

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Gedung Kantor Pusat BRI 1 dan 2
Sumber: Dokumen Pribadi Praktikan

Bank Rakyat Indonesia awalnya didirikan di sebuah kota besar di daerah Jawa Tengah yaitu Kota Purwokerto. Perusahaan ini didirikan pada 16 Desember 1895. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja yang dinamakan *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* yang memiliki arti “Bank Bantuan dan Tabungan Milik Kaum Priyayi Purwokerto” atau lembaga keuangan yang dikhususkan untuk melayani orang-orang negara Indonesia (pribumi) saja.

Rakyat Indonesia (BRI) disebut sebagai bank pertama terbesar milik pemerintah di Negara Indonesia hal tersebut disebutkan setelah periode kemerdekaan Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 1 tahun 1946 pasal 1. Pada tahun 1948 saat masa perang dalam mempertahankan kemerdekaan, aktivitas Bank BRI sempat terhenti dalam kurun beberapa waktu dan mulai aktif kembali pada tahun 1949 setelah perjanjian *Renville* dan merubah namanya menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Selanjutnya berlandaskan Undang-Undang No. 21 tahun 1968 dan peraturan pemerintah RI No. 21 1992 yang dibuat pada tanggal 1 Agustus 1992 yang membuat perusahaan ini berubah status menjelma sebagai perseroan terbatas. Awalnya perusahaan ini dimiliki sebanyak 100% oleh tangan pemerintah Republik Indonesia. Akhirnya pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual saham perusahaan ini sebanyak 30% ke publik pada tahun 2003.

Setelah perubahan tersebut perusahaan ini resmi berubah nama menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia hingga masa sekarang. Sejak awal didirikannya PT. BRI (Persero) Tbk., pada tahun 1985 tetap memegang teguh untuk memfokuskan layanan kepada masyarakat kecil, dan masyarakat menengah (UMKM).

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri perbankan, BRI terus memperluas jaringannya dan hingga kini sudah tercatat menjadi bank dengan jumlah unit operasi terbesar di Indonesia 5.293 BRI unit, yang terdiri dari 1 kantor pusat, 19 kantor wilayah, 361 kantor cabang (termasuk 3 unit kerja luar negeri), 584 unit kerja pembantu, 971 kantor kas, 2.457 teras BRI, 610 teras BRI keliling, dan 152.443 jaringan *e-channel* (ATM, EDC, CDM, E-BUZZ) diseluruh Indonesia.

Hingga kini pada tahun 2022 BRI juga tercatat sudah memiliki 8 anak perusahaan mulai dari perusahaan asuransi, saham, pegadaian, dan perusahaan pinjam modal yang setiap anak perusahaan mempunyai tujuan dan fokusnya masing-masing.

2.1.1 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Visi menurut Aditya dalam (Dewanto 2019) merupakan pandangan jauh terhadap organisasi perusahaan, tujuan dan strategi yang akan di tempuh untuk mencapai tujuan dan titik keberhasilan yang di inginkan perusahaan tersebut pada masa yang akan mendatang. Sedangkan menurut Wibisiono dalam (Dewanto, 2019) misi adalah penetapan tujuan atau sasaran perusahaan dengan jangka pendek, biasanya dengan waktu satu sampai tiga bulan.

1. Visi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk:

Menjadi *The Most Valuable Banking Group in South East Asia and Champion of Financial Inclusion*.

2. Misi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk:

- a. Memberikan Yang Terbaik
Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Menyediakan Pelayanan Yang Prima
Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.
- c. Bekerja Dengan Optima dan Baik
Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.



Gambar 2.2 Logo Bank BRI

Sumber: <https://bri.co.id/>

2.1.2 Nilai Utama PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk memiliki prinsip yang berlandaskan dengan nilai perusahaan core value AKHLAK, yaitu:



Gambar 2.3 Nilai Utama
Sumber: Internal Perusahaan

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja wajib bertanggung jawab terhadap tugas pekerjaan, dan segala tindakan yang dilakukan, serta berpegang teguh terhadap nilai-nilai moral serta nilai etika.

2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja diharapkan untuk terus mengembangkan kemampuan diri untuk menanggapi segala tantangan yang berbeda, membantu orang lain untuk terus belajar, dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan versi terbaiknya.
3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja diharapkan mampu menghargai orang lain tanpa melihat latar belakangnya, mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan tolong menolong antara satu sama lain.
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja diharapkan mampu melindungi nama baik antara pekerja lainnya, atasan, BUMN, dan negara Indonesia, patuh terhadap atasan selama sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku, siap berkorban dalam mencapai tujuan
5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja diharapkan selalu melakukan perbaikan atau perubahan dalam menghadapi perkembangan teknologi, dan terus bertindak proaktif.
6. Kolaboratif, mendorong kerjasama yang sinergis.
Maksud landasan ini yaitu bahwa setiap pekerja diharapkan mampu memberi kesempatan untuk pihak manapun untuk berkontribusi atau kerjasama, dan terbuka untuk bekerja sama agar dapat menghasilkan nilai tambah.

