



### **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**

#### **2.1 Profil PT Bank Sinarmas Tbk**

PT Sinar Mas Multiartha Tbk. yang bernaung di bawah Kelompok Usaha Sinarmas divisi *Financial Services* mengambil alih PT Bank Shinta Indonesia pada tahun 2005. PT. Bank Shinta Indonesia didirikan pada tahun 1989 dan memulai operasionalnya sejak Maret 1990. Kemudian PT Bank Shinta Indonesia mengalami perubahan nama menjadi Bank Sinarmas pada Desember 2006.

Pada tahun 2010, setelah mendapat pernyataan efektif dari otoritas yang berwenang, tepatnya pada tanggal 13 Desember, Bank Sinarmas mencatatkan saham perdananya di Bursa Efek Indonesia sehingga meningkatkan struktur permodalan sebesar Rp 160 miliar yaitu dari yang sebelumnya Rp 568 miliar menjadi Rp 728 miliar. Hal ini sebagai upaya untuk memenuhi arahan Bank Indonesia yaitu agar bank-bank umum segera menjadi perusahaan *go public* sehingga sebagian sahamnya dapat dimiliki oleh masyarakat umum.

Pada akhir Desember 2010, total aset menjadi sebesar 11,2 triliun dan jaringan kantor bertambah menjadi 110 kantor yang tersebar hampir di seluruh propinsi di Indonesia dan telah terhubung secara *real time online* dan teknologi informasi perbankan yang telah dicapai. Tahun 2007, Bank Sinarmas mengimplementasikan teknologi perbankan terintegrasi yang tidak terbatas ruang dan waktu yakni *Phone Banking*, *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai jawaban atas tuntutan fasilitas teknologi informasi yang serba canggih di masa kini. Hal tersebut menjadi tantangan perbankan untuk menyediakan layanan terbaik kepada masyarakat. Keperluan di bidang IT ini dari waktu ke waktu terus dikembangkan seiring dengan keperluan bisnis.

Pada tahun 2012, Bank Sinarmas mencatat kinerja keuangan yang sangat mengembirakan yaitu dengan profit yang naik sebesar 102%

dibandingkan dengan tahun 2011. Membaiknya rasio-rasio keuangan Bank, dengan meningkatnya pendapatan bunga bersih dan pendapatan *fee based income* menyebabkan *Return on Asset* (ROA) 1,82%, meningkat dibandingkan tahun 2011 dengan ROA 1,07%. Demikian juga dengan *Return on Equity* (ROE) 16,17% naik bila dibandingkan dengan tahun 2011 yaitu 10,03%. Menurunnya biaya bunga karena lebih fokus pada giro dan tabungan, menyebabkan rasio Biaya Operasi/Pendapatan Operasional (BOPO) dapat ditekan sampai dengan 83,75%, turun jika dibandingkan dengan tahun 2011 yang berada di angka 93,55%.

Freenyan Liwang selaku *president director* PT Bank Sinarmas Tbk, mengatakan bahwa perbankan adalah sebuah industri yang sangat sensitif karena sarat dengan regulasi yang sangat ketat dan penuh dengan nilai-nilai kepercayaan. Bank Sinarmas dalam upayanya menjadi bank yang terkemuka harus mampu bersaing di tengah-tengah ketatnya persaingan dan harus mampu meraih kepercayaan penuh dari nasabahnya.

Bank Sinarmas akan terus mengembangkan diri secara berkesinambungan, meningkatkan infrastruktur teknologi, menambah jaringan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan standar yang paling tinggi kepada para nasabah dan disertai dengan struktur keuangan yang kuat untuk menjadi bank terkemuka di Indonesia.

### **2.1.1 Visi dan Misi PT Bank Sinarmas Tbk**

Dengan semangat dan komitmen yang tinggi dari seluruh manajemen dan seluruh karyawan bank, PT Bank Sinarmas Tbk yakin bahwa objektif jangka panjang mereka untuk menjadi "*Payment and Transaction Bank* dengan jaringan distribusi terlengkap" akan tercapai.

