



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bank *DBS* Indonesia hadir di komunitas bisnis dan masyarakat Indonesia dengan mendukung nasabah dan kliennya melalui berbagai produk serta layanan perbankan personal dan korporasi. Nasabah Bank *DBS* dapat menikmati keuntungan dari pengetahuan lokal kami dengan didukung oleh hubungan yang erat dari tim Bank *DBS* di seluruh Indonesia. Berbagai keuntungan tersebut dapat dinikmati dengan menjadi nasabah Bank *DBS* Indonesia. Lahir dan tumbuh di Asia, Bank *DBS* mengerti akan warisan budaya Asia dan bertujuan untuk terus menyajikan produk dan layanan perbankan yang mampu menjawab kebutuhan nasabah Bank *DBS* di Indonesia. Nasabah premium Bank *DBS* dapat menikmati manfaat jasa keuangan pribadi dari tim khusus Bank *DBS* melalui *DBS Treasures Banking*, yang selalu siaga untuk memenuhi kebutuhan khusus perbankan Anda.

Bank *DBS* Indonesia melayani nasabah di berbagai kota besar seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Pekanbaru, Palembang, Pontianak, Samarinda dan Makassar, serta berencana mengembangkan jaringannya lebih luas lagi di seluruh Indonesia. Bank *DBS* Indonesia juga berhasil memperoleh pengakuan bertaraf regional atas komitmennya dalam menghadirkan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Berikut merupakan sejumlah penghargaan yang berhasil diperoleh Bank *DBS* Indonesia, diantaranya:

- *Best Trade Finance Bank 2007, 2008, 2009 – The Asset*
- *Best Foreign Trade Finance Bank 2010 – The Asset*
- *Rising Star Cash Management Bank, Indonesia 2009, 2010 – The Asset*
- *Best Structured Trade Solution di Indonesia 2010 – The Asset*

PT. Bank *DBS* Indonesia (*DBS* Indonesia) berdiri pada tanggal 30 Juni 1989 dengan nama PT Bank Mitsubishi Buana, satu usaha patungan antara *The*

Mitsubishi Bank Ltd. dan PT Bank Buana Indonesia. Di tahun 1997, *DBS Bank Ltd.* mengakuisisi saham *Mitsubishi Bank Ltd.* di PT Bank Mitsubishi Buana dan menjadi PT Bank *DBS* Buana. Selanjutnya di bulan Oktober 2000 nama Bank berganti nama menjadi PT Bank *DBS* Indonesia.

DBS Indonesia memasuki usaha perbankan korporasi dan konsumen di tahun 2005. Bank ini mengawali usaha perbankan konsumennya dengan meluncurkan *DBS Treasures Priority Banking* (Perbankan Prioritas *DBS*) dengan target kalangan atas di kota-kota besar. Saat ini jaringan *DBSI* terdiri dari 40 cabang dan sub-cabang di 11 kota di Indonesia. *DBSI* memberikan beragam layanan perbankan, seperti pengelolaan kekayaan, pinjaman korporasi dan konsumen, pembiayaan perdagangan, deposito berjangka, rekening giro, rekening tabungan, layanan pasar uang, dan valuta asing.

Bank *DBS* telah memetakan *strategic roadmap* untuk mewujudkan visinya yaitu “*The Asian Bank of Choice for The New Asia*” sehingga Bank *DBS* mampu memperoleh daya tarik yang solid dalam melaksanakan prioritas bisnisnya. Beberapa strategi yang dilakukan oleh Bank *DBS* untuk mewujudkan visi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan kepemimpinan di Singapura

Sebagai bank yang berawal dari Singapura, merupakan hal yang penting bagi *DBS* untuk memusatkan posisi kepemimpinannya di *home market* walaupun memiliki *franchise* di wilayah lainnya.

2. Menyalurkan strategi bisnisnya kepada Bank *DBS* Hong Kong agar dapat berkembang pesat layaknya Bank *DBS* di Singapura

Strategi ini berhasil dijalankan dengan baik terbukti dengan keberhasilan *DBS* Hong Kong dalam melakukan kapitalisasi terhadap *China Megatrends* seperti kuatnya permintaan kredit di Hong Kong yang berasal dari peminjam kewarganegaraan *Chinese*, dan naiknya pertumbuhan penggunaan *RMB* secara internasional.

