

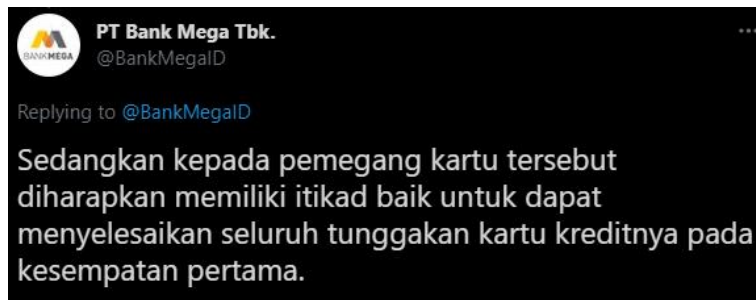
BAB II

STRATEGI KOMUNIKASI BANK MEGA DALAM MENANGANI KOMPLAIN NASABAH KARTU KREDIT

Bab ini akan menguraikan permasalahan terkait bagaimana pihak Bank Mega Regional Jawa Tengah dalam menanggapi beberapa keluhan nasabah akan layanan kartu kredit yang saat ini mengalami pemberitaan buruk. Layanan kartu kredit dalam keluhan nasabah disebut-sebut melakukan beberapa tindak kekerasan verbal dan merugikan nasabah terkait. Pembahasan terkait laporan serta keluhan nasabah melalui twitter dianalisis sehingga akan mendapatkan hasil berupa bagaimana tindakan yang saat ini diambil oleh Bank Mega dalam menghadapi masalah tersebut. Dari data yang didapatkan melalui twitter, peneliti berhasil mendapatkan respon dari pihak bank mengenai keluhan nasabah terhadap penagihan kartu kredit.

Gambar 2.1 Cuitan di Laman Twitter @BankMegaID





Sumber: Twitter @BankMegaID

Dari cuitan yang didapatkan peneliti dapat dianggap bahwa saat ini Bank Mega telah melakukan beberapa respon terhadap keluhan yang ada. Lebih lanjut penelitian ini juga akan mendapatkan susunan atau gambaran tindakan yang akan dilakukan oleh Bank Mega setelah kasus ini teratasi. Selanjutnya, bab ini juga akan memberi gambaran secara umum mengenai subjek penelitian.

1.1 Profil Bank Mega

Bank Mega dahulu bernama PT. Bank Karman merupakan perusahaan Indonesia. Pada tahun 1969 didirikan, bergerak di bidang jasa keuangan perbankan dan berbentuk perseroan terbatas. Bank ini berbasis di Jakarta dan merupakan bagian dari CT Corp. Berawal dari sebuah usaha milik keluarga, PT. Mega Bank awalnya berkedudukan di Surabaya. Seiring dengan perkembangannya PT. Mega Bank pada tahun 1996 diambil alih oleh PARA GROUP (PT. Para Global Investindo dan PT. Para Rekan Investama). Pada bulan Juni 1997, PT. Mega Bank melakukan perubahan logo dengan tujuan bahwa sebagai lembaga keuangan kepercayaan masyarakat, akan lebih mudah dikenal melalui logo perusahaan yang baru tersebut. Dan pada tahun 2000 dilakukan perubahan nama dari PT. Mega Bank menjadi PT Bank Mega. Untuk memperkuat struktur permodalan maka pada tahun yang sama PT Bank Mega melaksanakan *Initial Public Offering* dan *listed* di BEJ maupun BES. Dengan demikian sebagian saham PT. Bank Mega dimiliki oleh publik

dan berubah namanya menjadi PT Bank Mega Tbk. Bank Mega mencuat sebagai salah satu bank yang tidak terpengaruh oleh krisis dan tumbuh terus tanpa bantuan pemerintah bersama-sama dengan Citibank, Deutsche Bank dan HSBC pada saat dunia mengalami krisis ekonomi.