Untuk mencapai objektif jangka panjang tersebut PT Bank Sinarmas telah menyesuaikan visi dan misi perusahaan yang telah dicanangkan pada rencana bisnis bank. Visi dan misi tersebut antara lain:

a. Visi

Menjadi bank terkemuka di Indonesia dengan jaringan distribusi yang terintegrasi dan layanan yang prima.

b. Misi

- 1) Memperluas jaringan kantor untuk penetrasi pasar pada sentra-sentra UKM dan sektor usaha skala korporasi;
- 2) Memperluas basis nasabah, mulai dari nasabah kecil hingga korporasi, melalui kerja sama dengan lembaga keuangan maupun mitra usaha lainnya;
- 3) Meningkatkan kemampuan teknologi informasi dan *human capital* dalam rangka memberikan layanan terbaik;
- 4) Membudayakan sistem manajemen resiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance*.

Visi perusahaan telah mengalami dua kali perubahan. Dari visi sebelumnya terdapat kesamaan dengan visi yang ketiga yaitu 'Menjadi Bank Terkemuka'. Visi baru yang dicanangkan adalah seperti yang telah disebutkan di atas. Penjabaran dari Visi Bank Sinarmas ini adalah:

- 1) Ke depan Bank akan menyediakan layanan distribusi yang terintegrasi

Untuk mempunyai layanan distribusi yang terintegrasi bank memerlukan *network* yang tersebar dan mudah ditemukan oleh nasabah. Bank terus membuka jaringan kantor di seluruh kota di Indonesia, menempatkan ATM di lokasi-lokasi yang dekat dengan nasabah, mengembangkan jaringan *e-channel*, mengembangkan jaringan *internet banking*, serta bersinergi dengan pihak ketiga.

Bank juga telah menyediakan layanan *bill payment* seperti layanan pembayaran PLN, *voucher handphone*, *mobile data XL*, *virtual account*, dll. Layanan ini dapat diakses melalui *internet banking* Bank Sinarmas. Bank juga melakukan kerja sama dengan pihak ketiga antara lain menjalin kerja sama dengan Lion Air, Bussan Auto Finance, China Union Pay, *channeling* dan kerja sama lainnya. Pada gilirannya, bank akan

menjadi “*one stop financial services*”, sehingga semua kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

- 2) Untuk menjadi bank yang terkemuka, bank juga harus memiliki layanan yang prima

Layanan prima bukan hanya mengandalkan petugas garda depan saja (*teller, customer service, dan security*). Pelayanan prima yang dimaksud adalah bahwa semua lini, seluruh karyawan, *middle* manajemen maupun *top* manajemen memiliki komitmen tinggi untuk memberikan layanan terbaik, baik kepada nasabah, rekan kerja, lingkungan, maupun pemegang saham.

Layanan prima juga harus tercermin dari ketersediaan jaringan kantor, infrastruktur jaringan IT, jaringan ATM, jaringan *e-channel, internet banking* yang sangat prima dan dapat diandalkan serta mudah dijangkau dan digunakan oleh seluruh pemangku kepentingan.

Dengan perpaduan penyediaan layanan distribusi yang terintegrasi dan layanan prima, maka visi dari Bank Sinarmas akan dapat dicapai. Visi tersebut dijalankan dengan strategi atau langkah-langkah yang dituangkan dalam misi bank dengan urutan sebagai berikut: memperluas jaringan kantor, memperluas basis nasabah, meningkatkan jaringan teknologi informasi, serta membudayakan sistem manajemen resiko dengan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*.

Untuk mencapai visi dan misi serta objektif jangka panjang, sangat diperlukan dukungan dari semua lini. Pemahaman dan arah/tujuan yang sama dari seluruh karyawan selalu ditanamkan. Kepercayaan karyawan kepada manajemen dan pimpinan dalam memberikan arahan untuk mencapai tujuan bersama adalah sangat penting. Seluruh karyawan dan manajemen juga menanamkan nilai-nilai perusahaan dan etos kerja dalam diri masing-masing.

### 2.1.2 Nilai-Nilai Perusahaan

PT Bank Sinarmas Tbk memiliki beberapa nilai-nilai perusahaan, yaitu:

- 1) Integritas  
Kejujuran, satukan perbuatan dengan kata, tindakan sesuai dengan falsafah perusahaan.
- 2) Perilaku Positif  
Berpikir positif, menghargai orang lain, kerjasama antar anggota, menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat.
- 3) Komitmen  
Bekerja sepenuh hati, bertekad menjadi yang terbaik, menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas.
- 4) Perbaikan yang Berkesinambungan  
Menghasilkan data yang akurat, mencari metode kerja yang efektif dan efisien, melaksanakan metode kerja untuk mencapai hasil yang terbaik.
- 5) Inovasi  
Mengadopsi cara terbaik untuk meningkatkan kinerja dan menghasilkan terobosan baru.
- 6) Loyal  
Memelihara semangat, menunjukkan kebanggaan sebagai anggota keluarga Sinarmas dan menghayati pekerjaan.

