

## Liem Giok Swan, Sinarmasku Keluargaku

Dunia perbankan Indonesia kembali menghadirkan seorang marketing dengan jiwa bisnis yang sangat luar biasa. Dan merupakan suatu keberuntungan tersendiri, karena sosok wanita kelahiran Semarang, 26 Oktober 1963 itu berada di bawah bendera Bank Sinarmas. Liem Giok Swan adalah seorang marketing Bank Sinarmas KC Semarang dengan prestasi yang sangat membanggakan.

Sejatinya, Liem Giok Swan tidak pernah membayangkan akan menjadi seorang marketing handal seperti sekarang. Dilahirkan di sebuah keluarga yang sederhana, sosok *single parent* ini sempat menginjak beberapa dunia bisnis di luar perbankan. Dari menjual produk obat kesehatan hingga menjadi distributor salah satu merk semen ternama di Indonesia pernah beliau alami. Hingga akhirnya beliau menemukan suatu perusahaan yang seolah menjadi keluarga dalam kehidupannya. Yaaa....., **Bank Sinarmas**.



Bergabung dengan Bank Sinarmas sejak tahun 2007, wanita yang akrab dipanggil Ci Swan mengawali karir sebagai seorang *marketing*, di kantor pertama Bank Sinarmas yang ada di Kota Semarang, Bank Sinarmas Kantor Cabang Pemuda. Meskipun memiliki *main job* sebagai seorang marketing, tidak jarang Ci Swan mengerjakan apa yang tidak menjadi kewajibannya, seperti menjadi *back office* hingga membantu Account Officer mencari debitur kredit bahkan melakukan penagihan. Namun, semua itu dilakukan beliau dengan senang hati, karena menurut beliau, *success is about work hard and passion+*.

Secara profil, Ci Swan adalah wanita yang ramah, jujur, pekerja keras dan *humble*. Beliau sangat senang berkenalan dengan orang baru, hal itu pula yang menyebabkan beliau kini memiliki ratusan nasabah. Hampir semua produk yang diluncurkan Bank Sinarmas, khususnya *funding*, mampu dijual oleh beliau. Mulai dari mencari NOA (Number of Account) baru, tabungan Bank Sinarmas, tabungan Deposito, Simas Prima (Produk Asuransi Sinarmas), hingga produk Simas Power Link atau yang lebih dikenal Simpol, yang *notabene* cukup susah dijual dipasaran, dilahap habis dengan mudah. Reward berupa tiket ke Bangkok,

Hongkong, dan yang terakhir ke Jepang dapat diperoleh dengan cepat. Hebatnya, Ci Swan sama sekali tidak menikmati semua perjalanan tersebut, alsannya sederhana, beliau memiliki tanggung jawab untuk menjaga lbundanya yang sudah menginjak masa tua. **Wow....**

Sebuah **KOMITMEN** yang luar biasa terhadap perusahaan, meskipun keuntungan tidak secara langsung dinikmatinya secara pribadi, namun keuntungan bagi perusahaan lebih diutamakan.

Produk utama semacam Deposito, menjadi makanan empuk bagi beliau, dari nominal 8 Juta rupiah, 100 Juta rupiah, 1 Milyar rupiah, hingga yang terbaru 100 Milyar rupiah, menjadi perolehan tersendiri bagi Ci Swan, yang menjadikannya dikenal tidak cuma di KC Semarang maupun Kanwil VII Jawa Tengah dan DIY tapi juga di Kantor Cabang Bank Sinarmas seluruh Indonesia.

Meskipun mempunyai spesialisasi di produk *funding*, namun ketika ada kesempatan yang memungkinkan keuntungan lebih bagi perusahaan berupa *landing*, beliau dengan cerdas menggunakan dengan baik *relationship* dengan nasabahnya untuk menjual produk tersebut. Terbukti, beliau menjadi orang pertama yang membuka jalan bisnis kredit L/C (Letter of Credit) di KC Semarang. **Luar Biasa.....**

Penggambaran seorang karyawan yang benar-benar menginginkan **PERBAIKAN BERKELANJUTAN** bagi perusahaan.

