



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 Sejarah Singkat Perusahaan

DBS Ltd

DBS Bank Ltd pertama kali berdiri pada 16 Juli 1968. Awalnya, DBS didirikan oleh sejumlah tim yang beranggotakan 25 orang dan di pimpin oleh *Mr. Hon Sui Sen*. DBS didirikan untuk mendukung perkembangan Singapura sebagai pusat keuangan. Salah satu contoh peran DBS sebagai pusat keuangan yaitu DBS mengeluarkan obligasi dolar pertama kali di Asia pada tahun 1971. DBS juga turut serta dalam pembangunan industri berteknologi tinggi dengan ketepatan yang presisi misalnya ekuitas SGD 51 juta dalam 23 perusahaan seperti *Rollei* pada tahun 1973. Kemudian, DBS juga membiayai pembangunan *shopping mall* pertama di Singapura, yaitu *Plaza Singapura*. Pada tahun 1975, mengembangkan kondominium pertama, dengan jaminan uang kembali pada tahun 1977. DBS juga telah membantu mengembangkan *Raffles City* pada tahun 1979. Setelah DBS berdiri, perkembangannya dilanjutkan ke fase berikutnya yang dikenal dengan sebutan fase perkembangan bank komersial, Fase ini berlangsung sekitar tahun 1980-an. Pada fase ini, DBS mulai memperkenalkan ke publik sebagai bank komersial, kemudian dilanjutkan dengan memulai sebagai bank investasi. Fase selanjutnya, DBS mulai membentangkan sayapnya di sektor perbankan. Pada tahun 1990-an, DBS menjadi Bank No.1 di Singapura dan Hongkong atau Asia,

yang pada saat itu merupakan negara-negara penggerak ekonomi Asia. Pada fase ini, DBS menjadikan status nya sebagai bank *universal* serta meraih *POSB*, yaitu bank penyimpanan nasional di Singapura.

Pada tahun 2000-an hingga kini, DBS memasuki fase tahap perkembangannya. Pada fase ini, DBS memperluas jaringan bank nya di Asia dengan memperoleh *Pan-Asian Franchise*, bekerjasama dengan *HK Dao Heng Bank* dan *Taiwan Bowa Bank*. DBS pun mulai membuka cabang nya di Indonesia, India dan China. DBS memiliki cita-cita untuk menciptakan konektivitas Asia dengan Timur Tengah serta dunia. Hingga saat ini, DBS selalu berusaha untuk memperkuat kepemimpinan di Singapura dalam hal perbankan sambil memperluas jaringannya di Asia. Pada 2003, DBS Hongkong resmi didirikan. Pada tahun 2009 dan 2010, DBS meraih penghargaan "*The Safest Bank in Asia*" oleh Global Finance serta pada tahun 2010, DBS memperoleh penghargaan "*Best Bank in Singapore*" oleh *Euromoney, Finance Asia and Global Finance*.

Operasi utama DBS berada di Singapura dan Hong Kong, dua pasar yang terbaik di Asia, yang memberikan kontribusi masing-masing 62% dan 19% dari laba bersih pada tahun 2011. Bank DBS Ltd beroperasi dengan dua merek di Singapura yaitu DBS dan POSB. Bersama-sama, DBS dan POSB beroperasi dekat dengan 80 cabang dan lebih dari 1.100 ATM di berbagai lokasi. Pangsa pasar DBS juga terkemuka di pinjaman hipotek dan kartu kredit di Singapura. Di Hong Kong, DBS memiliki kantor cabang dan jaringan ATM yang luas, dimana beroperasi lebih dari 50 cabang dan lebih dari 70 ATM.



Gambar 2.1. DBS Bank Singapore

DBS adalah *consumer bank* yang terkemuka di Singapura dan Hong Kong, yang melayani lebih dari masing-masing 4 juta dan 1 juta nasabah ritel. Bank juga telah menjadi mitra kunci dalam memelopori dan membiayai pertumbuhan usaha kecil dan menengah di Singapura, atau UKM. Di Hong Kong, DBS adalah pemain terkemuka dalam ruang perbankan UKM, dengan pangsa pasar terkemuka di peralatan dan pembiayaan perdagangan. DBS juga merupakan pelopor dalam pasar modal dengan originasi produk yang luas dan kemampuan manajemen risiko. DBS merupakan bank pertama yang memulai *real estate investment trust* Singapura (REIT) pada tahun 2002 dan berperan dalam memenuhi permintaan dana tersebut di wilayah ini. Sebagai bank pemimpin dalam operasi *treasury*, DBS memperluas berbagai kemampuan dalam valuta asing dan derivatif, pasar uang dan surat perdagangan kepada korporasi dan institusi keuangan.