3. Menyeimbangkan penyebaran geografis kegiatan bisnis Bank *DBS*

Salah satu kekuatan unik *DBS* adalah kehadirannya yang berkembang dalam tiga sumbu utama pertumbuhan ekonomi dunia, yaitu Dataran Cina, Asia Tenggara, dan Asia Selatan. Bank *DBS* merupakan satu-satunya bank asing yang memiliki posisi signifikan di *China*, Hong Kong, dan Taiwan dengan memiliki lebih dari 110 cabang dan 150 *ATM* yang tersebar di tiga negara tersebut. Sedangkan pasar Asia Tenggara dan Asia Selatan merupakan pasar yang sangat potensial bagi pertumbuhan dan perkembangan bisnis Bank *DBS*.

4. Membangun bisnis UKM terbuka

Dalam *DBS*, perbankan di segmen UKM di Asia merupakan prioritas utama. *DBS* yakin bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melayani klien dalam segmen ini dengan baik dan menjadi pemain industri UKM yang terdepan. Keyakinan ini muncul karena adanya neraca yang kuat, kemampuan pengelolaan kredit yang baik dan pemahaman yang baik mengenai wilayah-wilayah penyebaran UKM mengingat Bank *DBS* dilahirkan dan dibesarkan di Asia. Dengan demikian, Bank *DBS* mulai membawa dan memperkenalkan model UKM ini ke dalam pasar utama *DBS*, yaitu Singapura, Hong Kong, *China*, India, Indonesia, dan Taiwan.

5. Memperkuat kesejahteraan

Usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Asia berlangsung dengan sangat cepat dan sebagai Bank Asia, *DBS* memperoleh keuntungan dari hal tersebut. Hal ini dilakukan Bank *DBS* melalui salah satu usahanya yang disebut dengan *wealth management*

6. Membangun bisnis berdasarkan *global trade flows and investment* dan bisnis untuk *treasury & markets*

Hal ini terkait dengan perkembangan teknologi sebagai inovasi yang dilakukan Bank *DBS* bagi para nasabahnya. Pengetahuan secara mendalam mengenai Asia, fokus pada nasabah dan kecepatan reaksi terhadap pasar

menjadi keuntungan bagi nasabah Bank *DBS* sebagaimana *DBS* memimpin dalam pengembangan produk-produk perbankan.

7. Menempatkan nasabah dalam intisari pengalaman perbankan

Dalam sebuah industri perbankan yang kompetitif, di mana terdapat banyak produk yang ditawarkan, suatu bank dapat menjadi industri pelayanan jasa keuangan yang terpercaya dan terbaik apabila mereka mampu menempatkan nasabah sebagai inti atau pusat atas segala hal yang dilakukan dalam bisnis tersebut. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka Bank *DBS* memberikan pelatihan kepada para staffnya dan menetapkan standar pelayanan *Asian* yang dapat mengarahkan setiap tindakan yang akan dilakukan.

8. Fokus pada proses manajemen, sumber daya manusia dan kebudayaan

Dengan adanya kegiatan operasional Bank *DBS* yang tersebar di sejumlah pasar di Asia, maka dibutuhkan suatu tata kelola yang baik dengan sejumlah aturan, kebijakan dan proses yang konsisten yang dapat mengatur dan mengendalikan kegiatan operasional Bank *DBS* di berbagai wilayah. Dan untuk menilai performa dan kinerja staff, Bank *DBS* menggunakan *balanced score card*.

9. Memperkuat teknologi dan platform infrastruktur

Mengingat perkembangan teknologi yang semakin banyak diterapkan dalam bisnis, maka Bank *DBS* tidak ketinggalan untuk ikut menerapkan sejumlah perangkat teknologi guna menunjang setiap aktivitas operasional perbankan termasuk di dalamnya menggunakan *disaster recovery capabilities* dan *network operations monitoring*. Dengan demikian konektivitas Bank *DBS* terhadap wilayah lainnya dapat semakin meningkat.

