



LAPORAN COMPANY VISIT CIMB NIAGA

ALIF RIZKI TAKUADA
(2206837593)

DZAKY WINATA
(2206835846)

LERANO ANZHA AHMADI
(2206835650)

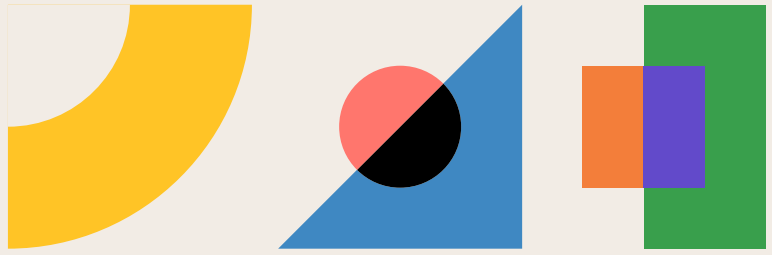
PREPARED BY ALIF, DZAKY, LERANO

The top-left corner features a cluster of geometric shapes including a large yellow circle with a blue and white quadrant, a blue square with a white cross, and various stripes. The top-right corner has a vertical strip of shapes including a yellow diamond, a blue triangle, and a red semi-circle.

PENDAHULUAN

The bottom-left corner has a vertical strip of shapes including a blue triangle, a yellow diamond, and a red semi-circle. The bottom-right corner features a cluster of shapes including a large yellow circle with a blue and white quadrant, a blue square with a white cross, and various stripes.

LATAR BELAKANG



Kami melakukan kegiatan kunjungan studi ke Digital Lounge CIMB NIAGA dalam rangka mengikuti aktivitas perkuliahan diluar kampus yang telah direncanakan oleh dosen mata kuliah Praktik Layanan Transaksi yaitu Ibu Gayatri Rejeki M.M dalam upaya untuk mengenal lebih dalam mengenai bentuk cabang dalam perbankan CIMB NIAGA yang telah bertansformasi dalam bentuk yang lebih modern dengan pendekatan digitalisasi perbankan serta mengenal beragam produk dan tools yang menunjang aktivitas dari Digital Lounge CIMB NIAGA.

TUJUAN KUNJUNGAN



Kami menghadiri kunjungan studi ke Digital Lounge CIMB NIAGA untuk memenuhi rencana perkuliahan dalam mata kuliah Praktik Layanan Transaksi dan dalam rangka untuk memperoleh ilmu dan pengetahuan yang relevan terkait praktik perbankan digital yang diimplementasikan oleh CIMB NIAGA.

DESKRIPSI SINGKAT PERUSAHAAN



CIMB Niaga adalah bank yang menawarkan layanan perbankan konvensional dan digital. Mereka memiliki Digital Lounge, yaitu kantor cabang digital yang terletak di area mall, perkantoran, dan kampus, yang menyediakan layanan perbankan utama secara optimal, cepat, tepat, akurat, dan ramah bagi masyarakat dari segala usia dan kalangan. Semua proses layanan di sederhanakan secara digital dan paperless. Mereka juga memiliki layanan digital seperti OCTO Mobile, yang merupakan aplikasi perbankan digital dengan berbagai fitur baru untuk kenyamanan dan kemudahan bertransaksi, serta OCTO Pay, yaitu produk uang elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan sehari-hari. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses beragam fasilitas perbankan terkini CIMB Niaga

adalah bank yang menawarkan layanan perbankan konvensional dan digital. Mereka memiliki Digital Lounge, yaitu kantor cabang digital yang terletak di area mall, perkantoran, dan kampus, yang menyediakan layanan perbankan utama secara optimal, cepat, tepat, akurat, dan ramah bagi masyarakat dari segala usia dan kalangan. Semua proses layanan di sederhanakan secara digital dan paperless. Mereka juga memiliki layanan digital seperti OCTO Mobile, yang merupakan aplikasi perbankan digital dengan berbagai fitur baru untuk kenyamanan dan kemudahan bertransaksi, serta OCTO Pay, yaitu produk uang elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan sehari-hari. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses beragam fasilitas perbankan terkini

The top-left corner features a cluster of geometric shapes including a large yellow circle with a blue semi-circle, a blue square with a yellow cross, and various horizontal and vertical stripes. The top-right corner has a vertical strip of shapes including a yellow diamond, a blue semi-circle, and a yellow circle with a blue semi-circle.