Membangun kekuatan dari Singapura dan Hong Kong, DBS terus membuat tanda di wilayah tersebut. Wilayah *Greater China*, yang terdiri dari Cina, Hong Kong dan Taiwan, merupakan bagian penting dari strategi regional DBS. DBS adalah bank Singapura pertama yang masuk di Cina pada Mei 2007, dan memiliki total 35 cabang dan sub-cabang di seluruh negara tersebut. Pada bulan Mei 2008, DBS terintegrasi dengan Taiwan Bowa Bank ke dalam operasionalnya setelah memperoleh "aset bank yang baik" di bulan Februari. Sekarang memiliki 40 outlet distribusi di seluruh Taiwan.

Di India, DBS memiliki 12 cabang di seluruh kota-kota kunci seperti Mumbai dan Delhi. Di Indonesia, DBS memiliki bank anak 99% yaitu PT Bank DBS Indonesia, dan berkembang pesat di seluruh Indonesia. Saat ini memiliki jaringan 40 cabang yang tersebar di 11 kota besar. Pada bulan Juli 2008, DBS membuka Kantor Perwakilan Hanoi untuk memelopori perkembangan bank dari bisnis *wholesale banking*. Kemudian pada September 2010, DBS membuka cabang Ho Chi Minh untuk fokus pada pemenuhan kebutuhan finansial perusahaan Singapura dan perusahaan berbasis di Asia dengan kepentingan bisnis di dalam negeri serta semakin besar wilayah Indochina. DBS juga membuat terobosan ke Timur Tengah melalui kantor perwakilan di Dubai. Pada bulan Mei 2007, meluncurkan *The Islamic Bank of Asia* (IB Asia), suatu kemitraan antara DBS dan lebih dari 30 investor dari keluarga menonjol dan kelompok-kelompok industri yang berbasis di negara-negara Dewan Kerjasama Teluk. IB Asia berkantor pusat di Singapura dan memiliki kantor perwakilan di Bahrain.

Our Global Offices, Main Subsidiaries and Associated Companies



Gambar 2.2. Branch DBS Ltd

DBS Indonesia

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.

Jaringan dari PT Bank DBS Indonesia mencakup kota-kota besar di Indonesia yang juga kunci perdagangan dan pusat keuangan. Di setiap lokasi dimana bank DBS berada, maka akan mempunyai cabang utama dengan pusat layanan *Treasures*. Selain itu PT Bank DBS Indonesia akan memiliki tambahan pusat layanan *Treasures* di kota-kota tertentu untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Pusat Layanan Telpon Nasabah :

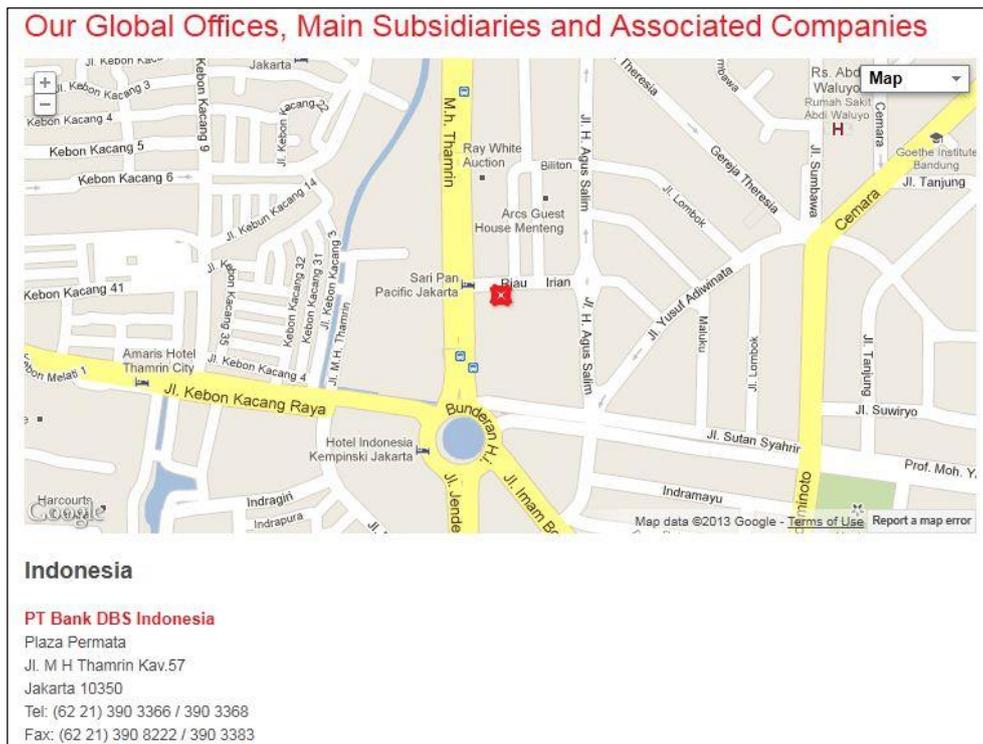
Layanan Telpon 24 Jam +62 21 500 327 (+62 21 500 DBS)