2.1. Sejarah Perkembangan Bank *DBS*

Perkembangan Bank *DBS* mengalami 4 fase. Fase pertama dimulai pada akhir tahun 1960-an hingga tahun 1970-an. Bersama dengan tim yang terdiri atas 25 orang, Bapak Hon Sui Sen membentuk dan mengembangkan *DBS*. Awalnya, bank

ini dibangun dengan tujuan untuk mendukung pembangunan Negara Singapura sebagai pusat keuangan dan pusat konvensi. Beberapa contoh bentuk nyata dukungan *DBS* terhadap perkembangan Singapura adalah sebagai berikut:

- Membantu mengembangkan teknologi tinggi (*high-tech*) di Singapura
- Menerbitkan obligasi pertama yang menggunakan mata uang dolar Asia
- Mengembangkan *high-precision industry* seperti pada tahun 1973 melakukan investasi ekuitas sejumlah SGD 51 mil di 23 perusahaan seperti Rollei.
- Membiayai pembangunan mall pertama di Singapura “Plaza Singapura” pada tahun 1975
- Membantu mengembangkan *Raffles City* pada tahun 1979
- Dan sebagainya

Fase kedua dimulai sekitar tahun 1980-an di mana Bank *DBS* Singapura berkembang menjadi bank komersial dengan melakukan program *investment banking*. Selanjutnya di fase ketiga, Bank *DBS* Singapura mulai menjadi pemimpin usaha perbankan di Singapura bahkan di Asia dimulai sekitar tahun 1990-an. Bank *DBS* Singapura telah menjadi bank yang universal. Di tahun yang sama, Bank *DBS* Singapura juga telah berhasil mengakuisisi POSB yang merupakan *Singapore’s national savings bank*. Dengan demikian, Bank *DBS* Singapura telah berhasil memimpin pasar di Singapura dan Hongkong.

Setelah berhasil memimpin pasar perbankan di Singapura dan Hongkong, Bank *DBS* Singapura terus mengembangkan usahanya dengan berjuang merebut peluang di berbagai negara khususnya di Asia. Hal tersebut mulai dilakukan sejak tahun 2000 hingga saat ini. Bank *DBS* Singapura kembali melakukan akuisisi terhadap *HK Dao Heng Bank* dan *Taiwan Bowa Bank*. Bank *DBS* Singapura mulai melakukan ekspansi dengan membuka cabang di London, India dan *China*. Bank *DBS* berhasil menghubungkan negara-negara Asia dengan negara-negara di Timur Tengah dan dunia. Pada fase ini Bank *DBS* terus memperkuat

kepemimpinannya di Singapura sementara itu juga memperluas usahanya di negara-negara Asia.

Selama menjalankan usahanya, total aset Bank *DBS* telah berhasil mencapai angka SGD 1 milyar pada tahun 1973. Pada tahun yang sama *DBS* juga telah berhasil membayarkan dividen sebesar 5%. Di samping itu, *DBS* berhasil menerbitkan saham terbanyak yakni sebanyak 26 juta lembar saham pada harga SGD 1 per lembar saham. Bank *DBS* telah memiliki lebih dari 17,000 staf yang mewakili lebih dari 30 kebangsaan.

Bank *DBS* kini telah hadir di 50 negara yang tersebar dalam 15 pasar di dunia. Bank *DBS* memiliki lebih dari 200 cabang. Dari sekian banyak cabang yang dimiliki oleh *DBS*, ada beberapa negara yang menjadi *key markets* untuk Bank *DBS*, yakni Daratan *China*, Taiwan, Hongkong, Indonesia, dan India.

