

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Bank CIMB Niaga Tbk merupakan salah satu bank nasional terbesar di Indonesia dengan rekam jejak yang kuat dalam perkembangan industri perbankan nasional. Bank ini didirikan pada tanggal 26 September 1955 dengan nama PT Bank Niaga. Pada masa awal pendiriannya, Bank Niaga berfokus pada penyediaan layanan perbankan dasar bagi masyarakat Indonesia dan pelaku usaha sebagai bagian dari upaya mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang terus meningkat. Setelah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum pada tanggal 11 November 1955, Bank Niaga mulai menjalankan kegiatan operasionalnya secara tertib dan penuh tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bank Niaga mencatatkan sejarah penting pada tahun 1980-an dengan memperkenalkan layanan ATM pertama di Indonesia. Kehadiran teknologi ini menjadi tonggak modernisasi yang mengubah wajah layanan perbankan nasional menjadi lebih praktis dan fleksibel bagi masyarakat. Inovasi tersebut tidak hanya sekadar terobosan teknis, tetapi juga merefleksikan kesiapan perusahaan dalam mengantisipasi perkembangan zaman. Dengan menjadi yang terdepan dalam teknologi, Bank Niaga menunjukkan komitmen jangka panjangnya untuk selalu memberikan solusi keuangan yang relevan dengan perkembangan teknologi perbankan modern.

Seiring dengan pertumbuhan bisnis dan meningkatnya kepercayaan masyarakat, Bank Niaga terus memperkuat fondasi keuangannya serta memperluas jaringan layanan di berbagai wilayah di Indonesia. Perkembangan tersebut mencapai titik penting pada tahun 2008, ketika Bank Niaga dan Bank Lippo Tbk melakukan proses penggabungan usaha (merger). Melalui proses merger tersebut, PT Bank CIMB Niaga Tbk resmi menjadi bagian dari CIMB Group, salah satu kelompok perbankan terbesar di kawasan Asia Pasifik yang berkantor pusat di

Malaysia. Merger ini memberikan dampak strategis yang signifikan, tidak hanya dalam memperkuat posisi CIMB Niaga di pasar domestik, tetapi juga dalam meningkatkan akses terhadap jaringan regional, sistem keamanan, serta penerapan praktik perbankan internasional terbaik yang dimiliki oleh CIMB Group.

Pasca merger, CIMB Niaga secara konsisten melakukan transformasi bisnis untuk menyesuaikan diri dengan dinamika industri perbankan yang semakin kompetitif dan berbasis teknologi. Bank ini mengembangkan berbagai lini bisnis, termasuk perbankan konvensional, perbankan syariah, serta layanan *wealth management* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Dukungan teknologi informasi yang kuat menjadi salah satu pilar utama dalam strategi pengembangan CIMB Niaga, yang tercermin melalui penyediaan layanan perbankan digital seperti mobile banking, internet banking, dan berbagai solusi pembayaran elektronik. Transformasi digital ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan keamanan transaksi, sekaligus memperluas akses layanan perbankan bagi masyarakat. Saat ini, CIMB Niaga menempati posisi strategis sebagai salah satu Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) 4 dengan modal inti terbesar di Indonesia, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Posisi tersebut menunjukkan kekuatan permodalan serta stabilitas keuangan bank dalam mendukung kegiatan operasional dan pengembangan bisnis jangka panjang. Selain itu, CIMB Niaga juga berperan aktif dalam mendukung program inklusi keuangan nasional, pengembangan ekosistem keuangan digital, serta upaya menjaga stabilitas sistem perbankan Indonesia. Dengan jaringan kantor cabang, ATM, serta layanan digital yang tersebar luas di berbagai wilayah Indonesia, CIMB Niaga berkomitmen untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan layanan perbankan yang andal, inovatif, dan berkelanjutan.



Gambar 2. 1. Kantor CIMB Niaga Bintaro [12]

Kantor pusat CIMB Niaga berlokasi di Graha CIMB Niaga, Jakarta, sementara salah satu kantor operasional utama yang ditunjukkan pada Gambar 2. 1 berada di Graha CIMB Niaga Bintaro, Tangerang Selatan, dan berfungsi sebagai pusat bagi berbagai unit bisnis. Lokasi ini dirancang untuk mendukung koordinasi antar divisi serta meningkatkan efektivitas operasional perbankan, khususnya pada bidang teknologi informasi, manajemen risiko, dan fungsi pendukung lainnya. Kantor operasional tersebut memiliki peran penting dalam menjamin efektivitas dan efisiensi proses bisnis perusahaan melalui penyediaan lingkungan kerja yang profesional serta infrastruktur yang memadai. Dengan pengalaman panjang lebih dari enam dekade, CIMB Niaga terus berkomitmen untuk menjadi bank yang inovatif, andal, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan nasabah. Komitmen ini diwujudkan melalui penguatan tata kelola perusahaan, pengelolaan risiko yang prudent, serta pengembangan layanan perbankan yang berorientasi pada keberlanjutan dan nilai tambah bagi masyarakat. Melalui langkah-langkah tersebut, CIMB Niaga diharapkan dapat terus memberikan kontribusi nyata

bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menjaga kepercayaan seluruh pemangku kepentingan.



