BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Tempat Kerja Praktek

CIMB Niaga Berdiri sejak 26 September 1955, saat ini CIMB Niaga adalah bank terbesar ke-5 di Indonesia berdasarkan nilai aset. CIMB Niaga merupakan bank kedua terbesar di Indonesia dalam penyaluran kredit pemilikan rumah (KPR) dengan pangsa pasar sekitar 10%. Mayoritas saham CIMB Niaga dimiliki oleh CIMB Group. Sebagai bank nasional yang pertama kali meluncurkan layanan ATM pada tahun 1987 dan on-line banking system pada tahun 1991, CIMB Niaga dikenal sebagai salah satu bank yang paling inovatif di Indonesia.

Selama bertahun-tahun, CIMB Niaga juga dikenal reputasinya sebagai bank dengan tradisi layanan nasabah terbaik. Melalui jaringan kantor cabang dan ATM yang luas serta berbagai layanan perbankan elektronik yang canggih, CIMB Niaga menawarkan layanan perbankan yang personal kepada para nasabahnya. Pada tahun 2006, CIMB Niaga berhasil meraih penghargaan sebagai "Bank yang Paling Konsisten dalam Memberikan Layanan yang Terbaik" dari Marketing Research Indonesia (MRI).

2.1.1. Sejarah Instansi

Setengah abad sudah CIMB Niaga hadir di negeri tercinta, Indonesia. Lima puluh tahun bukan saja menandai usia kami tapi juga merupakan pembuktian bahwa nilai-nilai Integritas dan Kualitas yang kami bangun sejak hari pertama kami beroperasi – serta berbagai terobosan solusi dan inovasi produk & jasa – adalah faktor keberhasilan CIMB Niaga menjadi bank terkemuka dalam Kualitas Pelayanan. Saat ini CIMB Niaga semakin mantap dan siap menjawab berbagai tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada di masa

depan. Berikut ini kami sajikan kilas balik lima dasawarsa sejarah CIMB Niaga.

Dasawarsa #1 (1955 – 1965)

Dasawarsa pertama CIMB Niaga diisi dengan dedikasi dan kerja keras agar menjadi sebuah bank swasta nasional yang baik, sehat dan dipercaya. Sejak awal kami meyakini pentingnya nilai-nilai Integritas dan Kualitas.

Membangun Kepercayaan Kepada Bank Niaga

Para pendiri Bank Niaga (sekarang CIMB Niaga) menyadari bahwa kepercayaan nasabah maupun masyarakat adalah satu nilai yang harus senantiasa didapatkan serta dijaga. “Usaha jang utama

Teknologi Demi Pelayanan Yang Cepat Dan Memuaskan

Kami melihat pentingnya pemanfaatan teknologi bagi pelayanan– jauh sebelum kata “teknologi informasi” digunakan dalam dunia perbankan. Ukuran pelayanan yang baik diantaranya adalah cepat dan memuaskan. “Dari semula telah diusahakan supaja seluruh administrasi bank dapat didjalankan setjara mechanics…” (Sumber: Laporan Tahunan 1956). “Diusahakan supaja tugas2… dapat senantiasa dilakukan setjara memuaskan. Bagi pemegang Giro umpamanja telah diberikan perhitungan harian sehingga tiap perobahan selambat-lambatnja telah dapat diketahui oleh langganan pada hari kerdja berikutnja.” (Sumber: Laporan Tahunan 1957)

Kepatuhan Kepada Peraturan

Jauh sebelum konsep Good Corporate Governance dikenal luas, kami telah membangun salah satu intinya yaitu kepatuhan (compliance). "Oleh pimpinan senantiasa diusahakan supaja bank bekerdja sesuai dengan peraturan2 jang se-waktu2 dikeluarkan oleh Bank Indonesia." (Sumber: Laporan Tahunan 1960)

Karyawan Sebagai Aset Utama

Kami telah menetapkan bahwa karyawan yang berdedikasi serta memiliki integritas adalah kekayaan utama kami. "Dalam kebijaksanaan kepegawaian, terus menerus diusahakan untuk menjesuaikan gadji dengan ongkos hidup jang terus meningkat…penghargaan kami atas djasa2 seluruh pegawai dalam mempertahankan daja service bank terhadap para langganan." (Sumber: Laporan Tahunan 1965)

Dasawarsa #2 (1966 – 1975)

Untuk berkembang secara pesat dan memperkuat kepercayaan masyarakat, pada dasawarsa kedua, kami mengembangkan sistem, organisasi, manajemen dan sumber daya manusia yang bervisi masa depan.