Berikut ini merupakan perkembangan Bank *DBS* di Indonesia:

- 1989 : *DBS* Indonesia masih tergabung di bawah nama PT Bank Mitsubishi Buana yang merupakan *joint venture* antara *The Mitsubishi Ltd.* Dan PT Bank Buana Indonesia.
- 1997 : mengakuisisi saham milik PT *Mitsubishi Bank Ltd.* yang ada di PT Bank Mitsubishi Buana yang kemudian mengalami perubahan nama menjadi PT Bank *DBS* Buana.
- 2000 : meningkatkan jumlah kepemilikan saham hingga 99% di PT Bank *DBS* Buana yang menyebabkan nama bank tersebut kembali mengalami perubahan nama menjadi PT Bank *DBS* Indonesia
- 2001 : Grup *DBS* dan *Vickers Ballas* melakukan merger dengan operasional sekuritas Indonesia untuk membentuk PT *DBS Vickers* Indonesia
- 2002 : PT Bank *DBS* Indonesia mendapatkan penghargaan dari *Info Bank Magazine* sebagai bank terbaik di antara 145 bank di Indonesia
- 2008 : PT Bank *DBS* Indonesia masuk ke dalam kategori 20 bank terbaik dari 145 bank di Indonesia (*Info Bank Magazine*)

Sekarang: saat ini seluruh kegiatan bisnis Bank *DBS* di Indonesia sepenuhnya dikelola oleh PT Bank *DBS* Indonesia dan PT *DBS Vickers* Indonesia.

Kantor pusat Bank *DBS* Indonesia terletak di pusat kota Jakarta dengan empat puluh (40) cabang yang tersebar di dua belas (12) kota di sebelah barat dan pusat Negara Indonesia.

- *DBSI* Head Office:

Kantor pusat *DBS* Indonesia terletak di ibukota negara, DKI Jakarta yang terpisah ke dalam tiga gedung, yaitu:

- Plaza Permata Building MH Thamrin street Kav. 57, Central Jakarta
- Oil Center Building MH Thamrin street Kav. 55, Central Jakarta
- Wisma Nusantara MH Thamrin street Kav. 59, Central Jakarta

- Selain memiliki kantor pusat, *DBS* Indonesia juga memiliki empat puluh cabang yang tersebar hampir di seluruh wilayah negara. Kantor cabang tersebut berlokasi di:

- Jakarta
- Surabaya
- Semarang
- Medan
- Bandung
- Pekanbaru
- Makassar
- Yogyakarta
- Palembang
- Pontianak
- Samarinda