Dengan semboyannya, "Mega Tujuan Anda", bank ini tumbuh dengan pesat dan terkendali serta menjadi lembaga keuangan ternama yang mampu disejajarkan dengan bank-bank terkemuka di Asia Pasifik dan telah mendapatkan berbagai penghargaan dan prestasi baik di tingkat nasional, regional maupun internasional. PT Bank Mega Tbk. berpegang pada azas profesionalisme, keterbukaan dan kehati-hatian dengan struktur permodalan yang kuat serta produk dan fasilitas perbankan terkini. Manajemen Bank Mega percaya bahwa keberhasilan organisasi sangat bergantung kepada seberapa kuat seluruh jajaran mempedomani Visi, Misi dan Nilai-nilai ideal yang tumbuh dari dalam organisasinya. Nilai-nilai yang telah terbukti berkali-kali menopang kinerja dan mempersembahkan karya yang dapat dinikmati bersama oleh para *stakeholder*.

2.1.1 Tujuan PT Bank Mega Tbk.

Dalam sebuah perusahaan, tujuan adalah salah satu yang terpenting dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk melayani masyarakat. Berikut beberapa slogan yang dimiliki oleh PT Bank Mega yang mengalami pergantian dari tahun ke tahun.

Slogan [[sunting](#) | [sunting sumber](#)]

- 1 Januari 1992-30 Juni 1997:
 - "Menuju Masa Depan Bersama Mega Bank"
- 1 Juli 1997-20 Juni 2013:
 - "Mega Tujuan Anda"
- 20 Juni 2013-20 Januari 2016:
 - "Untuk Indonesia Yang Lebih Baik"
- 20 Januari 2016-sekarang:
 - "Memberikan Keuntungan Sepanjang Masa"

(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mega)

Dari slogan diatas, dapat ditarik kesimpulan yang menghasilkan suatu tujuan dan pandangan yang dimiliki oleh PT Bank Mega Tbk. Tujuan PT Bank Mega adalah sebagai lembaga keuangan kepercayaan masyarakat khususnya Indonesia yang melayani dengan sepenuh hati serta memberikan pelayanan Bank yang canggih yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi maupun dalam hal keuangan lainnya.

2.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mega

Visi : Menjadi Kebanggaan Bangsa

Misi : Mewujudkan hubungan baik yang berkesinambungan dengan nasabah melalui pelayanan jasa keuangan yang prima dan kemampuan kinerja organisasi terbaik untuk meningkatkan nilai bagi pemangku kepentingan.

2.1.3 Makna Logo PT Bank Mega

1. Logo pertama PT Bank Mega

Gambar 2.2 Logo Bank Mega 1992



(Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Mega_Bank_\(1992\).jpg](https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Mega_Bank_(1992).jpg))

Logo pertama yang digunakan oleh PT Bank Mega ini dimulai pada tahun 1992 hingga 1997. Pada masa itu, PT Bank Mega diawali dengan nama Mega Bank.

2. Logo Kedua PT Bank Mega

Gambar 2.3 Logo Bank Mega 1997



(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Bank_Mega.svg)

Logo kedua dari PT Bank Mega ini digunakan cukup lama, dimulai dari tahun 1997 hingga 2012. Warna biru langit pada logo Bank Mega, dapat diartikan sebagai damai, setia, konservatif, pasif terhormat, lembut dan kuning berarti bijaksana, terang, bahagia dan, hangat. Huruf-huruf pada tulisan BANK MEGA dalam logo tersebut dapat memberikan arti keterbukaan di mana, terdapat ruang yang menjorok ke dalam di tepi bagian luar huruf.

2. Logo ketiga Bank Mega

2.4 Gambar Logo Bank Mega Saat Ini



(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Bank_Mega_2013.svg)

Logo terakhir yang dibuat oleh PT Bank Mega digunakan mulai dari tahun 2012 hingga saat ini. Warna kuning pada logo tersebut menggambarkan tentang kecerdasan dan harapan. Warna abu-abu menggambarkan proses dan sistem canggih, serta warna oranye menggambarkan semangat dan optimisme. Pada filosofi logo tersebut





diharapkan bahwa Bank Mega bisa memberikan solusi keuangan lengkap bagi nasabah.