Salah Satu Bank Swasta Nasional Yang Dipercaya

Pada tahun 1969 di tengah krisis perbankan swasta, CIMB Niaga termasuk sedikit dari bank-bank swasta yang tergolong sehat. "…. bank kita djuga diikut sertakan diantara 3 bank swasta lainnja untuk menyelenggarakan tabungan berhadiah jang didjamin oleh Bank Indonesia. … dengan penjertaan ini kita telah digolongkan pada kelompok bank2 nasional jang tjukup baik untuk didjamin oleh Bank Indonesia." (Sumber: Laporan Tahunan 1969)

Prinsip Prundential Banking

Kami senantiasa mengutamakan prinsip prudential banking. "… banjak debitur2 jang menginginkan pindjaman setjara "overdraft" tanpa perdjandjian, hal mana tak dapat kami kabulkan." (Sumber: Laporan Tahunan 1970)FULL SERVICE BANK Untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah yang semakin berkembang, kami menjadi full service bank pada November 1974.

Investasi Pimpinan Untuk Masa Depan

"Terutama dibidang pemupukan tenaga pimpinan kami telah berhasil menyelesaikan pendidikan beberapa management trainees dengan baik. Dimasa yang akan datang usaha human investment ini akan lebih nyata manfaatnya bagi perkembangan bank dengan tersedianya karyawan-karyawan pimpinan terlatih yang mampu memberikan jasa bank yang dibutuhkan oleh masyarakat." (Sumber: Laporan Tahunan 1975)

Dasawarsa #3 (1976 – 1985)

Dasawarsa Membangun Bank yang Modern dan Didukung Teknologi Informasi CIMB Niaga, kami percaya pada pentingnya pertumbuhan yang baik dan berkelanjutan (sustainable development). Pada dasawarsa ketiga, kami secara cepat melakukan berbagai perubahan mendasar dalam skala besar di segala bidang. Salah satu hasilnya adalah citra CIMB Niaga yang semakin dikenal sebagai bank yang memiliki integritas.

Salah Satu Yang Pertama Menerapkan On-Line Banking

Pada tahun 1981-1982, CIMB Niaga menerapkan jaringan banking *on-line* antar cabang dan menjadi salah satu bank yang pertama di Indonesia. "Dibidang operasi, yang menonjol adalah ditingkatkannya sistim komputer di seluruh cabang-cabang CIMB Niaga di Jakarta dan Surabaya. Dalam peningkatan sistim ini

diharapkan, setiap nasabah yang menjadi nasabah dari salah satu cabang CIMB Niaga di Jakarta, dapat menyetor dan mengambil uang tunai maupun kliring di semua kantor cabang CIMB Niaga di Jakarta Raya." (Sumber: Laporan Tahunan 1983).

Memperkuat Budaya Kerja

Budaya kerja di CIMB Niaga semakin diperkuat di mana para pendiri, *shareholder*s dan manajemen senantiasa bekerja dengan prinsip kepentingan *stakeholders* harus didahulukan. Itulah inti dasar *Good Corporate Governance*.

Inovasi Produk & Jasa

Kami menciptakan berbagai produk & jasa baru untuk menjawab kebutuhan nasabah. "… telah dibuka Cabang Pembantu Kebayoran. Cabang baru ini dengan cepat berhasil menghimpun dana dan melaksanakan *Proffesional Loan Program* (P.L.P), yaitu program pemberian kredit kepada golongan profesi seperti Dokter, Insinyur, dan lain-lain." (Sumber: Laporan Tahunan 1976). "… penambahan jaringan *authorized money changer*, di cabang Jakarta-Kota, cabang Hasanuddin, cabang Cirebon, cabang Ujung Pandang, membuka unit-unit Kas Mobil diberbagai kampus, dan dihasilkannya berbagai produk-produk perbankan baru." (Sumber: Laporan Tahunan 1985)

Tetap Berhati-Hati Di Tengah Persaingan

"Dengan penghapusan pagu kredit dan pengurangan kredit likuiditas Bank Indonesia (Paket Kebijakan 1 Juni 1983 – Pakjun 1983), CIMB Niaga menyadari kecenderungan iklim perbankan yang berkembang ke arah persaingan merebut pasar. Karena itu walaupun indikator-indikator keuangannya memungkinkan untuk ekspansi, CIMB Niaga memilih kebijakan operasional yang lebih konservatif dan hati-hati dengan titik berat pada peningkatan pelayanan, pendidikan dan konsolidasi organisasi. Kebijakan

operasional CIMB Niaga tadi tampaknya sejalan dengan perkembangan ekonomi yang mengalami kelesuan selama pertengahan dasawarsa 1980-an, sebagai dampak berkepanjangan dari kemerosotan laju pertumbuhan ekonomi negara-negara industri maju yang berawal tahun 1980." (Sumber: "40 Tahun Kiprah CIMB Niaga)