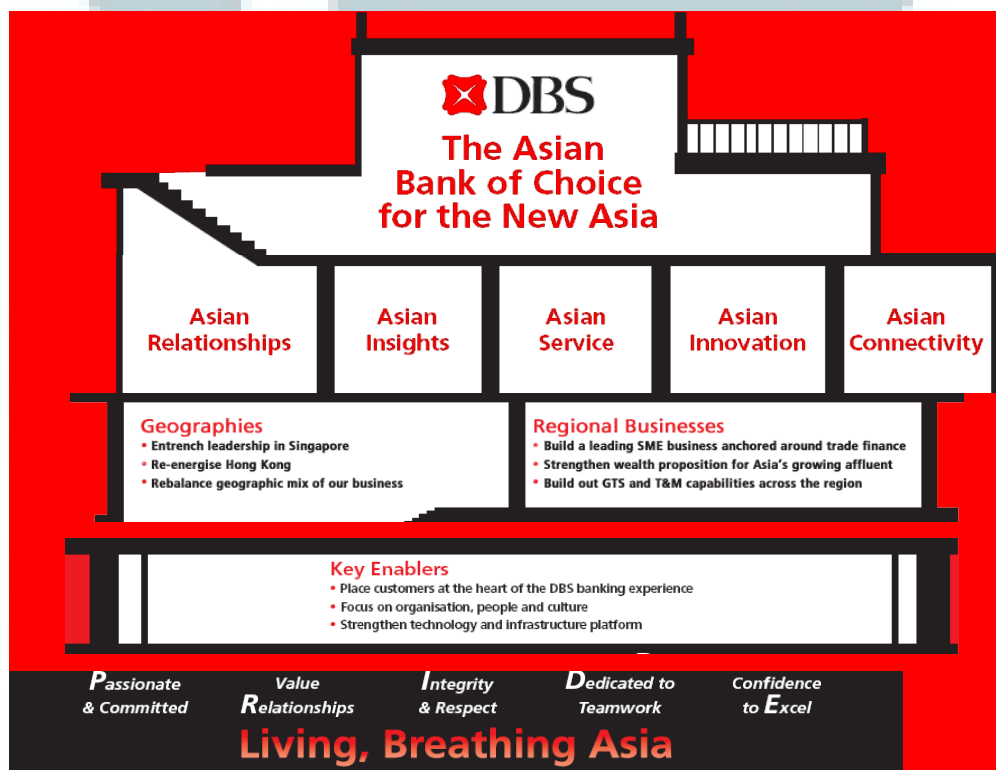
2.2. Filosofi Logo *DBS*

Untuk membentuk dan memperkuat identitas perusahaan, Bank *DBS* memiliki sebuah logo yang memiliki filosofi tersendiri. Hal ini ditujukan untuk menyampaikan nilai-nilai budaya yang dapat membangun citra perusahaan yang lebih baik. Filosofi pertama yang dibangun oleh *DBS* berasal dari warna dasar

yang digunakan dalam logo Bank *DBS*. Logo *DBS* terdiri atas 2 warna dasar, hitam dan merah. Warna merah dalam kepercayaan orang Asia menghubungkan segala sesuatu dengan hal baik dan kemakmuran serta kesejahteraan. Sedangkan warna hitam yang dipadukan dengan warna merah melambangkan kekuatan yang mencerminkan kekuatan yang dinamis dan mampu menyesuaikan dengan perkembangan bisnis saat ini dan seterusnya.

Logo *DBS* berupa bunga semanggi yang memiliki empat buah daun. Empat daun semanggi melambangkan bintang yang berkembang di Asia. Empat daun semanggi ini melambangkan bahwa segala sesuatu yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar dan terus mengalami kemajuan. Hal ini menunjukkan harapan Bank *DBS* untuk dapat bersinar dan menjadi bintang di seluruh negara Asia khususnya di bidang perbankan.

2.3. *DBS House*



Gambar 2.1.

DBS House

DBS House merupakan suatu kerangka yang menjadi pedoman bagi para staff *DBS* dalam bertindak dan bekerja agar mampu mencapai visi Bank *DBS*, yakni menjadi Bank Asia pilihan untuk Asia baru (*The Asian Bank of Choice for The New Asia*). Adapun misi Bank *DBS* yakni menciptakan dan menjaga relasi yang baik dengan seluruh *stakeholders*, memiliki wawasan yang luas mengenai Asia dan kebudayaannya, memberikan pelayanan dengan standar Asia, memberikan inovasi-inovasi perbankan dan transaksi keuangan, dan menciptakan konektivitas yang baik dengan standar *Asian*. Semua hal tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada standar Asia mengingat visi Bank *DBS* yang fokus pada pasar Asia. Pondasi dasar untuk mencapai visi tersebut adalah dengan menerapkan 5 hal, yakni:

a. *Passionate and Committed*

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, diharapkan staff Bank *DBS* mampu bekerja dengan penuh semangat dan berkomitmen penuh terhadap tugas yang dijalankan.

b. *Value Relationships*

Selama bekerja di Bank *DBS*, para staff diharapkan mampu menjaga hubungan antar sesama staff, atasan, nasabah, ataupun dengan pihak-pihak lain yang terkait dengan aktivitas bisnis yang dijalankan oleh Bank *DBS*.

c. *Integrity and Respect*

Setiap staff yang bekerja dalam Bank *DBS* harus memiliki integritas dan mampu menjalankan setiap aktivitasnya dengan penuh rasa hormat dan saling menghargai dengan orang lain.

d. *Dedicated to Teamwork*

Setiap staff yang bekerja di Bank *DBS* harus mampu mendedikasikan dirinya untuk dapat bekerja dalam suatu tim yang memiliki satu visi yang sama dan sejalan dengan visi perusahaan.

e. *Confidence to Excel*

Dalam bekerja, setiap staff harus mampu memberikan kontribusi yang terbaik bagi Bank *DBS* dengan berani berkreasi dan berinovasi sehingga

dapat menjadi pribadi yang unggul dan berkontribusi positif bagi perusahaan.