### 2.1.3 Etos Kerja Perusahaan

Adapun beberapa etos kerja yang selalu ditanamkan, antara lain:

- 1) *Agile*  
Dalam bekerja sebagai karyawan harus lincah dan cepat seiring dengan perkembangan zaman sehingga tidak tertinggal. Karyawan juga dituntut untuk dapat mengikuti atau beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi di bank.

2) *Networking Internationally*

Dalam dunia kerja sebagai karyawan harus membina hubungan atau *link* untuk mendukung pekerjaan. Hubungan yang dibina harus dibina dari dalam (lingkungan internal) maupun luar (lingkungan eksternal). Namun, sesuai dengan perkembangan zaman, tidak boleh membatasi hubungan sehingga hubungan pun harus terjalin sampai taraf internasional (global).

3) *Constantly Learning*

Pembelajaran yang konsisten. Sebagai karyawan kita harus mempunyai pengetahuan yang luas dan konsisten, tidak hanya berdiri saja namun juga belajar hal-hal lain yang dapat menambah pengetahuan.

4) *Reliable*

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, sebagai karyawan maupun individu harus bisa diandalkan, bukan hanya sebagai pelengkap.

5) *Let's work together*

Ketika kita menggabungkan kekuatan dan bekerja bersama, kita menghasilkan hasil yang terbaik dengan biaya seminimal mungkin. Hal ini menjadikan bank lebih sehat, kuat, untung dan mimpi bank menjadi kenyataan.

#### 2.1.4 Tagline

**Gambar 2.1 Logo dan Tagline Bank Sinarmas**



PT Bank Sinarmas Tbk memiliki *tagline*: “*We always care*”. “*We always care*” atau “Kami selalu peduli” berarti:

- 1) Kepada para nasabah kami:
  - a) Kami selalu menghormati, berempati dan membantu para nasabah kami

- b) Kami selalu memastikan untuk memberikan pelayanan, solusi dan manfaat yang terbaik
- 2) Kepada para rekan kerja kami:
  - a) Kami selalu menghormati, percaya dan mendukung
  - b) Kami selalu bertumbuh mencapai sasaran kami secara bersama-sama
  - c) Kami selalu memberi dorongan terhadap kreativitas dan inisiatif
- 3) Kepada rekan bisnis kami:
  - a) Kami selalu menerapkan etika bisnis kejujuran
  - b) Kami selalu mendukung dan tumbuh bersama
- 4) Kepada masyarakat kami:
  - a) Kami selalu memberikan tanggung jawab sosial perusahaan kami
- 5) Kepada lingkungan kami:
  - a) Kami selalu menerapkan kebijakan penghijauan

### **2.1.5 Produk Bank Sinarmas**

Bank Sinarmas dalam kegiatannya menawarkan berbagai bentuk jasa dan produk. Jasa yang ditawarkan meliputi jasa perbankan pada umumnya seperti kliring, RTGS, LLG, dan lainnya. Namun untuk produk-produk yang ditawarkan cukup variatif dan memiliki program-program yang bersaing dengan bank lainnya, produk-produk Bank Sinarmas antara lain:

- 1) Tabungan Sinarmas (Reguler)  
Merupakan tabungan reguler yang terdapat di Bank Sinarmas yaitu dengan setoran awal sebesar Rp 100.000,00 dengan pilihan biaya administrasi sebesar Rp 3.000,00 (dengan *account statement*) atau Rp 6.000,00 (dengan *passbook*).
- 2) Tabungan Simas Gold  
Merupakan tabungan yang menjadi favorit banyak nasabah karena sifatnya yang seperti tabungan (dapat ditarik kapan saja) dengan bunga yang hampir sebesar deposito yaitu sebesar 5%.

Setoran awal tabungan ini adalah Rp 1.000.000,00 dengan biaya administrasi yang juga dapat dipilih yaitu Rp 3.000,00 (dengan *account statement*) atau Rp 10.000,00 (dengan *passbook*).