Dasawarsa #4 (1986 – 1995)

Pada dasawarsa keempat, kami kembali melakukan berbagai terobosan untuk semakin mengenali dan dekat dengan nasabah kami. Tahun 1987 dicanangkan sebagai Tahun Kualitas dan tahun 1994-1998 sebagai Tahun Nasabah.

Transformasi *Corporate Image* **Melalui Logo Baru**

"Kami menyadari pentingnya program *corporate image building* yang dilaksanakan secara konsisten dan disesuaikan dengan perkembangan CIMB Niaga. "Salah satu di antaranya ialah perubahan logo CIMB Niaga. Pemikiran untuk mengganti logo CIMB Niaga sendiri sebenarnya telah muncul di awal 1980-an. Akhirnya, melalui sebuah biro jasa periklanan asing, dipilih logo CIMB Niaga berupa huruf N diapit oleh empat kaki, dengan dua warna yaitu merah dan abu-abu. Logo baru tersebut dipilih manajemen CIMB Niaga karena dinilai sederhana namun cukup artistic" (Sumber: "40 Tahun Kiprah CIMB Niaga")

Lebih Berorientasi Kepada Kepuasan Nasabah

Kami tetap menjaga upaya-upaya yang berorientasi kepada kepuasan nasabah dan pelayanan yang berkualitas. "Tahun ini merupakan komitmen kami untuk menjadikan pelayanan kami melampaui harapan nasabah. Dalam hal ini, kami terus melanjutkan Program Kualitas Pelayanan yang dimulai tahun lalu. Survei nasabah secara internal dan eksternal dilakukan dan visi pelayanan CIMB

Niaga telah diperoleh secara konsensus, yaitu: KEPUASAN NASABAH ADALAH SEGALA-GALANYA." (Sumber: Laporan Tahunan 1994)

Bank Yang Pertama Memperkenalkan ATM

Di jajaran perbankan nasional, pada tahun 1987 kami kembali menjadi pionir yaitu dalam jasa ATM. "Perkembangan ATM (*Automated Teller Machine*), yang kami beri nama "Niaga Cash", sangat menggembirakan. Dengan kemampuan sistem komputer *on line*, nasabah dapat menarik dananya pada setiap ATM CIMB Niaga selama 24 jam." (Sumber: Laporan Tahunan 1988)

Menjadi Perusahaan Publik

Dibulan Juni 1989, kami melakukan *initial public offering* (IPO) di Bursa Efek Jakarta. "Setelah selesai masa penawaran, hasil perhitungan menunjukkan bahwa pemesanan saham CIMB Niaga mencapai 20,9 juta saham atau sekitar empat kali lipat dari saham yang ditawarkan (yakni sebanyak 5 juta saham)… berarti saham CIMB Niaga banyak diminati investor dan masyarakat. Citra CIMB Niaga yang positif di hadapan masyarakat, penanganan manajemen yang berhati-hati serta indikator kinerja keuangan yang meyakinkan sangat mendukung sukses *go public* ini." (Sumber: "40 Tahun Kiprah CIMB Niaga")

Tanggung Jawab Warga Negara Korporasi Yang Baik

"… *CIMB Niaga will always be conscious of its social commitments as a corporate citizen of Indonesia, a responsibility held as an extension and part of our business responsibility to our shareholders and our clients*." (Sumber: Laporan Tahunan 1992)

Dasawarsa #5 (1996 – 2005)

Dasawarsa kelima merupakan masa penuh tantangan berat bagi CIMB Niaga. CIMB Niaga berhasil mengatasi dampak dari krisis ekonomi dan perbankan nasional yang terjadi mulai tahun 1997 di Indonesia. Sementara itu, CIMB Niaga tetap mempertahankan posisinya dalam 10 bank terbaik dalam Kualitas Pelayanan. Dengan dukungan pemegang saham mayoritas yaitu Commerce Asset – Holding Berhad, lembaga keuangan Malaysia terkemuka, CIMB Niaga siap untuk mewujudkan visinya menjadi satu dari lima bank terbesar di Indonesia.