Gambar 2.2. Logo PT. Bank CIMB Niaga Tbk [13]

Identitas visual CIMB Niaga, sebagaimana tersaji pada Gambar 2.2, merepresentasikan citra perusahaan yang modern dan dinamis dalam memperteguh posisinya sebagai institusi perbankan utama di Indonesia. Elemen panah merah yang menjadi ciri khas logo tersebut mengandung makna filosofis mengenai fokus, arah, serta progresivitas perusahaan. Simbol ini menggambarkan ketangguhan CIMB Niaga dalam menjaga keberlangsungan operasional, beradaptasi dengan dinamika industri, serta menjawab tantangan perbankan berbasis teknologi. Lebih dari sekadar identitas visual, logo ini juga menegaskan dedikasi perusahaan dalam memberikan layanan yang unggul bagi seluruh lapisan masyarakat.

Penggunaan warna merah pada logo melambangkan energi, keberanian, serta semangat kerja yang tinggi. Pemilihan warna ini mempertegas pendekatan strategis CIMB Niaga yang responsif terhadap perubahan, sekaligus menunjukkan ketangguhan perusahaan dalam mengelola risiko di sektor keuangan. Dalam industri perbankan, warna merah tersebut juga merepresentasikan rasa percaya diri dan profesionalisme dalam menjalankan seluruh operasional bisnis guna memberikan kepastian bagi para pemangku kepentingan.

Tipografi pada tulisan “CIMB Niaga” memiliki karakter yang sederhana, tegas, dan mudah dikenali. Pemilihan tipografi ini mencerminkan nilai profesionalisme, transparansi, dan kejelasan yang penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, pelaku usaha, serta pemangku kepentingan lainnya. Desain yang *simple* dan tidak berlebihan juga menunjukkan komitmen perusahaan dalam

menjaga identitas yang kuat namun tetap mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Evolusi logo CIMB Niaga dari masa ke masa menunjukkan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman tanpa meninggalkan nilai-nilai inti yang telah menjadi fondasi bisnisnya. Perubahan desain logo dilakukan untuk menyesuaikan dengan tren visual dan kebutuhan komunikasi modern, namun tetap mempertahankan unsur identitas utama yang merepresentasikan stabilitas, kredibilitas, dan kontinuitas perusahaan. Hal ini menegaskan bahwa CIMB Niaga merupakan institusi yang dinamis, inovatif, dan terbuka terhadap transformasi. Representasi visual garis antara "CIMB" dan "Niaga" melambangkan kolaborasi erat dan integrasi strategis antara Bank Niaga dengan CIMB Group. Penyatuan tersebut mencerminkan perpaduan budaya dan kapabilitas yang bertujuan menciptakan bank yang lebih tangguh di pasar keuangan. Makna di balik garis ini juga menunjukkan bahwa CIMB Niaga tidak hanya berpijak pada tradisi panjangnya, tetapi juga berkomitmen untuk tumbuh secara berkelanjutan melalui inovasi layanan yang berorientasi pada kepentingan nasabah.

2.1.1 Visi Misi

1. Visi Perusahaan

CIMB Niaga berkomitmen membantu Nasabah dan Masyarakat Indoensia mewujudkan mimpi dan Aspirasinya

2. Misi Perusahaan

CIMB Niaga menyediakan layanan finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah individu dan bisnis, serta mendukung kemajuan Masyarakat Indonesia dengan menerapkan semangat bekerja dari hati

2.1.2 Nilai Perusahaan

PT Bank CIMB Niaga menjunjung lima nilai utama perusahaan yang menjadi dasar dalam setiap aktivitas bisnis dan perilaku kerja, yang dikenal

dengan EPICC. Nilai EPICC tidak hanya berfungsi sebagai pedoman etika kerja, tetapi juga menjadi landasan budaya organisasi dalam membangun kinerja yang berkelanjutan, profesionalisme, serta kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk nasabah, karyawan, regulator, dan mitra kerja. Penerapan nilai-nilai ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif sekaligus mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Budaya Perusahaan	
E	Enabling Talent Komitmen kita untuk memberdayakan dan mengembangkan setiap karyawan serta berupaya menjadi tempat terbaik bagi talenta terbaik dalam berkarya.
P	Passion Sikap kita memberikan yang terbaik atas segala hal yang kita lakukan dan mencapai hasil yang maksimal.
I	Integrity & Accountability Komitmen kita bertindak sesuai etika/norma, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab.
C	Collaboration Komitmen kita dalam mengutamakan kesuksesan tim di atas individu, karena kesuksesan CIMB Niaga adalah kesuksesan saya dan kita bersama juga.
C	Customer Centricity Tekad kita mengutamakan nasabah dan selalu bertindak dengan benar bagi nasabah.