Menjadi seorang marketing khususnya perbankan sebenarnya bukan pekerjaan yang mudah, bahkan bisa dikatakan susah. Dapat dilihat dari banyaknya marketing bank yang %keluar masuk+, dengan berbagai macam alasan yang didominasi %tidak capai target+. Hal ini yang menyebabkan banyak sekali lowongan pekerjaan dengan posisi marketing di perbankan.

Fakta di atas tidak menyusutkan niat Ci Swan untuk tidak menjadi marketing. Kesuksesannya yang didapat sekarang pun tidak serta merta beliau dapatkan saat pertama menjadi marketing. Awal bergabung di Bank Sinarmas, KCP Pemuda, beliau *door to door*, berjalan kaki menawarkan produk bank dengan ditemani tukang becak langgananya, tanpa fasilitas kendaraan dari kantor. Ketika marketing lain antriq untuk mendapatkan jatah waktu penggunaan mobil, Ci Swan tanpa berpikir panjang langsung naik becak untuk menjual produk. Karena bagi beliau, waktu itu sangat berharga, waktu adalah uang, dan itu

bener-bener ter-*mindset* di dalam pikirannya yang diaplikasikan dalam pola kerjanya.

**Mantap...**

**SIKAP POSITIF** dalam bekerja yang akan membawa seorang individu menjadi lebih, lebih dan lebih baik lagi.

Penolakan adalah lagu wajib saat itu. Satu minggu satu nasabah adalah suatu hal yang sudah patut disyukuri. Namun dengan kegigihannya untuk belajar, belajar, dan terus belajar, nasabah mulai memberikan kepercayaan padanya. Nasabah-nasabah yang dulu bahkan hanya mau bertemu 1 menit dengan alasan sibuk, kini justru meminta pendapat pada Ci Swan apakah depositonya lebih baik diperpanjang atau tidak ketika hendak jatuh tempo.

**Istimewa....**

Kepercayaan yang tidak akan di dapat tanpa **INTEGRITAS** yang ada di dalam dirinya.

Menjadi seorang marketing harus mampu bersaing dengan *kompetitor* yang ada. Tidak hanya dari bank lain, sesama marketing pun bisa menjadi saingan dalam bekerja. Namun tidak demikian halnya dengan Ci Swan. Semua karyawan di kantor, tidak terkecuali marketing, mendapatkan *respect* yang sama dari beliau. Bahkan marketing-marketing yang baru bergabung pun beliau bimbing agar mampu mendapatkan perolehan. Bagi beliau terkadang target individu itu memang penting, tapi target *team* dan perusahaan jauh lebih penting. Beliau pun berpendapat bahwa semakin beliau dekat dengan orang, maka semakin banyak *relationship* yang beliau jalin. Dan itu merupakan modal dasar seorang marketing dalam berbisnis.

*Relationship* memang menjadi aspek yang sangat penting bagi seorang marketing. Itulah yang selalu dijaga oleh Ci Swan dalam bekerja. Kemauan yang membuat Ci Swan memiliki hubungan baik dengan orang banyak. Nasabah-nasabah *prime*, yang tidak jarang merupakan direktur dan pemilik perusahaan - perusahaan besar di Semarang, Pimpinan-pimpinan Cabang Bank Sinarmas dari berbagai kota, bahkan Direktur Utama, Bapak Freenyan Liwang pun menjadi teman baik Ci Swan.



Keikutsertaan Ci Swan dalam acara Fun Bike yang diadakan Bank Indonesia, 23 November 2014, bersama Ibu Monika Mulyani (BM KC Semarang) dan Bapak Ganjar Pranowo (Gubernur Jawa Tengah), guna membangun *relationship* yang lebih luas.

Faktor *relationship* pula lah yang membuat bank lain tertarik untuk merekrut dan menggunakan jasa Ci Swan. Salah satu Bank Swasta di Semarang pun, secara terang-terangan menawarkan gaji 4x lipat dari apa yang di terima Ci Swan di Bank Sinarmas saat ini. Namun dengan mudah Ci Swan menjawab %Maaf bos, Sinarmas sudah merupakan **keluarga** buat saya, jadi ini bukan masalah nominal+ **Luar Biasa**.....

Sebuah **LOYALITAS** yang sedemikian tinggi tidak dapat ditukar dengan uang.