Mengatasi Dampak Krisis Ekonomi Indonesia

"Di tahun 1999, CIMB Niaga ditempatkan sebagai Bank Take Over di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Berbeda dengan bank-bank lain yang diambil alih, CIMB Niaga tidak memiliki masalah penyelewengan dana BLBI ataupun pelanggaran batas maksimum pemberian kredit (BMPK) kepada kelompok terafiliasi. Apa yang terjadi pada bulan April 1999 saat mana CIMB Niaga diambil alih oleh BPPN, semata-mata disebabkan karena ketidakmampuan pemegang saham Bank Niaga menyediakan 20% kebutuhan dana rekapitalisasi." (Sumber: Laporan Tahunan 1999)

Membangun Perbankan Konsumer

Setelah mencermati perkembangan pasar, mulai tahun 1998 CIMB Niaga memperluas pasar perbankan konsumer dan memperbesar basis nasabah yang solid dan loyal dari kelompok menengah-atas yang dikembangkan ke kelompok menengah. Kami menciptakan berbagai produk unggulan yang merupakan solusi tepat-guna demi meningkatkan kepuasan nasabah.

Sebuah Lompatan Teknologi Informasi

Mulai tahun 2001, CIMB Niaga mengubah sistem teknologi informasinya dengan sistem yang lebih canggih dan sempurna. Investasi pada bidang teknologi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses nasabah di manapun dan kapanpun, cepat, aman, serta merupakan solusi bagi nasabah.

Good Corporate Governance

"Beberapa prinsip dan implementasi tata kelola perusahaan yang baik bukanlah hal yang baru di CIMB Niaga. Sejak pertengahan dasawarsa 1980-an kepada setiap karyawan telah diberlakukan Standar Etika dan Perilaku Karyawan termasuk pengaturan hal-hal yang terkait dengan Pertentangan Kepentingan. CIMB Niaga juga mempunyai tradisi memisahkan dengan tegas peran dan latar belakang hubungan personil antara Komisaris dengan Direksi…selalu ditegaskan pentingnya prinsip-prinsip kemandirian, transparansi, keadilan, tanggung jawab, akuntabilitas dan kepatuhan dipegang teguh dalam setiap tindakan dan perilaku usaha sehari-hari." (Sumber: Laporan Tahunan 2000)

Commerce Asset – Holding Berhad

Dengan masuknya Commerce Asset – Holding Berhad sebagai pemegang saham mayoritas CIMB Niaga pada bulan November 2002, CIMB Niaga memiliki peluang untuk memperluas pasarnya ke kawasan regional.

Dasawarsa #6 (2006 – 2015)Bank Niaga Berganti Nama

Pada 28 Mei 2008 (setelah mendapat persetujuan RUPSLB), PT Bank Niaga Tbk berganti nama menjadi PT Bank CIMB Niaga Tbk
Pada 13 Juni 2008, Menkumham memberikan persetujuan pergantian nama dari PT Bank Niaga Tbk menjadi PT Bank CIMB Niaga Tbk.

Pada 22 Juli 2008, Bank Indonesia memberikan persetujuan pergantian nama dari PT Bank Niaga Tbk menjadi PT Bank CIMB Niaga Tbk.

Merger

Pada 18 Juli 2008, RUPSLB menyetujui CIMB Niaga untuk merger dengan PT Bank Lippo Tbk untuk memenuhi ketentuan BI *Single Presence Policy*. Realisasi merger masih menunggu persetujuan regulator.

Pada 1 November 2008, merger CIMB Niaga - Lippo Bank mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.