2.4. Manajemen PT Bank *DBS* Indonesia

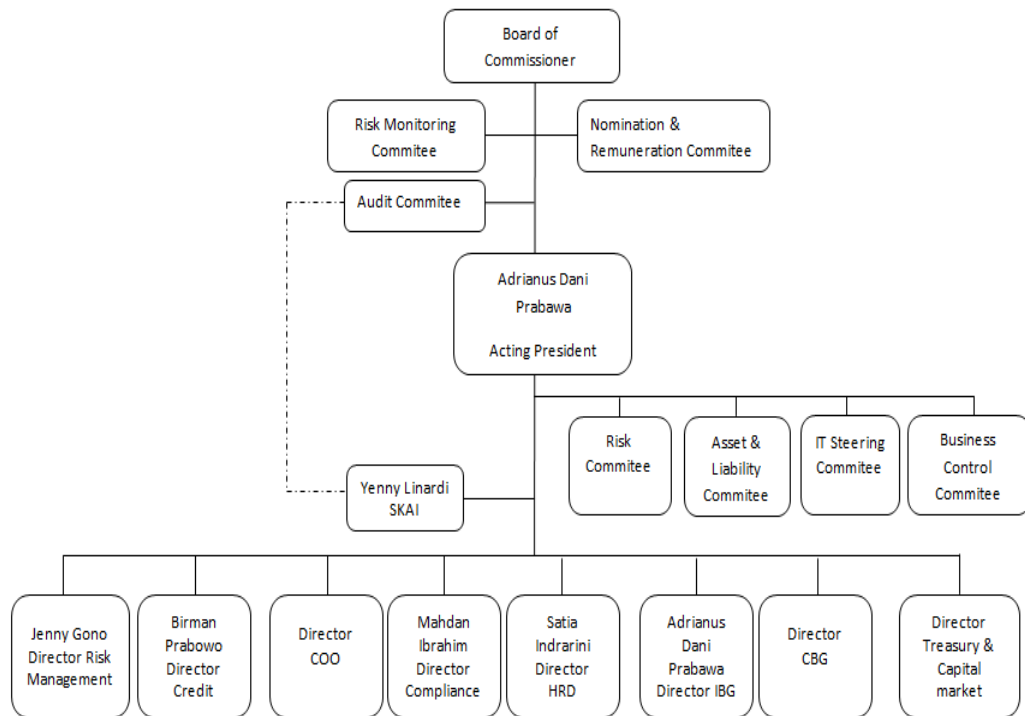
PT Bank *DBS* Indonesia terbagi atas sejumlah divisi yang dibagi berdasarkan fokus kegiatan usahanya. Berikut merupakan divisi-divisi Bank *DBS* Indonesia beserta dengan nama kepala unit yang mengelolanya:

Kepala Divisi <i>Institutional Banking</i>	Dani Prabawa
Kepala Divisi <i>Consumer Banking</i>	Steffano Ridwan
Kepala Divisi <i>Credit Management</i>	Birman Prabowo
Kepala Divisi <i>Risk Management Unit</i>	Jeny Gono
Kepala Divisi <i>Internal Audit</i>	Yenny Linardi
Kepala Divisi <i>Custody Services</i>	Endang Triningsih
Kepala Divisi <i>Global Financial Markets</i>	Wiwig Wahyu Santoso
Kepala Divisi <i>Human Resources</i>	Satia Indrarini
Kepala Divisi Kepatuhan	Mahdan Ibrahim
Kepala Divisi <i>Technology & Operations</i>	Albert Santos