Karena rasa kekeluargaan yang kuat yang dibangun oleh Ci Swan, rekan-rekan kerja di Kantor Cabang Semarang pun ikut merasakan hal yang sama. Ci Swan sudah dianggap sebagai seorang kakak, sahabat bahkan sosok seorang ibu bagi kami. Yang terakhir, saat beliau ulang tahun, saya dan rekan-rekan datang ke rumah beliau tepat pukul jam 12 malam, sehingga kami bisa menjadi yang pertama yang mengucapkan selamat ulang tahun kepada Ci Swan.



Rasa **kekeluargaan** yang dimiliki oleh Ci Swan ketika salah seorang karyawan sakit.

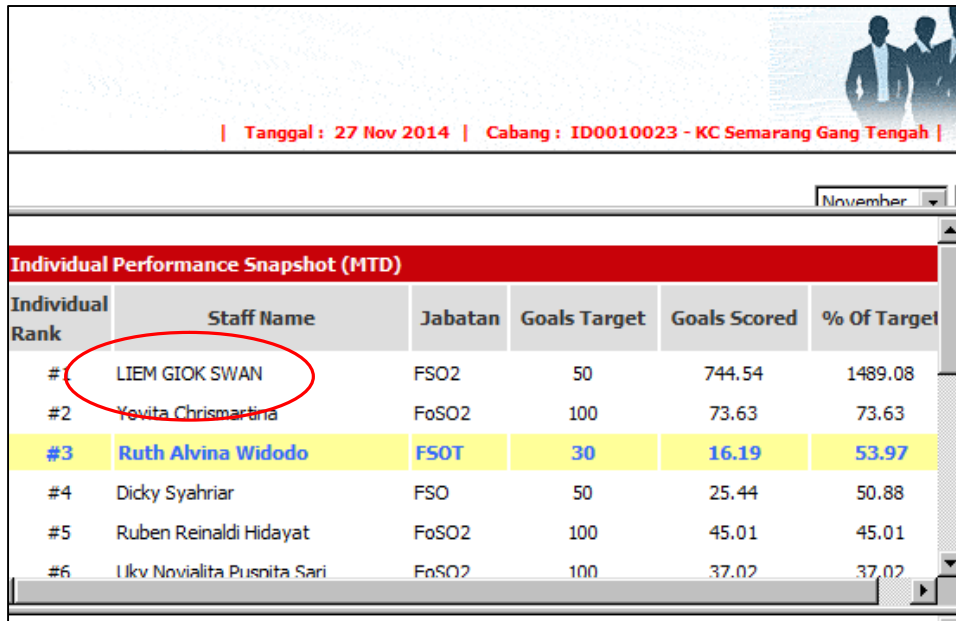
**Surprise** yang diberikan oleh rekan-rekan Bank Sinarmas tepat jam 12 malam saat ulang tahun Ci Swan, 26 Oktober 2014.

Dalam bekerja, Ci Swan selalu taat dengan peraturan perusahaan yang ada. Namun tidak jarang pula, peraturan perusahaan membuat Ci Swan pusing. Sebagai contoh, ketika Ci Swan sedang berusaha *maintenance* nasabah perorangan dengan deposito 10 M, tiba-tiba muncul SE penurunan suku bunga di Bank Sinarmas Konvensional di mana Ci Swan bekerja. Hal itu tidak dapat diterima oleh nasabah, dan hendak menarik dana untuk dipindahkan ke bank lain. Namun Ci Swan mencoba mencari informasi, dan dengan kreatifitasnya, Ci Swan memindahkan dana tersebut ke Bank Sinarmas Syariah, di mana keuntungan yang didapat nasabah tidak berkurang. Dan setelah suku bunga Bank Sinarmas Konvensional kembali normal, dana tersebut di kembalikan lagi.

Hal di atas menunjukkan bahwa Ci Swan mampu berpikir agar nasabah tidak berkurang keuntungannya, namun perusahaan, Bank Sinarmas dalam hal ini, tetap mendapatkan keuntungan tanpa kehilangan dana deposito. **Istimewa...**

Sisi **INOVATIF** yang muncul dari seorang individu cukup menentukan hasil akhir dari suatu hal.