2.2 Produk Kartu Kredit Bank Mega

Segudang manfaat yang dapat dimaksimalkan dengan menggunakan kartu kredit Bank Mega. Diantaranya memungkinkan nasabah mendapatkan potongan harga secara cepat hingga promo istimewa dari berbagai perusahaan dalam sebuah transaksi. Bank Mega menghadirkan ragam pilihan kartu kredit terbaik yang dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan nasabah. Berikut bagan dari berbagai jenis produk kartu kredit Bank Mega:

NO	JENIS KARTU KREDIT	FOTO PRODUK	DESKRIPSI
1	Mega First Infinite Credit Card	 <p>The image shows a dark blue credit card with a subtle pattern. It features the 'MEGAFIRST CT Corp Family' logo at the top left, the 'BANK MEGA' logo at the top right, and the 'VISA INFINITE' logo at the bottom right. The card number '4726 7012 3456 7890' is printed in the center, along with the name 'ADI PRATAMA' and the expiration date '06/17'.</p>	<p>Dengan memiliki Mega First Infinite Credit Card, nasabah mendapatkan benefit terbaik yang diberikan oleh seluruh perusahaan yang tergabung dalam CT Corp dan merchant – merchant lain yang bekerjasama dengan Bank Mega.</p>
2	Mega Travel Card	 <p>The image shows a dark grey credit card with a travel-themed illustration of various landmarks like the Eiffel Tower, Big Ben, and the Colosseum. It features the 'TRAVEL CARD' title at the top left, the 'BANK MEGA' logo at the top right, and the 'VISA Signature' logo at the bottom right. The card number '4312 2678 9012 3456' is printed in the center, along with the name 'ADI PRATAMA' and the expiration date '01/22'.</p>	<p>Produk Kartu Kredit dengan keistimewaan khusus bagi para penggemar travelling, dimana poin yang dikumpulkan dari transaksi menggunakan kartu ini dapat ditukarkan menjadi tiket pesawat, hotel, paket tour, dan berbagai produk travel lainnya di Antavaya & Pergi.com dan lain-lain.</p>

3	Mega VISA Platinum		Kartu pengganti uang tunai yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan baik untuk bersantap, berbelanja ataupun berpergian kemanapun dengan minimum limit 10.000.000
4	Mega VISA Gold		Kemudahan dan kenyamanan untuk berbelanja dengan minimum limit 2.000.000
5	Mega Silver Card		Menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan untuk berbelanja dengan syarat minimum penghasilan 3.000.000
6	Metro Mega Card		Khusus diterbitkan oleh Bank Mega, bekerjasama dengan PT. Metropolitan Retailmart, perusahaan yang mengelola Metro Department Store di Indonesia yang juga juga merupakan anak perusahaan dari CT Corp. Minimum limit 2.000.000
7	Carrefour Mega Card		Kartu kredit yang khusus diterbitkan oleh Bank Mega, bekerjasama dengan PT.Carrefour Indonesia, perusahaan hypermarket terbesar di Indonesia yang juga juga merupakan anak perusahaan dari CT Corp. Minimum limit 2.000.000

8	TSM Ultima Card		Kartu kredit co-brand yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan berbelanja di Trans Studio Mall (Bandung dan Makassar).
9	Mega Barca Card		Kartu kredit yang khusus diterbitkan oleh Bank Mega bekerjasama dengan Futbol Club Barcelona. Kartu ini merupakan bentuk co-brand card yang berfungsi layaknya kartu kredit pada umumnya.
10	Mega Groserindo Card		Kartu kredit yang khusus diterbitkan oleh Bank Mega bekerjasama dengan Groserindo. Kartu ini merupakan bentuk private label card yang berfungsi layaknya kartu kredit tetapi hanya dapat digunakan di gerai Groserindo di Indonesia (closed loop).
11	Mega Wholesale Card		Kartu kredit yang khusus diterbitkan oleh Bank Mega bekerjasama dengan Transmart dan Carrefour yang merupakan bagian dari Trans Retail Indonesia. Kartu ini merupakan bentuk private label card yang berfungsi layaknya kartu kredit tetapi hanya dapat digunakan di counter khusus di gerai Transmart - Carrefour dan Groserindo di Indonesia saja tanpa ada tambahan benefit lainnya (closed loop).

