

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Sinar Harapan Bali didirikan pada 23 Februari 1970, tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai tanggal kelahiran Bank Sinar yang kemudian mengalami Perubahan status Bank Sinar menjadi Perseroan Terbatas pada tanggal 3 November 1992. Sejak status Bank Sinar berubah menjadi bank umum dan dengan modal yang telah dimiliki kegiatan usaha Bank Sinar dapat berkembang dengan lancar dan sehat. Bank Sinar telah tujuh kali berturut-turut meraih Infobank Award dengan predikat “Sangat Bagus” dan tiga kali berturut-turut meraih *Golden Trophy Infobank Award*. Sebagai bagian dari program peningkatan menjadi Bank Umum, pada 3 Mei 2008 Bank Sinar Harapan Bali diakuisisi oleh Bank Mandiri, sehingga Bank Mandiri menjadi Pemegang Saham Pengendali yang kemudian mengalami restrukturisasi yang dilaksanakan Bank Mandiri bersama dua Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Taspen dan PT Pos Indonesia sesuai keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada tanggal 22 Desember 2014.

Seiring dengan keluarnya izin dari Otoritas Jasa Keuangan tanggal pada 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Perubahan Logo, maka PT Bank Sinar Harapan Bali secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos (Bank Mantap) pada tanggal 7 Agustus 2015. Logo PT Bank Mandiri Taspen seperti yang terlihat pada Gambar 2.1 menggambarkan pencapaian yang tidak pernah terhenti dan terus meningkat untuk kemakmuran nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mantap.



Gambar 2.1 Logo Bank Mandiri Taspen

Sumber: Website Resmi Bank Mandiri Taspen

Pada tahun 2015, Bank Mandiri Taspen memulai sinergi yang saling menguntungkan dengan tujuan menjadi bank yang unggul di segmen pensiunan dan UMKM secara nasional. Sinergi ini diwujudkan melalui dua kontribusi utama dan manfaat dari kedua induk perusahaan, yaitu Bank Mandiri dan Taspen. Bank Mandiri memberikan kontribusi berupa lisensi bank nasional, keahlian dalam sistem perbankan, keunggulan pelayanan, budaya kerja, serta *Good Corporate Governance*. Selain itu, pengalaman Bank Mandiri dalam menjalankan *Joint Venture* dan transformasi perusahaan juga menjadi landasan penting. Manfaat yang diperoleh dari kontribusi ini adalah pertumbuhan portofolio kredit yang cepat dan sehat, serta optimalisasi pertumbuhan bisnis perusahaan anak. Sementara itu, Taspen memberikan kontribusi melalui akses kepada *captive market* pensiunan serta database pegawai negeri sipil (PNS) yang lengkap. Manfaatnya meliputi pengembangan lini bisnis baru yang berfokus pada jasa keuangan serta kemampuan memahami siklus hidup pelanggan hingga layanan perbankan.

Berdasarkan hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang diselenggarakan tanggal 9 Oktober 2017 sebagaimana telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, maka Perseroan kembali mengajukan permohonan perubahan nama dan logo kepada Otoritas Jasa Keuangan dan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Keputusan OJK Nomor KEP-22/PB 1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha Atas Nama PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi Ijin Usaha Atas Nama PT

Bank Mandiri Taspen serta Pemberian Ijin Perubahan Logo dengan Surat OJK No. S-128/KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017. Dengan telah diperolehnya seluruh ijin terkait perubahan nama dan logo maka pada tanggal 25 Desember 2017, Perseroan secara resmi mengumumkan perubahan nama kepada Publik melalui media cetak nasional dan ke seluruh instansi yang terkait. Sehingga Perseroan sebelumnya bernama PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen atau Bank Mantap. Di tanggal 11 Maret 2019 Bank Mandiri Taspen memindahkan Kantor Pusat yang semula berada di Denpasar ke Jakarta, tepatnya di Menteng, Jakarta Pusat. Tentunya, kesuksesan Bank Mandiri Taspen ini tak luput dari perjuangan panjang oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Gambaran sejarah perjalanan Bank Mandiri Taspen menuju “The Best Pension Business Bank in Indonesia” secara singkat tercantum pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Sejarah Bank Mandiri Taspen