PROFIL PERUSAHAAN



PROFIL PERUSAHAAN

Nama Perusahaan

Nama perusahaan yang kami kunjungi ialah CIMB NIAGA pada cabang yang mengimplementasikan digitalisasi perbankan

Alamat Perusahaan

Alamat Digital Lounge CIMB NIAGA yang berlokasi di Universitas Indonesia, Kampus FISIP UI Depok, Jl. Prof. DR. Selo Soemardjan, Kel. Pondok Cina, Kec. Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424

Bidang Usaha

Digital Lounge CIMB NIAGA merupakan usaha pada bidang Perbankan.

Sejarah Singkat

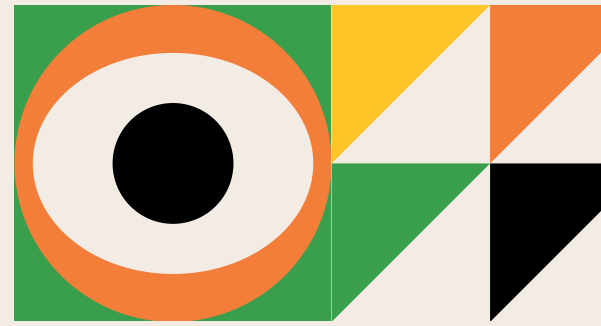
CIMB Niaga pertama kali meluncurkan Digital Lounge pada tahun 2017, sebagai bentuk komitmen mereka dalam transformasi digital dan memberikan pengalaman perbankan terdepan kepada nasabah. Konsep ini berfokus pada pemanfaatan teknologi canggih untuk menciptakan lingkungan perbankan yang nyaman, cepat, dan efisien. Pada 2017, Dibuka Digital Lounge pertama di Grand Indonesia Jakarta. Mengusung konsep "Self Service Banking" dengan ketersediaan mesin setor tunai (CDM) dan mesin tarik tunai (ATM) yang canggih serta nasabah bisa membuka tabungan baru hanya dalam 5 menit. Pada 2018, Diperkenalkan layanan "Video Banking" yang memungkinkan nasabah berkonsultasi dengan customer service secara virtual serta berbagai ekspansi Digital Lounge ke berbagai lokasi strategis, termasuk mall dan area perkantoran. Pada 2019, Diluncurkan Digital Lounge @Campus, khusus melayani mahasiswa, dosen, dan komunitas kampus yang dilengkapi fasilitas berupa co-working space, digital board, dan wifi gratis. Pada 2020, Dibukanya Digital Lounge 24/7 pertama di Senayan City Jakarta. Nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja, termasuk di luar jam operasional kantor cabang. Pada 2021, CIMB Niaga meluncurkan konsep "Digital Lounge @Mall & Kantor" yang menawarkan pengalaman perbankan yang lebih optimal dan nyaman. Fasilitas di Digital Lounge @Mall & Kantor meliputi self service banking, video banking, area co-working, dan lounge yang nyaman. Saat ini, CIMB Niaga memiliki lebih dari 30 Digital Lounge yang tersebar di seluruh Indonesia. Digital Lounge menjadi salah satu channel perbankan digital yang penting bagi CIMB Niaga, sejalan dengan strategi mereka untuk meningkatkan customer experience dan mendorong pertumbuhan bisnis.