12	Transmart Mega Card		Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank Mega bekerja sama dengan Transmart sebagai pengganti (<i>rebranding</i>) dari Carrefour Mega Card untuk memberikan fasilitas dan manfaat Kartu Kredit kepada Nasabah Bank Mega. Pada Transmart Mega Card diberikan fitur tambahan pembayaran nirsentuh (<i>contactless</i>). Fitur pembayaran nirsentuh (<i>contactless</i>) memberikan kemudahan dan tambahan pilihan cara bertransaksi kepada Nasabah.
----	---------------------	---	--

Tabel 2.1 Jenis Produk Kartu Kredit Bank Mega

Bank Mega selalu menawarkan promo kartu kredit cicilan 0% selama 6 hingga 12 ditambah dengan potongan harga special bagi nasabah yang belanja di merchant-merchant yang bekerjasama dengan Bank Mega. Nasabah dapat mengajukannya melalui laman resmi Bank Mega dan juga tawaran dari marketing kredit bank mega yang kerap menawarkan melalui pusat perbelanjaan.

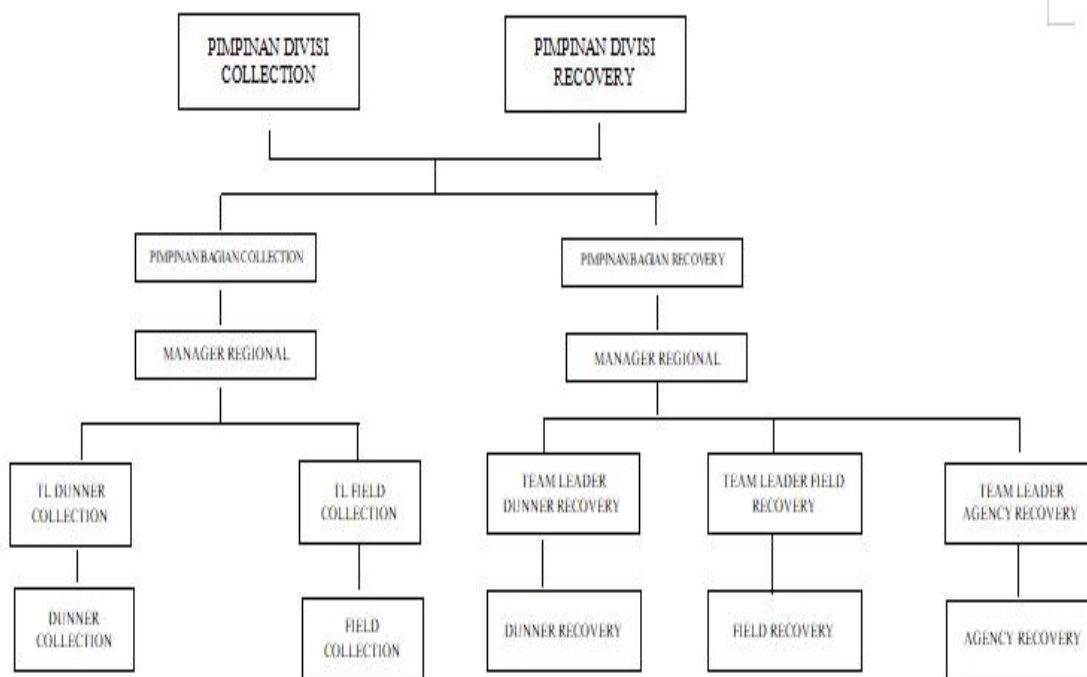
2.3 Sejarah Bank Mega Semarang

Kantor Bank Mega di Semarang berpusat pada alamat Menara Bank Mega Jl Pandanaran no. 83 yang mana kantor wilayah tersebut menjadi salah satu kantor terbesar Bank Mega yang ada di Jawa Tengah. Dahulu kantor wilayah Bank Mega menempati di Jl. Pemuda namun diawal 2013 kantor wilayah Bank Mega relokasi ke Menara Bank Mega (MBM) Semarang. Ada banyak kantor cabang pembantu dan kantor kas yang ada di kota Semarang. Setidaknya tersebar di berbagai wilayah dan salah satunya terdapat Bank Mega kantor kas di pusat perbelanjaan transmart setiabudi dan transmart majapahit. Mengingat Transmart juga dibawah naungan CT Corp dengan Bank Mega.

