memenuhi syarat untuk diakuisisi sebagai mitra penggajian, sehingga karyawan perusahaan tersebut dapat mengajukan KTA Payroll.
- **Monitoring Penjualan:** Memantau dan mengawasi kinerja penjualan KTA Payroll di perusahaan-perusahaan yang telah berhasil diakuisisi, serta memastikan bahwa target penjualan tercapai.
- **Pengembangan Strategi:** Merancang dan mengimplementasikan strategi penjualan KTA Payroll yang efektif, dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan karyawan dari masing-masing perusahaan mitra.
- **Koordinasi dengan Tim Sales dan Back Office:** Menjadi penghubung antara tim sales yang bertugas di lapangan dengan tim back office, memastikan kelancaran proses aplikasi dan pencairan KTA Payroll.

##### **5. *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk KTA Non Payroll /KTA ONE DNA (Pramadoni Sanurbi)**

KTA Non Payroll, atau yang lebih dikenal dengan KTA ONE DNA, adalah produk pinjaman yang dapat diajukan oleh seluruh nasabah aktif Bank OCBC NISP. *Lifestyle Acquisition Program Specialist* untuk KTA ONE DNA bertanggung jawab untuk:

- **Peningkatan Penjualan:** Merancang dan mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan penjualan KTA ONE DNA di kalangan nasabah Bank OCBC NISP.

- **Pengembangan Program Promosi:** Merancang program promosi atau penawaran menarik lainnya yang dapat mendorong minat nasabah untuk mengajukan KTA ONE DNA.
- **Monitoring Kinerja Tim Sales:** Memantau dan mengevaluasi produktivitas dan kinerja tim sales dalam menjual KTA ONE DNA.
- **Pengelolaan Sistem dan Kebijakan:** Memastikan bahwa sistem dan kebijakan yang diterapkan tidak menghambat proses aplikasi KTA ONE DNA, serta memberikan pengalaman yang optimal bagi nasabah.

Secara keseluruhan, peran *Lifestyle Acquisition Program Specialist* di PT Bank OCBC NISP sangat penting dalam mendorong pertumbuhan bisnis produk Kredit tanpa Agunan. Penulis diajak untuk memiliki kemampuan analitis, strategis, dan komunikasi yang baik, serta pemahaman yang mendalam mengenai produk dan pasar yang ditangani.