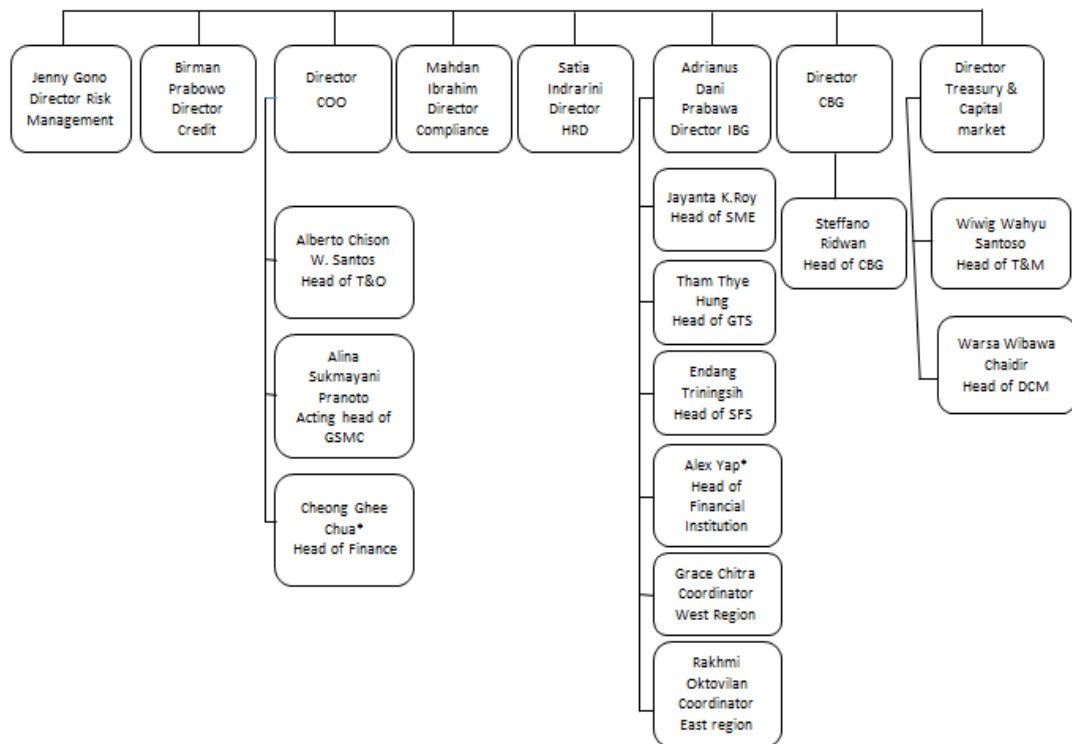
2.5. Struktur Organisasi PT Bank *DBS* Indonesia

PT Bank *DBS* Indonesia dipimpin oleh seorang *acting president* dan terbagi atas beberapa departemen, yaitu *Risk Management*, kredit, *Operation*, *Compliance*, *Institutional Banking Group (IBG)*, *Consumer Banking Group (CBG)*, *Human Resource Department (HRD)*, dan *Treasury and Capital Market*. Masing-masing departemen tersebut kemudian terbagi atas sejumlah subunit. Proses kerja magang berlangsung di bawah naungan *Director COO* tepatnya di Departemen *Technology and Operation (T&O)* yang dipimpin oleh seorang *Head of T&O* yaitu Albert Santos. Departemen *Technology and Operation (T&O)* terdiri atas sejumlah subunit yang bertugas terkait dengan operasional PT Bank *DBS*

Indonesia, di antaranya adalah unit *Strategic, Planning & Support (SPS)*; *Institutional Banking Operation (IBO)*; *Consumer Banking Operation (CBO)*; *Custody Ops*, unit *T&O Risk Management*; dan sebagainya. Tugas-tugas yang dilaksanakan selama proses kerja magang berlangsung di unit *T&O Risk Management* yang dipimpin oleh Bapak Hardy Lie yang menjabat sebagai *Head of Risk Management* dan di bawah koordinasi seorang *Assistance Vice President of Risk Management* bernama Miss Poppy Nirmala Dewi. Berikut ini merupakan gambar struktur organisasi PT Bank DBS Indonesia:



Gambar 2.2.
Struktur Organisasi Bank DBS (1)