3) Tabunganku

Merupakan tabungan yang bertujuan untuk mendorong masyarakat membudayakan kebiasaan menabung. Tabungan ini sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia yang ingin mendorong masyarakat Indonesia untuk gemar menabung sehingga mewajibkan setiap bank memiliki jenis tabungan ini. Tabunganku tidak memiliki biaya administrasi dan dapat dibuka dengan menyetor saldo awal sebesar Rp 20.000,00.

4) Tabungan Simas Lion

Tabungan ini merupakan jenis tabungan yang bekerja sama dengan maskapai penerbangan Lion Air. Para nasabahnya mendapatkan berbagai *privilege* ketika menggunakan jasa penerbangan Lion Air seperti ekstra bagasi 5 kg, *cashback* Rp 300.000,00 (sebelum *grand launching*), *priority check in*, dsb. Tabungan ini juga banyak diminati karena tidak memiliki biaya administrasi dan setoran awal karena sudah di-*cover* oleh Bank Sinarmas.

5) Deposito Berjangka

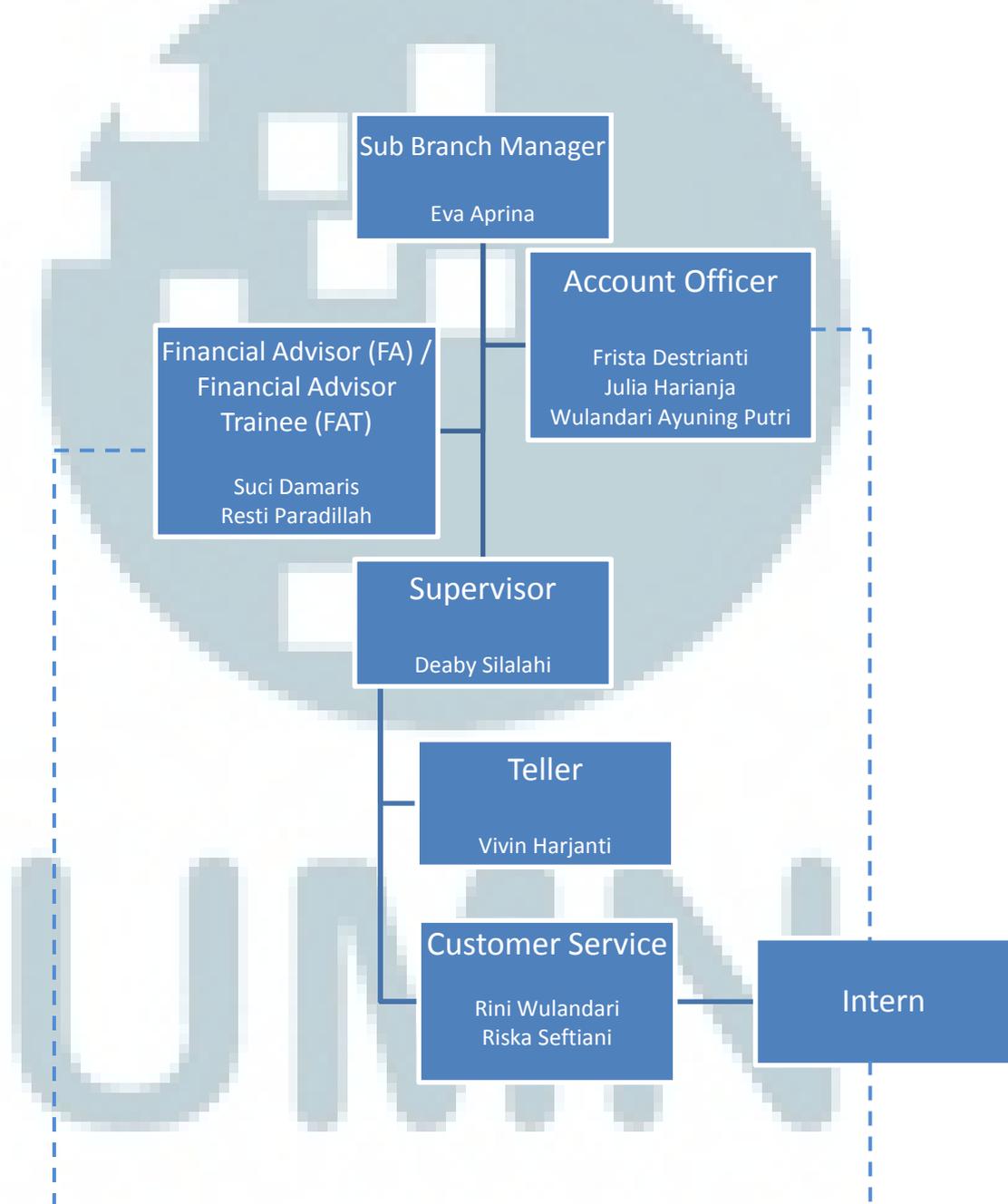
Produk deposito Bank Sinarmas paling banyak diminati dibandingkan produk lainnya terutama deposito yang dijamin oleh Asuransi Sinarmas. Jangka waktu penempatan bervariasi yang dapat dipilih sesuai keinginan yaitu selama 1, 3, 6, 12 atau 36 bulan. Besar bunga yang ditawarkan memang lebih unggul dibanding bank lain yaitu sebesar 6,5% dari penempatan sedangkan untuk deposito yang dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) sebesar 5,5%.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