Sumber: Website Resmi Bank Mandiri Taspen

Bank Mantap merupakan sinergi 2 BUMN besar yang tercermin dari namanya yaitu PT Bank Mandiri Taspen, dengan demikian menjadi suatu komitmen untuk meningkatkan kinerja dan memberi manfaat yang lebih berarti bagi semua pemangku kepentingan Bank Mantap. Komposisi saham Bank Mandiri Taspen terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero) dengan kepemilikan 51,098%, PT Taspen (Persero) dengan 48,437%, dan pihak lainnya sebesar 0,465%. Dengan kepemilikan

saham oleh 2 BUMN dengan kompetensi terspesialisasi pada masing-masing bisnis yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) menjadi titik balik bagi Bank mantap memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional pada segmen pensiunan dan UMKM yang diwujudkan dalam program sinergi yang dilaksanakan melalui:

- a. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, memberikan kontribusi yaitu lisensi bank nasional, *expertise* dan *banking system service excellence, culture, good corporate governance*, pengalaman dalam *joint venture* dan optimalisasi pertumbuhan bisnis perusahaan anak.
- b. PT. Taspen Persero, memberikan kontribusi yaitu akses pada *captive market* pensiunan dan *database* kepegawaian (PNS) yang lengkap serta mendapatkan manfaat pengembangan lini bisnis baru di segmen jasa keuangan dan memperpanjang *customer life cycle* hingga ke layanan perbankan.

Sejak berdirinya, Bank Mandiri Taspen telah mengalami berbagai transformasi, tidak hanya dalam struktur organisasi tetapi juga dalam pendekatan bisnis. Sebagai bagian dari sinergi BUMN, perusahaan ini memiliki akses ke sumber daya yang unik dari Bank Mandiri dan Taspen. Sinergi ini mencakup pemanfaatan teknologi perbankan canggih, pengembangan produk berbasis pensiunan, serta optimalisasi pengelolaan portofolio kredit. Salah satu tonggak penting dalam sejarah Bank Mandiri Taspen adalah implementasi sistem perbankan yang berorientasi pada pelanggan. Salah satu contohnya adalah program integrasi data pensiunan yang memungkinkan proses pembayaran pensiun dilakukan secara lebih efisien dan transparan. Selain itu, perusahaan ini telah meluncurkan aplikasi berbasis digital untuk mendukung transaksi nasabah secara daring, menjadikannya salah satu pelopor dalam layanan perbankan digital di segmen pensiunan.

2.1.1 Visi Misi

Visi dan misi Bank Mandiri Taspen menjadi fondasi strategis yang mengarahkan setiap langkah operasional perusahaan dalam memberikan

layanan terbaik bagi nasabah. Visi perusahaan dirangkum dalam pernyataan yang kuat, yaitu “Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan”. Pernyataan ini mencerminkan tekad Bank Mandiri Taspen untuk menjadi mitra yang selalu dapat diandalkan oleh nasabah, khususnya segmen pensiunan yang membutuhkan solusi keuangan yang stabil dan terencana. Bank ini tidak hanya berfokus pada penyediaan produk dan layanan keuangan semata, tetapi juga berkomitmen untuk membantu nasabah mencapai aspirasi finansial mereka, meningkatkan kualitas hidup mereka di masa pensiun, serta memberikan rasa aman dan kepastian dalam menghadapi masa depan. Dengan visi ini, Bank Mandiri Taspen ingin membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan, dukungan, dan keberlanjutan.

Sementara itu, misi Bank Mandiri Taspen dirumuskan dalam poin-poin yang menjelaskan bagaimana visi tersebut diwujudkan secara konkret. Misi perusahaan adalah:

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.

Melalui misi ini, Bank Mandiri Taspen menegaskan pentingnya inovasi dalam pengembangan produk dan layanan keuangan yang tidak hanya relevan, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan spesifik nasabah. Produk dan layanan ini dirancang untuk mendukung nasabah dalam meningkatkan pendapatan, meraih stabilitas finansial, dan menciptakan peluang bagi kesejahteraan jangka panjang. Bank Mandiri Taspen berkomitmen untuk menjadi lembaga keuangan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

2. Fokus pada kebutuhan UMKM dan Pensiunan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Dalam menjalankan misinya, Bank Mandiri Taspen memberikan perhatian khusus pada dua segmen utama, yaitu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta pensiunan. Bank memahami peran strategis UMKM dalam perekonomian nasional dan pentingnya mendukung pensiunan yang menjadi tulang punggung stabilitas sosial. Tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, misi ini juga mencakup tanggung jawab sosial dan lingkungan. Bank Mandiri Taspen percaya bahwa kesuksesan bisnis harus selaras dengan upaya menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan keberlanjutan lingkungan.