Email DBSICustomerCentre@dbs.com

Kantor Pusat DBSI :

- Plaza Permata Building: Jl. MH Thamrin Kav.57, Jakarta Pusat
- Oil Center Building : Jl. MH Thamrin Kav.55, Jakarta Pusat
- Wisma Nusantara : Jl. MH Thamrin Kav.59, Jakarta Pusat

U M N



Gambar 2.3. PT Bank DBS Indonesia Head Office

Kantor Cabang PT Bank DBS Indonesia :

- BANDUNG
- BOGOR
- JAKARTA
- MAKASSAR
- MEDAN
- PALEMBANG
- PEKANBARU
- PONTIANAK
- SAMARINDA
- SEMARANG
- SURABAYA
- YOGYAKARTA



Gambar 2.4. PT Bank DBS Indonesia

2.2 Nilai Pada Perusahaan

Untuk dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi *customer* nya, maka PT Bank DBS Indonesia memiliki nilai – nilai yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Nilai – nilai ini sebetulnya berasal langsung dari DBS Ltd atau induk perusahaan dari PT Bank DBS Indonesia yang berada di Singapura. Berikut ini merupakan nilai-nilai DBS sebagai standard pelayanan Asia yang biasa disebut dengan **PRIDE** :

- 1) ***Passionate and Committed*** : Giat serta selalu menyenangkan pelanggan dan masyarakat dengan menempatkan merek di jantung dari segala sesuatu yang dilakukan oleh DBS.
- 2) ***Value Relationship*** : Memiliki rasa saling percaya dan pemahaman; Penghargaan dan mengenali kemitraan jangka panjang dan membantu saling menyadari potensi penuh.
- 3) ***Integrity and Respect*** : Selalu memperlakukan setiap dan semua individu dengan martabat dan rasa hormat; Mengatakan apa yang dimaksud serta melakukan apa yang dikatakan .

- 4) *Dedicated to Teamwork* : Berusaha mencapai tujuan umum; Percaya bahwa setiap orang dan setiap tindakan “kebaikan” akan membuat perbedaan.
- 5) *Confidence to Excel* : Jadilah kewirausahaan dan berani untuk memimpin; Bertanggung jawab, merangkul, mengubah dan menetapkan status *quo*.

				
Passionate & Committed	Value Relationships	Integrity & Respect	Dedicated to Teamwork	Confidence to Excel
Be enterprising and always delight customers and the community by putting them at the heart of everything we do.	Have mutual trust and understanding; reward and recognise long-term partnerships and help each other realise full potential.	Always treat each & every individual with dignity and respect; say what we mean, do what we say.	Strive towards common goals; believe that everyone and every act of 'kindness' will make a difference.	Be entrepreneurial and have the courage to lead; be accountable, embrace change and improve the status quo.

Gambar 2.5. PRIDE Values

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada manajemen tingkat atas, struktur organisasi PT Bank DBS Indonesia sama dengan *board of director* dari DBS Ltd. Dimana chairman dari DBS Ltd adalah Peter Seah Lim Huat dan *Chief Executive Officer* dari DBS Ltd adalah Piyush Gupta. Untuk jajaran direksinya terdiri dari Bart Joseph Broadman, Euleen Goh Yiu Kiang, Ho Tian Yee, Nival Kaviratne CBE, Ow Foong Pheng, Andre Sekulic, dan Danny Teoh Leong Kay.