2.1.3 Pedoman PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk memiliki pedoman *BRILian Ways* dalam menjalankan aktivitas sehari-hari yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pekerja PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Diantaranya:



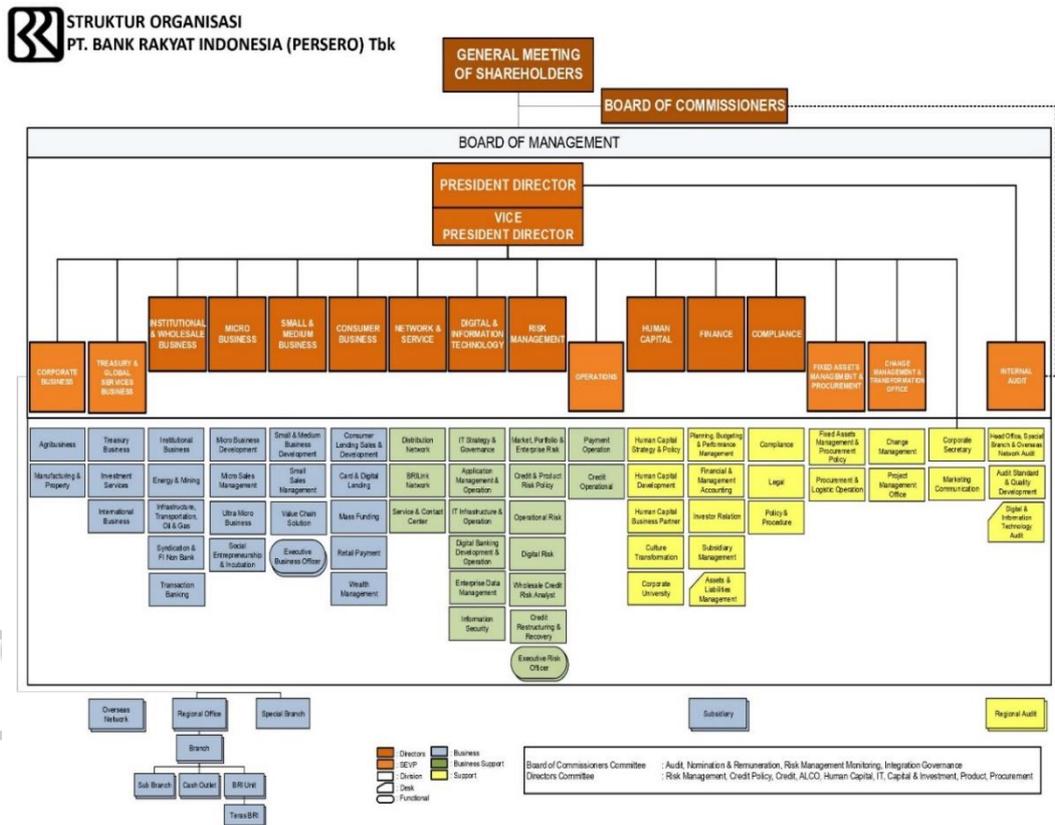
Gambar 2.4 Pedoman BRI
Sumber: Internal Perusahaan

1. BRILian jujur, tulus, dan patuh pada peraturan.
2. BRILian cakap dan handal, terus belajar, mengembangkan diri dan orang lain (*continuous learner*).
3. BRILian bekerja dengan penuh tanggung jawab berorientasi pada kinerja terbaik.
4. BRILian membangun kolaborasi yang produktif.
5. BRILian terbuka dan menghargai kemajemukan (*respect to diversity*).
6. BRILian proaktif, adaptif, inovatif, dan berorientasi pada pertumbuhan yang berkelanjutan.
7. BRILian berempati memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan melebihi harapan.
8. BRILian peduli terhadap masyarakat dan lingkungan

2.2 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pada umumnya memiliki struktur organisasi sekecil apapun organisasinya. Menurut Robbins & Judge dalam (Kosanke 2019) struktur organisasi perusahaan dapat menentukan bagaimana tugas kerja dapat dibagi, dikelompokkan, dan dikordinasikan dengan formal. Untuk dapat lebih memahami Divisi *Wealth Management*, secara posisinya

pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk berikut adalah gambar struktur yang terdiri atas *President Director*, *Vice President Director*, dan *Division Director* yang membantu dengan fungsi-fungsinya.