Ada beberapa kantor cabang pembantu dan kantor kas Bank Mega yang tersebar di Semarang, yakni :

1. KCP SEMARANG PETORANGAN : Ruko Peterongan Plaza Blok A-12 Jl. MT. Haryono No. 719
2. KCP SEMARANG SUARI : Ruko Suari blok D Jl.Suari No.7
3. KCP SEMARANG GANG TENGAH : Jl. gang Tengah No.102
4. KK SEMARANG TRANSMART SETIABUDI : Transmart Setiabudi Semarang Jl. Setiabudi No.117
5. KK SEMARANG TRANSMART MAJAPAHIT : Transmart Majapahit Lt. GF, Jl. Brigjen. Sudiarto No. 761 (d/h. Jl. Majapahit), Kel. Plamongan Sari, Kec. Pedurungan

2.3.1 Struktur Manajemen dan Job Description Divisi Collection Recovery



Tabel 2.2 Struktur Manajemen Divisi Collection Recovery

Job Description dari bagan diatas

Pimpinan Divisi Collection :

1. Bertanggung jawab kepada divisi
2. Berkoordinasi antara pimpinan divisi dengan pimpinan bagian collection dan bagian recovery dalam pelaksanaan penagihan

Pimpinan Bagian Collection dan Recovery :

Memonitoring kinerja dari manager regional

1. Menyusun *account* per-regional
2. Membuat rekap *performance*

Manager Regional :

1. Bertanggung jawab dalam penagihan regional masing-masing
2. Pembagian *account* yang harus ditagih kepada *Team Leader*
3. Memonitoring aktivitas penagihan di regional
4. Mengajukan uang lembur untuk *Team Leader* dan Dunner

Team Leader Dunner Collection :

1. Mendistribusikan penagihan *account* yang akan dikerjakan
2. Berkoordinasi langsung kepada dunner
3. Negosiasi perihal penagihan
4. Penerbitan surat lunas
5. Menangani keterlambatan nasabah dibawah 120 hari (3 bulan) melalui telpon

Team Leader Field Collection :

1. Mendistribusikan penagihan *account* yang akan dikerjakan
2. Berkoordinasi langsung kepada dunner
3. Negosiasi perihal penagihan
4. Penerbitan surat lunas

5. Menangani keterlambatan nasabah dibawah 120 hari (3bulan) terjun langsung ke lapangan

Team Leader Dunner Recovery :

1. Mendistribusikan penagihan account yang akan dikerjakan
2. Berkoordinasi langsung kepada dunner
3. Negosiasi perihal penagihan
4. Penerbitan surat lunas
5. Menangani keterlambatan nasabah di atas 180 hari (6 bulan) melalui telepon

Team Leader Field Recovery :

1. Mendistribusikan penagihan account yang akan dikerjakan
2. Berkoordinasi langsung kepada dunner
3. Negosiasi perihal penagihan
4. Penerbitan surat lunas
5. Menangani keterlambatan nasabah di atas 180 hari (6 bulan) terjun langsung ke lapangan

Team Leader Agency :

1. Mendistribusikan penagihan account yang akan dikerjakan
2. Berkoordinasi langsung kepada dunner
3. Negosiasi perihal penagihan
4. Penerbitan surat lunas
5. Sebagai pihak ke-3 dari penagihan. Menagih melalui telepon dan terjun langsung ke lapangan area khusus Semarang

Dunner Collection :

1. Melakukan penagihan melalui telepon langsung kepada nasabah terkait dengan keterlambatan dibawah 3 bulan

Field Collection :

1. Melakukan penagihan secara langsung terjun ke lapangan kepada nasabah terkait dengan keterlambatan dibawah 3 bulan

Dunner Recovery :

1. Melakukan penagihan melalui telepon langsung kepada nasabah terkait dengan keterlambatan diatas 6 bulan

Field Recovery :

1. Melakukan penagihan secara langsung terjun ke lapangan kepada nasabah terkait dengan keterlambatan diatas 6 bulan

Agency Recovery :

1. Merupakan pihak ke-tiga bank, melakukan penagihan melalui telepon dan juga secara langsung terjun ke lapangan dengan keterlambatan nasabah diatas 6 bulan