Gambar 2.6. DBS Ltd Board of Director

Untuk struktur organisasi bagian *group executive and management*, terdiri dari

Bagian *Executive Committee*

Chief Executive Officer

= Piyush Gupta

Chief Financial Officer

= Chng Sok Hui

Group Technology & Operations

= David Gledhill

Treasury & Markets

= Andrew Ng

DBS Hongkong

= Sebastian Paredes

Chief Risk Officer

= Elbert Pattijn

DBS Singapore

= Sim S Lim

Consumer Banking and Wealth Management = Tan Su Shan

Institutional Banking Group

= Jeanette Wong

Group Executive Committee

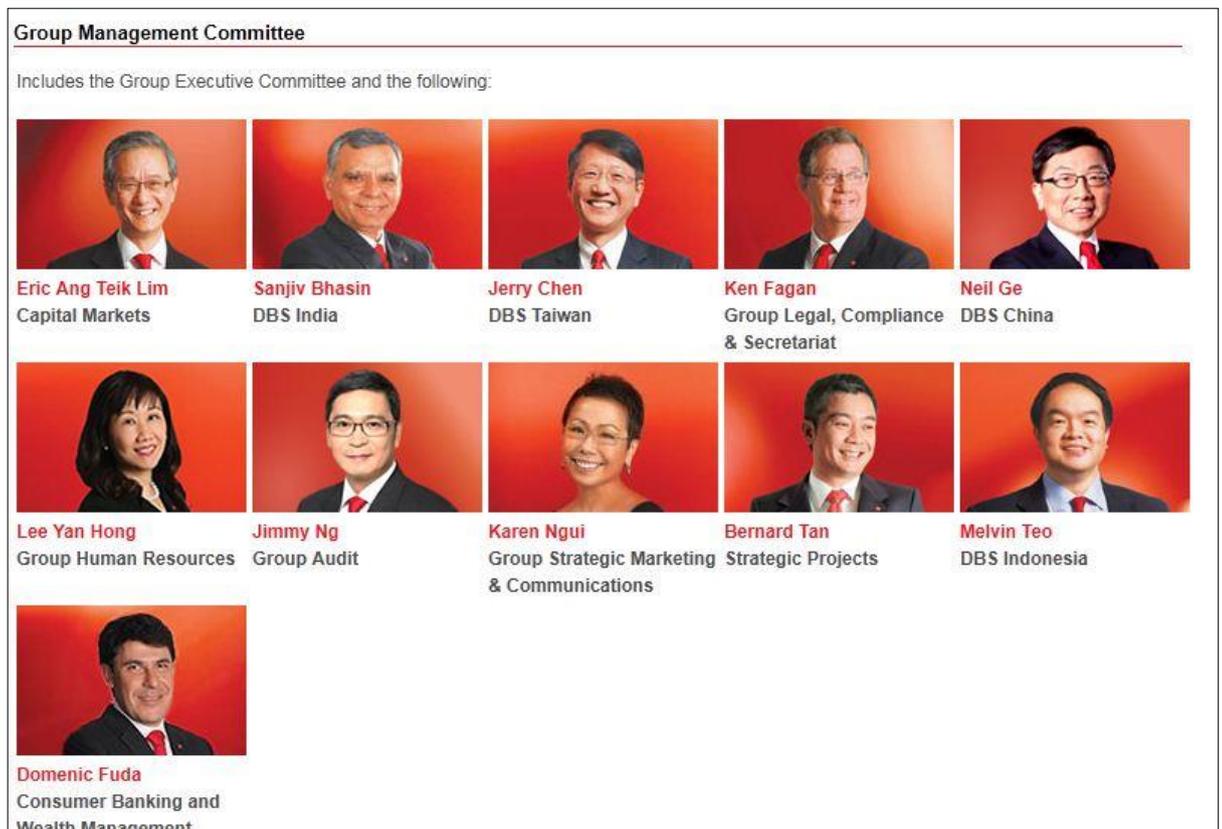
The Group Executive Committee is the highest management decision-making body at DBS, responsible for setting DBS' business strategy, prioritising the allocation of DBS' overall resources, monitoring adherence to DBS' core principles and values, driving higher returns to shareholders, and ensuring outstanding service to our customers. The members are:

				
Piyush Gupta Chief Executive Officer	Chng Sok Hui Chief Financial Officer	David Gledhill Group Technology & Operations	Andrew Ng Treasury and Markets	Sebastian Paredes DBS Hong Kong
				
Elbert Pattijn Chief Risk Officer	Sim S Lim DBS Singapore	Tan Su Shan Consumer Banking and Wealth Management	Jeanette Wong Institutional Banking Group	

Gambar 2.7. DBS Ltd Group Executive Committee

Bagian Managemet Commitee

- Capital Markets* = Eric Ang Teik Lim
- DBS India = Sanjiv Bhasin
- DBS Taiwan = Jerry Chen
- Group legal, compliance & secretariat* = Ken Fagan
- DBS China = Neil Ge
- Group Human Resources* = Lee Yan Hong
- Group Audit* = Jimmy Ng
- Group strategic marketing & communications*= Karen Ngui
- Strategic Projects* = Bernard Tan
- DBS Indonesia = Melvin Teo
- Consumer Banking and Wealth Management*= Domenic Fuda