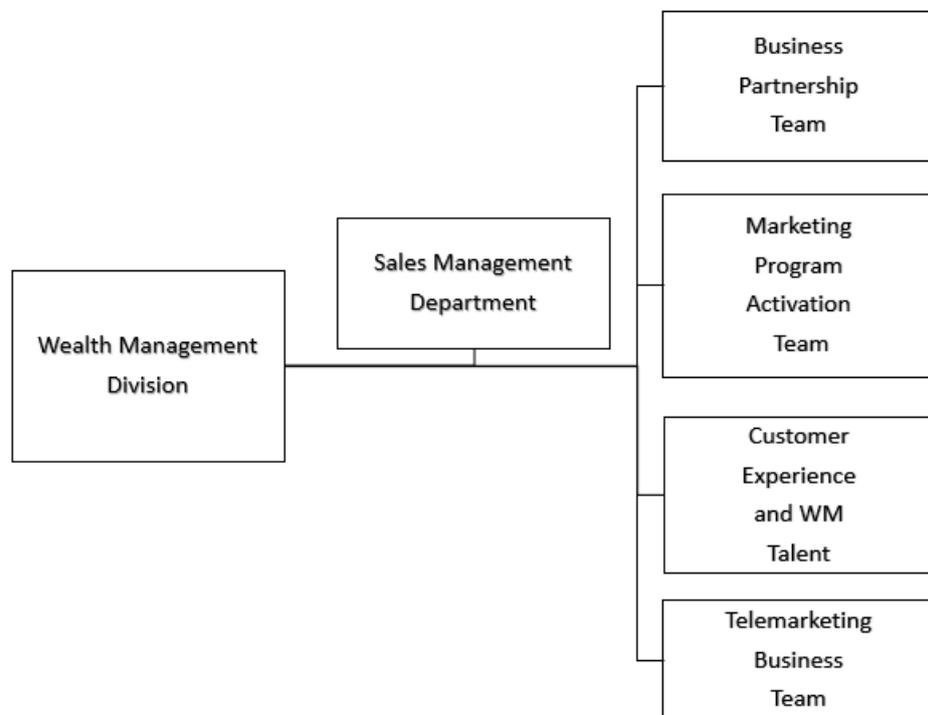
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Kantor Pusat BRI
Sumber: <https://bri.co.id/>

Terdapat 16 *Director* yang secara vertikal berada dibawah *President Director* dan *Vice President Director*. Dalam hal ini, Divisi *Wealth Management* berada dibawah binaan *director* departemen Bisnis Konsumer. Departemen Bisnis Konsumer secara spesifik terbagi dalam 5 Divisi, diantaranya yakni: *Consumer Lending Sales & Development Division*, *Card & Digital Lending Division*, *Mass Funding Division*, *Retail Payment Division*, dan *Wealth Management Division* dengan jabatan tertinggi yaitu *Division Head*.

Divisi *Wealth Management* dipimpin oleh *Division Head* yang menaungi tiga departemen salah satunya yaitu *Sales Management Department*. Pada *Sales Management Department* dipimpin oleh

Department Head yang menaungi empat empat *team* dimana *Business Partnership* termasuk dalam departemen *sales*, setiap *team* memiliki tanggung jawab yang berbeda untuk menjalankan tugas pekerjaannya masing-masing sesuai dengan aturan yang berlaku.

Divisi-divisi ini saling berdampingan dan saling berkaitan satu sama lain agar tiap *team* dapat bekerja sama untuk mencapai target atau pekerjaan sesuai yang di inginkan oleh manajemen. Berikut merupakan struktur Organisasi *Sales Management Department* Divisi *Wealth Management*.



Gambar 2.6 Struktur Organisasi *Sales Management Departement Divisi Wealth Management*

Sumber: Data diolah oleh praktikan dari Divisi Wealth Management

Struktur organisasi yang ditunjukkan diatas pastinya mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, diantaranya yakni:

1. *Division Head Wealth Management*

Sebagai pimpinan tertinggi di Divisi *Wealth Management*, *division head* bertanggung jawab untuk memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan *wealth management* agar lebih terarah dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan, dengan rangkaian tugas:

- a. Mengarahkan penyusunan dan implementasi riset dan kajian terkait perilaku, kebutuhan, potensi, dan kajian terkait perilaku, kebutuhan, potensi, serta daya saing produk dan jasa *wealth management*.
 - b. Mengarahkan penyusunan, sosialisasi, implementasi dan penyempurnaan *marketing plan* dan program pemasaran *wealth management*.
 - c. Mengarahkan *partnership management* dengan pihak internal dan eksternal *wealth management*.
 - d. Penyusunan dan penyempurnaan *customer relationship management wealth management*.
 - e. Mengarahkan *value chain wealth management*.
 - f. Mengarahkan *breakdown, monitoring* dan evaluasi target bisnis dan anggaran biaya *wealth management*.
 - g. Mengarahkan kegiatan pembinaan dan peningkatan produktivitas tenaga pemasar dan *outlet SLP wealth management*.
 - h. Mengarahkan pengelolaan bisnis *support* dan penunjang operasional.
2. *Department Head Sales Management*
Department head bertanggung jawab untuk mengarahkan segala kegiatan *sales*, dengan rangkaian tugas:
- a. Fungsi *partnership management*.
 - b. Penyempurnaan *marketing plan business wealth management*.
 - c. *Breakdown* anggaran biaya *wealth management*.
 - d. Peningkatan produktivitas tenaga pemasar *wealth management*.
 - e. *Brand activation wealth management*.
 - f. Formasi *wealth management talent*.
 - g. Target dan *fee based income telemarketing wealth management*.
 - h. *Quality control telemarketing* agar sesuai *control*.
3. *Business Partnership Team*
Tugas utama *Business Partnership* adalah mengelola *fungsi partnership management* dengan pihak internal dan eksternal *wealth management*.

- a. Melakukan penyusunan, sosialisasi, implementasi dan penyempurnaan *marketing plan*.
- b. Mengelola fungsi *breakdown*, monitoring dan evaluasi target bisnis dan anggaran biaya *wealth management*.
- c. Mengelola fungsi pembinaan dan peningkatan produktivitas tenaga pemasar termasuk *outlet SLP Wealth Management*.
- d. Monitoring dan evaluasi penyempurnaan *marketing plan*.
- e. Coaching dan dan monitoring unit kerja *wealth management BRI (Regional Office, Sentra Layanan Prioritas, Private Banking Manager, Private Banking Officer)*.

4. *Marketing Program Activation Team*

Tugas utama *Marketing Program Activation* adalah melakukan kegiatan penyusunan, sosialisasi, implementasi, dan penyempurnaan program pemasaran *wealth management*. Dengan rangkaian tugas lain, diantaranya:

- a. Menyediakan program pemasaran divisi *Wealth Management*.
- b. Mengembangkan kegiatan *brand activation* produk *wealth management*.
- c. Meningkatkan *awareness* dan pemahaman pekerja terhadap program pemasaran divisi *Wealth Management*.
- d. Menyediakan program dan kegiatan *activation wealth management* sesuai ketentuan dan target.

5. *Customer Experience and WM Talent*

Tugas utama *Customer Experience and WM Talent* adalah mengelola *experience* dan *activation wealth management* dalam *peningkatan customer experience* dan melakukan pembinaan serta peningkatan produktivitas tenaga pemasar *outlet SLP wealth management*. Dengan rangkaian tugas lain diantaranya:

- a. Mengelola indeks kepuasan pelanggan/nasabah prioritas tercapai dengan target *wealth management*.
- b. Melakukan analisa dan *review* kebutuhan formasi *WM talent*.
- c. Menyediakan dokumen *monitoring*, evaluasi dan *mapping* produktivitas tenaga pemasar *outlet SLP*.

d. Menyediakan jumlah kebutuhan tenaga pemasar *wealth management* agar mencapai target.

6. *Telemarketing Business Team*

Tugas utama *telemarketing* adalah melakukan fungsi pengelolaan terhadap *telemarketing wealth management* diantaranya yaitu mengelola pencapaian *telemarketing* antara *fee based income*, jumlah kerja sama dan jumlah nasabah.