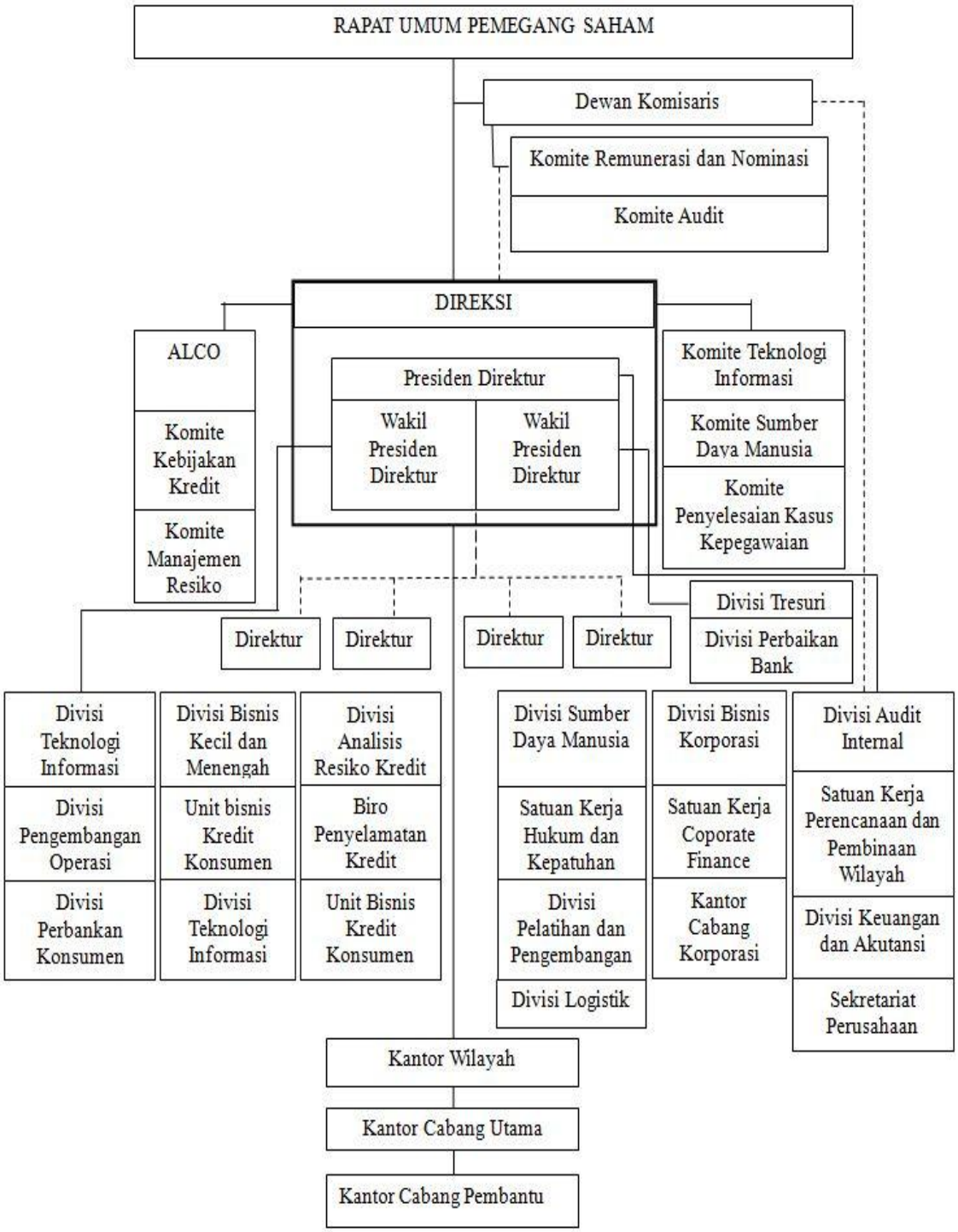
2.1.2. Logo Instansi



Gambar 2.1 Logo Instansi

2.1.3. Struktur Organisasi dan Aktivitas Utama Instansi

A. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

2.1.4. Tujuan Perusahaan

memudahkan nasabah perorangan dan ritel menengah di daerah ini melakukan semua kebutuhan perbankannya. ”Kami juga akan melayani pembiayaan ke sektor mikro dan kecil melalui cabang ini, sehingga diharapkan dapat membantu perkembangan usaha di sektor UMKM yang berkembang pesat di daerah ini” tambah Handoyo. Khusus untuk pembiayaan UMKM ini, tidak terbatas pada sektor produksi saja melainkan ke semua sektor usaha mulai produksi, perdagangan, transportasi dan sebagainya dengan tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian (*prudential*).

“Peningkatan kualitas layanan kepada nasabah menjadi prioritas utama. Hadirnya cabang Cibinong ini semakin mendekatkan lokasi pelayanan Bank CIMB Niaga kepada nasabahnya. Bank CIMB Niaga kini siap melayani masyarakat Cibinong dengan beragam jasa keuangan untuk nasabah perorangan maupun nasabah komersial”

2.1.4.1 Visi Perusahaan

Menjadi bank terpercaya di Indonesia, bagian dari jaringan *universal banking* terkemuka di Asia Tenggara, yang memahami kebutuhan nasabah, menyediakan solusi keuangan yang tepat dan komprehensif, serta menjalin hubungan yang berkelanjutan..

2.1.4.2 Misi Perusahaan

1 Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pillihan utama (the bank choice)
2 Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.

3 Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

4 Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.

5 Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.