Dengan visi dan misi yang terintegrasi, Bank Mandiri Taspen menunjukkan komitmen kuat untuk menjadi mitra terbaik bagi nasabah, terutama UMKM dan pensiunan. Fokus pada pertumbuhan bisnis, kesejahteraan masyarakat, dan keberlanjutan mencerminkan aspirasi bank untuk tidak hanya menjadi lembaga keuangan yang inovatif, tetapi juga menjadi agen perubahan yang berkontribusi pada perekonomian Indonesia. Melalui pendekatan yang holistik ini, Bank Mandiri Taspen diharapkan dapat menciptakan dampak positif yang luas dan menjadi pilar penting dalam pembangunan ekonomi nasional.

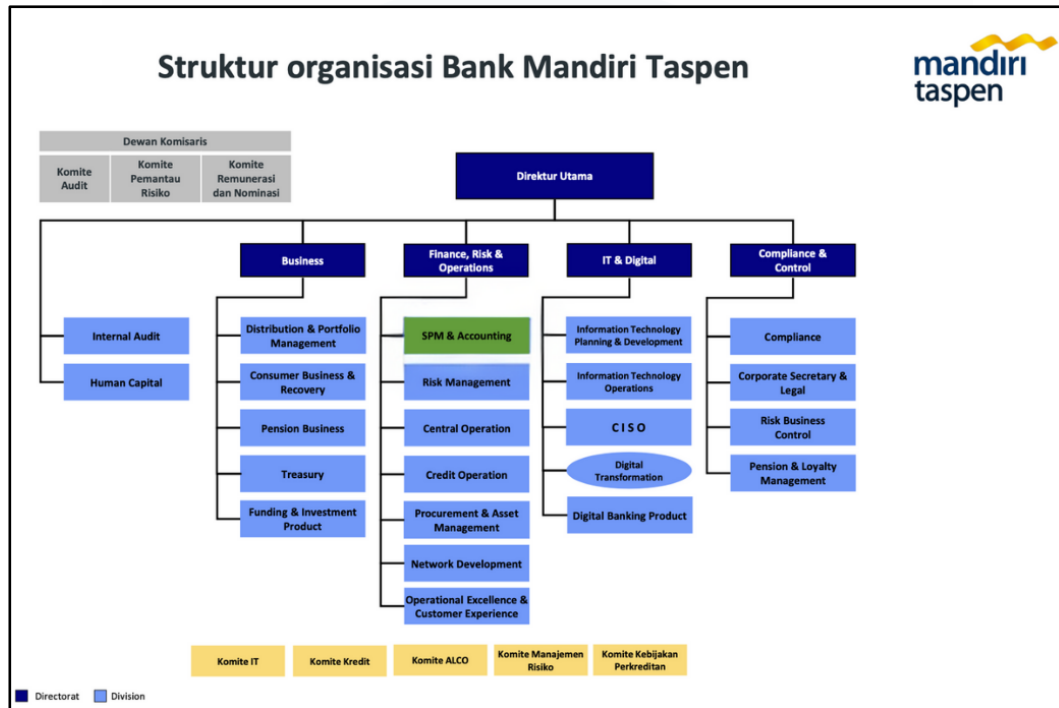
Selain visi misi tersebut, Bank Mandiri Taspen juga memiliki *core value* yang disebut sebagai Mantap SQUAD ber-akhlak yang terdiri dari beberapa nilai, yakni amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Budaya kerja di Bank Mandiri Taspen mencerminkan nilai-nilai yang kuat dan komitmen terhadap integritas. Salah satu nilai utama adalah **amanah**, yang berarti memegang teguh kepercayaan yang diberikan, memenuhi janji dan komitmen, serta bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan. Karyawan Bank Mandiri Taspen diharapkan untuk berpegang teguh pada nilai moral dan etika dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Selain itu, **kompetensi** juga menjadi fokus utama, di mana setiap individu didorong untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas diri. Meningkatkan kompetensi

diri adalah kunci untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, serta membantu orang lain dalam proses pembelajaran. Karyawan diharapkan menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

Aspek **harmonis** dalam budaya kerja menekankan pentingnya saling peduli dan menghargai perbedaan. Setiap orang, tanpa memandang latar belakang, dihargai dan didorong untuk saling membantu, sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif. **Loyalitas** juga menjadi pilar penting, di mana karyawan diharapkan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, dan negara adalah tanggung jawab bersama, dan karyawan rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, serta patuh kepada pemimpin selama tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

Dalam menghadapi perubahan, sikap **adaptif** sangat diperlukan. Karyawan BUMN diharapkan untuk terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan, serta cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik. Proses perbaikan yang berkelanjutan mengikuti perkembangan teknologi adalah bagian dari budaya kerja yang diharapkan. Terakhir, **kolaborasi** menjadi kunci dalam membangun kerja sama yang sinergis. Karyawan diberikan kesempatan untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama. Dengan demikian, budaya kerja BUMN tidak hanya menciptakan lingkungan yang produktif, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan nasional yang lebih besar.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen

Sumber: Website Resmi Bank Mandiri Taspen

Struktur organisasi Bank Mandiri Taspen dirancang secara sistematis untuk mendukung visi, misi, dan strategi perusahaan, serta memastikan operasional yang efisien dalam menghadapi tantangan industri perbankan. Struktur tersebut terbagi menjadi beberapa direktorat, yakni *Business*, *Finance, Risk & Operations*, *IT & Digital*, dan *Compliance & Control* yang mana semuanya berada di bawah kendali Direktur Utama. Struktur organisasi Bank Mandiri Taspen memiliki beberapa direktorat penting yang saling mendukung operasional dan strategi bisnis. Direktorat Business berfungsi sebagai penggerak utama dalam mengelola aktivitas bisnis bank, dengan fokus pada pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Direktorat ini membawahi divisi-divisi seperti *Distribution & Portfolio Management*, *Consumer Business & Recovery*, *Pension Business*, *Treasury*, serta *Funding & Investment Product*. Seluruh divisi ini bekerja sama untuk memastikan bahwa layanan perbankan yang kompetitif dapat menjangkau target pasar secara efektif. Selain itu, mereka juga mengelola

hubungan dengan nasabah, terutama pensiunan, serta memastikan ketersediaan produk pendanaan dan investasi yang relevan. Direktorat ini memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan bisnis melalui inovasi produk dan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Direktorat *Finance, Risk & Operations* merupakan inti dari pengelolaan keuangan, risiko, dan operasional perusahaan. Salah satu divisi utamanya, *SPM & Accounting*, memiliki tugas penting dalam mengelola kinerja strategis perusahaan melalui perencanaan, pemantauan, dan evaluasi performa bisnis. Tim *Enterprise Data Management* (EDM) yang berada di bawah SPM, mengelola data secara terstruktur untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Sementara itu, divisi *Accounting* fokus pada pencatatan keuangan yang akurat, penyusunan laporan sesuai standar akuntansi, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, divisi *Risk Management* bekerja untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi risiko yang dapat memengaruhi stabilitas perusahaan. Divisi lain, seperti *Central Operation* dan *Credit Operation*, memastikan kelancaran proses operasional inti bank, termasuk pengelolaan transaksi dan kredit. *Procurement & Asset Management* mengelola pengadaan barang dan jasa serta aset perusahaan, sementara *Operational Excellence & Customer Experience* bertugas meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.

Direktorat *IT & Digital* menjadi pilar utama dalam transformasi digital perusahaan. Direktorat ini bertanggung jawab pada pengembangan infrastruktur teknologi informasi, digitalisasi layanan, dan keamanan siber. Divisi-divisi seperti *IT Planning & Development* dan *IT Operations* bekerja sama untuk memastikan bahwa teknologi informasi mendukung operasional bank secara optimal. Divisi *Chief Information Security Officer* (CISO) mengawasi keamanan siber, sedangkan divisi *Digital Transformation* memimpin proses digitalisasi layanan perbankan untuk menjawab kebutuhan nasabah modern. *Digital Banking Product* mengembangkan produk-produk perbankan digital yang inovatif, seperti layanan

mobile banking dan internet banking, yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.

Direktorat *Compliance & Control* memegang peran penting dalam menjaga kepatuhan perusahaan terhadap regulasi dan hukum yang berlaku. Direktorat ini bertugas memastikan seluruh aktivitas bank sesuai dengan standar industri dan regulasi perbankan. Divisi *Compliance* bekerja untuk menjaga integritas operasional, sementara *Corporate Secretary & Legal* mengelola aspek hukum perusahaan dan hubungan dengan pemangku kepentingan. *Risk Business Control* mengidentifikasi risiko bisnis dan memastikan stabilitas operasional perusahaan, sedangkan *Pension & Loyalty Management* fokus pada pengelolaan hubungan dengan nasabah pensiunan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan melalui program-program khusus.

Secara keseluruhan, struktur organisasi Bank Mandiri Taspen dirancang untuk mendukung efisiensi operasional, inovasi, dan kepatuhan, dengan pembagian tugas yang jelas di setiap direktorat dan divisi. Integrasi antar bagian memastikan perusahaan mampu menghadapi tantangan yang kompleks sekaligus berkontribusi secara signifikan pada perekonomian nasional. Dengan fokus pada keunggulan di setiap aspek operasional, Bank Mandiri Taspen terus berkomitmen untuk menyediakan solusi finansial terbaik bagi nasabah, khususnya segmen pensiunan, serta mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di industri perbankan.