- a. Melaksanakan dokumentasi dan administrasi proses *telemarketing* sesuai dengan ketentuan.
- b. Melakukan *quality control* terhadap proses telemarketing sesuai target.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan utama yang dilaksanakan Divisi *Wealth Management* adalah memberikan layanan dengan tujuan melestarikan dan melindungi aset yang terkumpul dan berkembang serta aset transisi. Dimana segmen yang dituju pada *wealth management* adalah segmen prioritas dan segmen *private*. Yarman dalam (Setiyani 2020) mendefinisikan bahwa *wealth management* atau manajemen kekayaan adalah suatu perencanaan kegiatan investasi berdasarkan tujuan dan kriteria keuangan masing-masing individu. Dengan memberikan pendampingan terhadap perencanaan keuangan nasabah, membuat rekomendasi untuk memproteksi aset keuangan, menaikkan diversifikasi investasi berdasarkan dengan portofolio nasabah, distribusi aset ke generasi berikutnya ataupun persiapan hari tua. *Wealth Management* berfokus pada layanan nasabah BRI Prioritas dan BRI *Private*. BRI Prioritas didefinisikan sebagai layanan untuk nasabah prioritas secara eksklusif, nasabah prioritas juga tidak sembarangan nasabah karena nasabah prioritas adalah nasabah-nasabah Bank BRI yang memiliki simpanan tabungan minimum 500 Juta, layanan yang diberikan untuk prioritas juga bukan hanya layanan perbankan saja tetapi juga layanan perencanaan keuangan yang mampu memberikan solusi bagi nasabah dalam melindungi, meningkatkan, dan meneruskan kekayaan. Sedangkan BRI *Private* yaitu layanan secara istimewa yang diberikan untuk nasabah *private*, nasabah

bisa menjadi *private* apabila memiliki simpanan tabungan minimum sebesar 15 milyar. Layanan yang diberikan juga bukan hanya layanan perbankan saja tetapi juga mendapatkan layanan istimewa untuk konsultasi keuangan, perencanaan pensiun, asuransi, dan investasi melalui *private banker* yang sudah profesional.

Produk yang berjalan dan dikembangkan oleh *divisi Wealth Management* adalah *Bancassurance* dan Investasi dimana dua produk tersebut adalah produk asuransi dan produk investasi yang dihasilkan dengan kerja sama dengan anak perusahaan yakni antara pihak asuransi sebagai tempat asuradur dan bank sebagai tempat pemasar untuk kebutuhan nasabah, dan pihak perusahaan efek sebagai sekuritas dan bank sebagai pemasar untuk kebutuhan nasabah.

Produk Unggulan *Bancassurance*:

1. Aurora (Asuransi Jiwa Optima Sejahtera)

Aurora adalah produk asuransi jiwa dengan tujuan manfaat untuk memberi perlindungan apabila tertanggung (nasabah) meninggal dunia atau mengidap penyakit kritis, dan produk aurora juga memberikan layanan untuk pengembalian premi asuransi saat akhir masa asuransi.

2. Davestera

Davestera adalah produk asuransi yang bertujuan memberikan langkah mudah untuk mengoptimalkan dana yang diinvestasikan nasabah.

3. Davestera Optima

Davestera optima adalah produk asuransi unit *link* yang bertujuan untuk melindungi dan juga mengoptimalkan dana investasi nasabah melalui pembayaran premi sekaligus.

4. Dasetera (Dana Sehat Sejahtera)

Dasetera adalah produk asuransi kesehatan dengan manfaat memberikan kesempurnaan perlindungan untuk nasabah ketika rawat inap di Rumah Sakit, manfaat yang diterima pada produk ini yaitu sesuai dengan plan yang dipilih nasabah.

5. Pijar (Proteksi Aman Sejahtera)

Pijar adalah produk asuransi dengan manfaat memberikan perlindungan jiwa nasabah dari risiko kecelakaan, kesehatan, dan meninggal dunia.

6. Lentera

Lentera adalah produk asuransi berjangka (*term life*) dengan tujuan manfaat untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan nasabah melalui cara melindungi financial dan menjamin pengembalian premi.

Produk Unggulan Investasi:

1. Reksa Dana

Reksa dana adalah tempat dimana uang masyarakat sebagai investor dikelola oleh manajer investasi dikumpulkan dan diinvestasikan dalam portofolio surat berharga dan saham. Reksa dana terbagi menjadi beberapa jenis diantaranya yakni:

- a) Reksa Dana Saham
- b) Reksa Dana Pasar Uang
- c) Reksa Dana Pendapatan Tetap
- d) Reksa Dana Terproteksi
- e) Reksa Dana Campuran

2. Obligasi Negara Ritel (ORI)

ORI adalah obligasi negara yang dijual melalui distributor kepada perorangan atau perseorangan warga negara Indonesia dengan jumlah minimum yang ditentukan.

3. Sukuk Negara Ritel (SBSN)

SBSN yaitu surat berharga yang diterbitkan melalui prinsip syariah sebagai bukti atas bagian aset SBSN baik dalam bentuk rupiah ataupun valuta asing.

4. *Saving Bond Ritel*

Surat berharga negara yang dijual melalui distributor untuk perorangan dan perseroan warga negara Indonesia dengan jumlah minimum yang ditentukan.