RINCIAN KEGIATAN



TANGGAL WAKTU KUNJUNGAN



Kunjungan industri dilakukan pada tanggal 27
November 2023 dimulai dari pukul 09.00 WIB hingga
12.00 WIB

DESKRIPSI AKTIVITAS YANG DILAKUKAN SELAMA KUNJUNGAN

CIMB Niaga adalah bank yang menawarkan layanan perbankan konvensional dan digital. Mereka memiliki Digital Lounge, yaitu kantor cabang digital yang terletak di area mall, perkantoran, dan kampus, yang menyediakan layanan perbankan utama secara optimal, cepat, tepat, akurat, dan ramah bagi masyarakat dari segala usia dan kalangan. Semua proses layanan di sederhanakan secara digital dan paperless. Mereka juga memiliki layanan digital seperti OCTO Mobile, yang merupakan aplikasi perbankan digital dengan berbagai fitur baru untuk kenyamanan dan kemudahan bertransaksi, serta OCTO Pay, yaitu produk uang elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan sehari-hari. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses beragam fasilitas perbankan terkini CIMB Niaga adalah bank yang menawarkan layanan perbankan konvensional dan digital. Mereka memiliki Digital Lounge, yaitu kantor cabang digital yang terletak di area mall, perkantoran, dan kampus, yang menyediakan layanan perbankan utama secara optimal, cepat, tepat, akurat, dan ramah bagi masyarakat dari segala usia dan kalangan. Semua proses layanan di sederhanakan secara digital dan paperless. Mereka juga memiliki layanan digital seperti OCTO Mobile, yang merupakan aplikasi perbankan digital dengan berbagai fitur baru untuk kenyamanan dan kemudahan bertransaksi, serta OCTO Pay, yaitu produk uang elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan sehari-hari. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses beragam fasilitas perbankan terkini

The top-left corner features a cluster of geometric shapes including a large yellow circle with a blue and white quadrant, a blue square with a white cross, and various horizontal and vertical stripes. The top-right corner contains a vertical strip of shapes, including a yellow square with a white diamond, a blue triangle, and a red semi-circle.

HASIL KUNJUNGAN

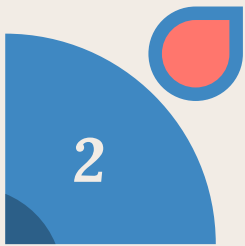


RANGKUMAN MATERI



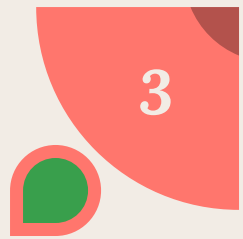
BRANCH AND DIGITAL BRANCH BANKING

Branch Banking adalah cabang bank yang menyediakan layanan perbankan secara konvensional, sedangkan Digital Branch Banking adalah cabang bank yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan layanan perbankan yang lebih fleksibel dan efisien.



OCTO PAY

Octo Pay produk uang elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan saldo, melakukan transaksi perbankan sehari-hari, hingga tarik tunai tanpa kartu dengan cara menggunakan nomor ponsel. OCTO Pay dapat digunakan untuk berbelanja, tarik dan setor tunai di merchant atau toko yang sudah bekerja sama dengan CIMB Niaga.



OCTO CLICKS

OCTO Clicks pada CIMB Niaga adalah layanan internet banking yang menyediakan berbagai fitur dan layanan perbankan yang dapat diakses secara online dan melalui aplikasi web.



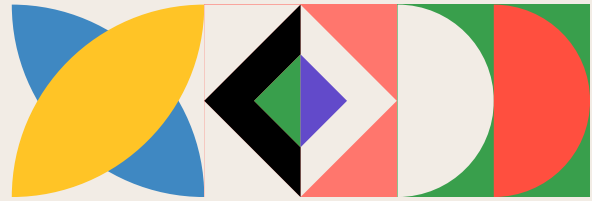
OCTO MOBILE

OCTO Mobile pada CIMB Niaga adalah aplikasi yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai fitur dan layanan perbankan secara digital.

What is Digital Lounge?

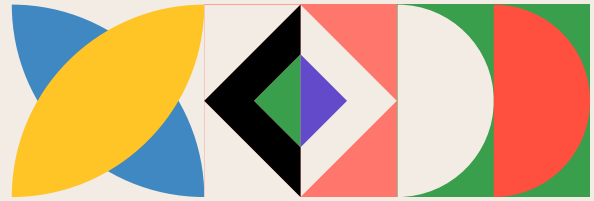
Digital Lounge adalah cabang bank dengan teknologi terdepan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan layanan seperti buka tabungan instan, transfer ke bank lain menggunakan video banking, dan registrasi OCTO Mobile, OCTO Clicks, dan OCTO Pay. CIMB Niaga Digital Lounge sudah berdiri sejak tahun 2013 dan sekarang sudah ada 37 cabang di Indonesia. Untuk saat ini, tipe area CIMB Niaga Digital Lounge adalah Mall, Office, Campus.