### 2.2.1 Struktur Organisasi Bank Sinarmas Alam Sutera

Struktur organisasi yang ada di dalam Bank Sinarmas Alam Sutera dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Sinarmas Alam Sutera**



sumber: Eva Aprina, *sub branch manager* Bank Sinarmas Alam Sutera

*Sub branch manager* merupakan pejabat tertinggi yang berada di dalam sebuah kantor cabang pembantu. Di Bank Sinarmas Alam Sutera, jabatan ini diampu oleh Eva Aprina yang juga sekaligus sebagai pembimbing lapangan penulis. *Sub branch manager* membawahi secara langsung *supervisor*, *financial advisor* ataupun *financial advisor trainee*, dan *bancassurance officer*; serta membawahi secara tidak langsung para *teller*, *customer service*, dan *back office staff*. Di Bank Sinarmas Alam Sutera, *back office staff* dirangkap oleh *teller*.

*Supervisor* merupakan pejabat yang bertanggung jawab pada kegiatan operasional bank. *Supervisor* yang menjabat di Bank Sinarmas Alam Sutera membawahi secara langsung *customer service* dan *teller* serta *back office staff*. Jabatan ini dijabat oleh Deaby Silalahi yang bertanggung jawab langsung kepada *sub branch manager*.

*Account officer* memiliki tugas dalam hal pengkreditan atau yang sering disebut dengan *lending*. Akan tetapi, para *account officer* juga memiliki target untuk *funding* meski tidak sebesar *financial advisor*. *Account officer* yang berada di Bank Sinarmas Alam Sutera, masih bertanggung jawab langsung pada *branch manager* Bank Sinarmas Mangga Dua. Namun dalam operasionalisasinya, para *account officer* juga bertanggung jawab secara tidak langsung kepada *sub branch manager*. Lain halnya dengan *financial advisor*, *financial advisor* memiliki tugas dalam hal *funding* saja. Dalam perbankan, *funding* berarti mendapatkan nasabah baru maupun pembukaan rekening baru maupun produk bank lainnya seperti deposito, giro, dan produk *bancassurance*. *Bancassurance officer* Bank Sinarmas Alam Sutera dijabat oleh *financial advisor trainee*.

*Customer service* dan *teller* bertanggung jawab secara langsung kepada *supervisor*. *Customer service* bertugas untuk memberikan layanan transaksi non-tunai dalam mata uang rupiah maupun valuta asing, menerima keluhan nasabah dan melakukan *cross selling* produk-produk Bank Sinarmas demi kepuasan nasabah serta mendukung kelancaran kegiatan operasional perbankan. Berbeda dengan *customer service*, *teller* memiliki tugas untuk memberikan pelayanan transaksi tunai dan non-tunai dalam mata uang rupiah maupun valuta asing agar kepuasan nasabah tercapai.

Penulis dalam struktur organisasi ini berada dalam bagian *intern*. Di sini penulis ikut ambil bagian di dalam *customer relations* yang berada di dalam cakupan *customer service*, melakukan *direct marketing* dan *personal selling*. Selain itu, penulis juga ikut serta dalam kegiatan *financial advisor / financial advisor trainee* dan *account officer*.