Sebuah cerita akan kurang lengkap rasanya tanpa disertakan data yang akurat. Sebagai seorang marketing, angka lah yang berbicara dalam tercapainya target atau tidak. Berikut ini data di Lead Management System, yang merupakan Program Bantu guna melihat perolehan seorang marketing dan Kantor Cabang terkait.



| Tanggal : 27 Nov 2014 | Cabang : ID0010023 - KC Semarang Gang Tengah |

November

**Individual Performance Snapshot (MTD)**

Individual Rank	Staff Name	Jabatan	Goals Target	Goals Scored	% Of Target
#1	LIEM GIOK SWAN	FSO2	50	744.54	1489.08
#2	Yovita Chrismartina	FoSO2	100	73.63	73.63
#3	Ruth Alvina Widodo	FSOT	30	16.19	53.97
#4	Dicky Syahriar	FSO	50	25.44	50.88
#5	Ruben Reinaldi Hidayat	FoSO2	100	45.01	45.01
#6	Ilkv Novialita Pusnita Sari	FoSO2	100	37.02	37.02

Dari *screenshot* di atas, dapat dilihat bahwa dengan target Goals Individu 50 score per bulan, pada bulan November 2014 ini, posisi per tanggal 27 November 2014, Ci Swan mampu mendapatkan score 744,54 alias 1489,08 % dari target yang telah diberikan. Sungguh sebuah angka yang sangat mencengangkan.

Meskipun telah mendapatkan score yang luar biasa tersebut, Ci Swan tidak serta merta menjadi orang yang sombong, maupun malas untuk mendapatkan perolehan lagi setelah tutup target. Karena baginya, ketika ada kesempatan untuk menjalin hubungan dengan calon nasabah, *maintenance* nasabah yang ada, maupun melakukan prospek setiap kali ada produk baru, Ci Swan selalu optimis, dan berpandangan bahwa kesempatan bisa jadi tidak datang untuk yang kedua kalinya.

Kata beliau, %Belum *try* belum tau.+



Created By : Support Application | [Logout](#)

2014

League Standings					
Branch Rank	Branch Name	Goals Scored	Branch Target	% Of Target	League
#1	KC Semarang Gang Tengah	955.32	0	0	3A
#2	KC Bandung Abdul Rivai	798.33	0	0	3A
#3	KC Tasikmalaya	653.87	0	0	3A
#4	KC Magelang	571.17	0	0	3A
#5	KC Pekalongan	380.15	0	0	3A
#6	KC Bogor Padjajaran	365.07	0	0	3A
#7	KC Purwokerto	315.24	0	0	3A

Dengan perolehan angka yang diraih oleh Ci Swan, tentu target Kantor Cabang di mana beliau bekerja juga akan terbantu secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari *screenshot* di atas. Di mana KC Semarang berada di peringkat pertama di liga 3A dengan Goals 955,32.

Meskipun demikian, Ci Swan tidak senang jika beliau diperlakukan sebagai anak emas di KC Semarang, karena selain karena beliau tidak mau, hal itu akan menimbulkan kecemburuan diantara karyawan - karyawan lain terutama di bagian marketing. Bagi Ci Swan, semua orang memiliki hak dan kewajiban yang sama dihadapan Tuhan, jadi tidak ada yang perlu dianggap spesial. Karena semua orang memiliki keunikan yang berbeda pada setiap individunya, yang bisa menjadi kekuatan untuk meraih sebuah kesuksesan.

Demikian tulisan yang dapat saya ceritakan, terkait seorang individu yang sangat saya kagumi, LIEM GIOK SWAN, yang membuat saya merasakan bahwa benar, **Sinarmasku Keluargaku**.

6 Values Sinarmas : **KOMITMEN**, **PERBAIKAN BERKELANJUTAN** , **SIKAP POSITIF**, **INTEGRITAS** , **LOYAL** DAN **INOVATIF** ketika tertanam menjadi satu di dalam sebuah individu, akan menghasilkan pribadi yang hebat, sebagaimana digambarkan dalam sosok LIEM GIOK SWAN, atau yang sering kita panggil, Ci Swan.

Hal ini yang diharapkan juga terjadi pada seluruh karyawan di seluruh pilar **SINAR MAS**.