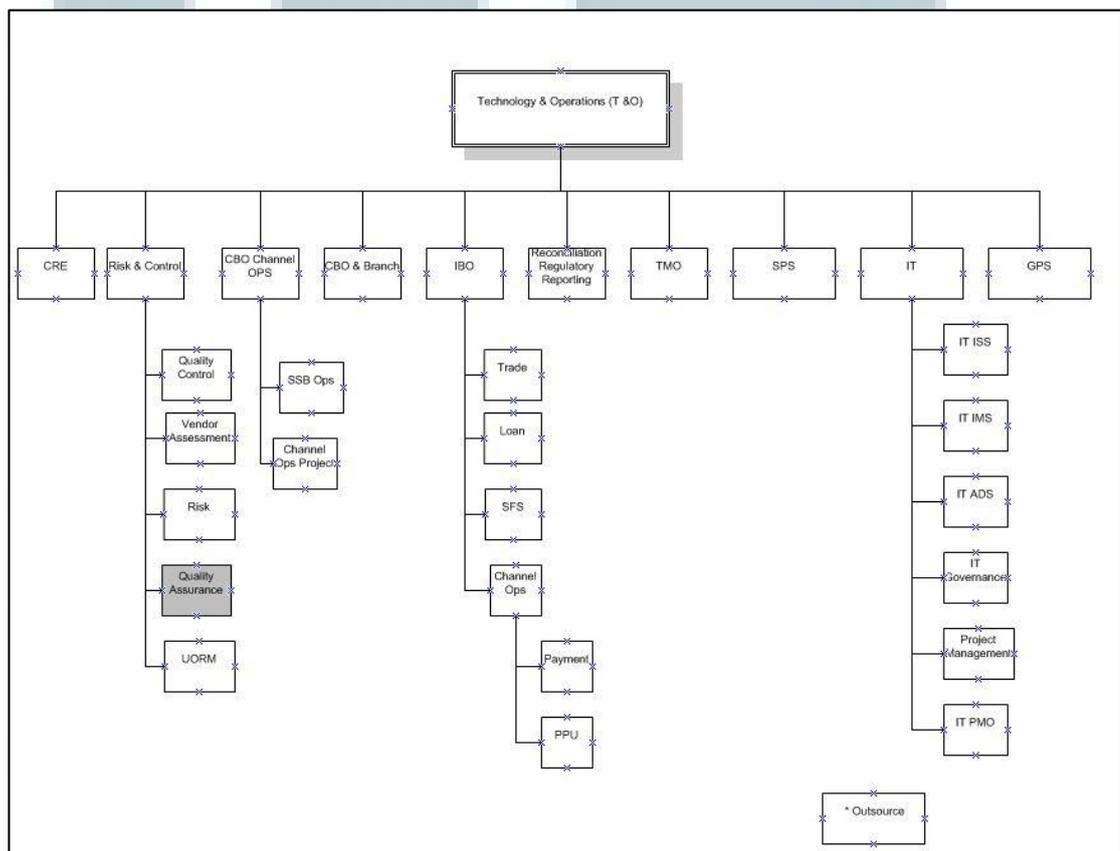
Gambar 2.8. DBS Ltd Group Management Committee

Untuk struktur organisasi PT Bank DBS Indonesia, dikepalai oleh seorang CEO, dimana CEO untuk DBS Indonesia adalah Melvin Teo. Sedangkan untuk keseluruhan PT Bank DBS Indonesia, untuk masing – masing departemen yang ada dikepalai oleh orang sebagai berikut :

- Kepala Divisi *Institutional Banking* = Dani Prabawa
- Kepala Divisi *Consumer Banking* = Steffano Ridwan
- Kepala Divisi *Credit Management* = Birman Prabowo
- Kepala Divisi *Risk Management* = Unit Jeny Gono
- Kepala Divisi *Internal Audit* = Yenny Linardi
- Kepala Divisi *Custody Services* = Endang Triningsih

- Kepala Divisi *Global Financial Markets* = Wiwig Wahyu Santoso
- Kepala Divisi *Human Resources* = Satia Indrarini
- Kepala Divisi Kepatuhan = Mahdan Ibrahim
- Kepala Divisi *Technology & Operations* = Albert Santos

Saya sendiri ditempatkan pada *department Technology & Operations*, dimana struktur organisasi dari departemen ini adalah seperti dibawah ini. Saya berada pada divisi *Quality Assurance*, dimana pada struktur organisasi berikut ini ditandai dengan warna abu – abu pada kotak divisi tersebut.



Gambar 2.9. Struktur organisasi T&O Department