PERBEDAAN



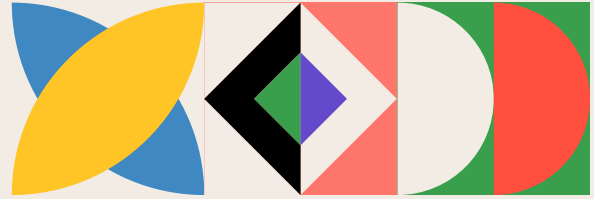
Keterangan	Digital Lounge	Bank Konvensional
Lokasi	Gedung kantor, Mall, Kampus	Gedung kantor, Mall, Perumahan
Hari Kerja/Tim	365 hari (10.00 – 21.00)	Senin – Jumat (08.00 – 16.00)
Pelayanan Konsumen	Retail	Retail, Komersil dan Korporat
Media	Paperless dan Email	Formulir kertas dan Brosur
Pembukaan Akun	5 Menit (via Self Service Bankingg)	30 Menit
Ketersediaan Teller	ATM, CDM, CRM, Video Banking	Teller Manusia
Model Operasi	Sales On-Site, Service & Operational Off-Site	On-Site & 1 Service Officer to 1 Branch
Sales/Service Staff	2-6/1	1-5/4-12

DIGITAL LOUNGE



Items	Deskripsi
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Self Service (SSB) • Video Banking / Video Banking 2.0 • Tarik Tsetor Tunai / Cash Recycling Machine (CRM) • TV Interaktif • Digital Board • Partnership Corner • Vending Machine
Produk dan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Instant Account Opening, Maintenance Data and Card Replacement • Loan Referral • Handling Complaint
Transaksi	<ul style="list-style-type: none"> • Products Info and Selling • Funds Transfer • Bills Payment • Prepaid Reloads
Staff	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Banking Manager (DBM) • Video Banking Officer (VBO)

DL DEMOGRAPHY



Digital Lounge Demography

Umur	Total Pelanggan	Laki - Laki	Perempuan	%
<20 Tahun	5,796	2,804	2,992	7%
20 - 30 Tahun	36,347	17,527	18,820	45%
31 - 40 Tahun	23,539	12,799	10,740	29%
>40 Tahun	14,674	8,080	6,594	18%
Total	80,356	41,210	39,146	100%

KESIMPULAN KUNJUNGAN

Kunjungan Studi ke Digital Lounge CIMB NIAGA FISIP UI memberikan beragam informasi yang menarik karena kami dapat mengetahui bentuk lain dari cabang perbankan yang lebih progresif mengikuti perkembangan zaman dengan mengusung digitalisasi perbankan. Digital lounge CIMB NIAGA memiliki fasilitas penunjang bagi nasabah maupun non nasabah dengan pendekatan perbankan yang terkini dan inklusif sehingga siapapun dapat memasuki digital lounge CIMB NIAGA dan menikmati fasilitas yang diberikan. Model cabang perbankan dengan bentuk Digital Lounge mendisrupsi dengan menegaskan bahwa cabang perbankan harus selalu up-to-date dalam melakukan tranformasi sesuai dengan tren global yaitu beralih menuju era digitalisasi, dengan langkah pendekatan ini CIMB NIAGA berhasil memikat para generasi muda yang cenderung terpapar dan terbiasa untuk melakukan beragam aktivitas termasuk dalam aspek perbankan dengan pilihan yang lebih mengerucut kepada proses digital.

The top-left corner features a cluster of geometric shapes including a blue four-petaled flower, a yellow circle with a blue semi-circle, and various rectangles with horizontal and vertical stripes. The top-right corner has a vertical strip of shapes including a yellow diamond, a blue triangle, and a red semi-circle.

LAMPIRAN