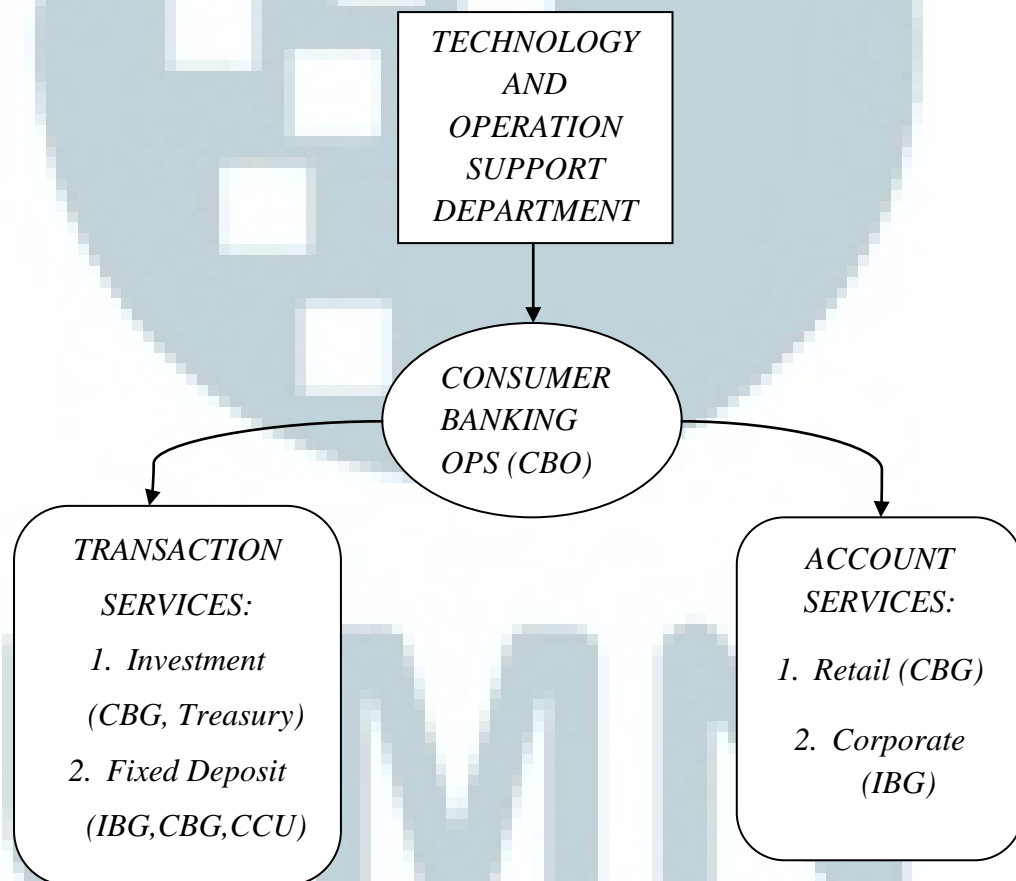
Gambar 2.3.
Struktur Organisasi Bank *DBS* (2)

Walaupun setiap unit bisnis bertanggung jawab dalam mengelola sejumlah risiko yang spesifik, *Risk Management* merupakan sumber sentral dalam mengukur dan mengelola portofolio risiko yang terkait dengan grup bisnis secara keseluruhan. Berikut merupakan peran *T&O Risk Management* dalam Bank *DBS*:

- a. Mengimplementasikan, memelihara, meningkatkan dan mengkomunikasikan kerangka manajemen risiko yang bersifat umum
- b. Merekomendasikan batasan risiko pasar dan batas konsentrasi untuk risiko kredit menurut jenis klien, produk, industri, dan negara
- c. Melakukan review secara independen terhadap konsentrasi risiko yang signifikan dan memiliki otoritas untuk mengatasi risiko tersebut
- d. Mengawasi alokasi kapasitas neraca
- e. Membantu mengidentifikasi peluang untuk mengoptimalkan pengembalian modal berbasis risiko

Risk Management dalam Banks *DBS* Indonesia dalam departement *Technology and Operations (T&O)* menangani khususnya dua hal yakni terkait dengan risiko operasional (*operational risk*) dan *quality assurance*.

Selama proses kerja magang berlangsung, tugas utama yang dilaksanakan terkait langsung dengan kegiatan usaha yang dilakukan oleh unit *Consumer Banking Operation (CBO)* di mana unit ini terbagi atas dua sub-unit yaitu *Consumer Banking Operation (CBO) – Transaction Service* dan *Consumer Banking Operation (CBO) – Account Services*. Unit *Consumer Banking Operation (CBO)* dipimpin oleh Ibu Vanda. Di bawah ini merupakan gambaran singkat struktur organisasi unit *Consumer Banking Operation (CBO)*:



Gambar 2.4.

Struktur Organisasi unit *Consumer Banking Operation (CBO)*