Gambar 2.3. Budaya Perusahaan CIMB Niaga [14]

Nilai *Enabling Talent* menegaskan pandangan CIMB Niaga bahwa karyawan adalah aset strategis yang mendasari keberhasilan perusahaan. Melalui prinsip ini, perusahaan membangun ekosistem kerja yang inklusif dan suportif untuk memfasilitasi pengembangan kompetensi, baik secara teknis maupun manajerial. Dengan mengedepankan budaya belajar berkelanjutan, CIMB Niaga membuka peluang bagi setiap individu untuk mengoptimalkan potensi mereka, sehingga perusahaan mampu menjadi wadah terbaik bagi talenta unggul dalam berkarier.

Nilai *Passion* merepresentasikan semangat serta dedikasi seluruh jajaran CIMB Niaga untuk memberikan performa terbaik dalam setiap aspek pekerjaan. Nilai ini diimplementasikan melalui sikap proaktif, komitmen terhadap standar kualitas yang tinggi, serta upaya berkelanjutan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Dengan landasan semangat tersebut, setiap karyawan didorong untuk memiliki rasa kepemilikan (*sense of ownership*)

yang kuat, sehingga tidak hanya sekadar menuntaskan tugas, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah nyata bagi perusahaan dan nasabah.

Nilai *Integrity & Accountability* menjadi fondasi utama bagi setiap insan CIMB Niaga dalam mengedepankan etika, kejujuran, dan tanggung jawab pada setiap tindakan profesional. Perusahaan berkomitmen penuh untuk menjalankan operasional bisnis secara transparan dan selaras dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Dalam praktiknya, setiap karyawan dituntut untuk menjaga integritas, berani bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil, serta konsisten melindungi reputasi bank melalui perilaku yang sesuai dengan norma moral dan standar profesionalisme.

Nilai *Collaboration* menggarisbawahi pentingnya sinergi dan kerja sama yang solid, baik antarindividu maupun lintas unit kerja, demi mencapai visi perusahaan. CIMB Niaga memandang bahwa kesuksesan organisasi merupakan buah dari kontribusi kolektif, sehingga budaya saling mendukung dan berbagi pengetahuan menjadi landasan utama. Dengan menghargai keberagaman perspektif dalam tim, perusahaan dapat mendorong terciptanya inovasi, efisiensi operasional, serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

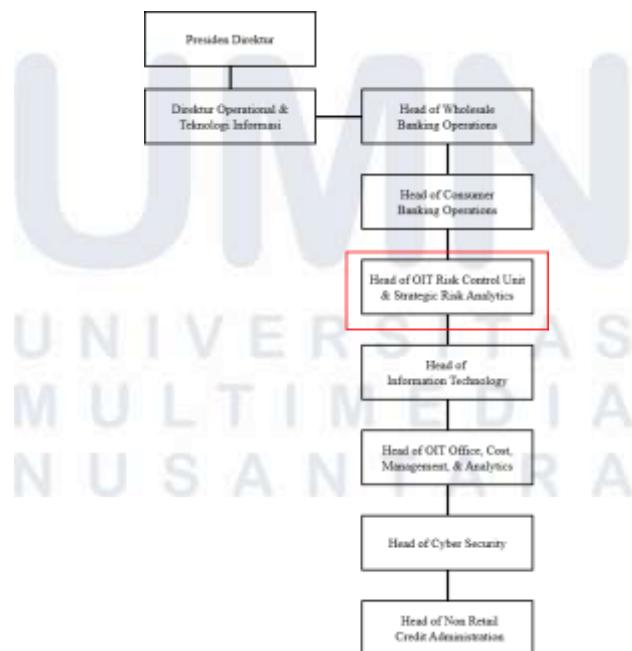
Melalui nilai *Customer Centricity*, CIMB Niaga berfokus pada pemberian layanan yang berorientasi penuh pada kebutuhan nasabah. Seluruh insan perusahaan didorong untuk proaktif dalam mengidentifikasi ekspektasi nasabah dan memberikan nilai tambah melalui solusi yang tepat sasaran. Pendekatan yang menempatkan nasabah sebagai prioritas utama ini merupakan langkah nyata perusahaan dalam membangun ekosistem perbankan yang terpercaya sekaligus menjaga loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Nilai EPICC menjadi fondasi budaya perusahaan yang membentuk cara berpikir, bersikap, dan bertindak seluruh insan CIMB Niaga. Implementasi

nilai-nilai ini secara konsisten diharapkan dapat mendukung pencapaian kinerja perusahaan yang berkelanjutan serta memperkuat posisi CIMB Niaga sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Bank CIMB Niaga Tbk merupakan salah satu perusahaan perbankan terbesar di Indonesia yang memiliki struktur organisasi kompleks untuk mendukung kegiatan operasional, layanan, serta pengelolaan risiko. Dalam struktur organisasi tersebut, berbagai direktorat dan unit kerja berperan dalam mengawasi proses bisnis agar tetap sesuai dengan regulasi dan standar internal. Salah satu unit yang memiliki peran penting dalam pengendalian risiko di bidang teknologi informasi berada di bawah Departemen *OIT Risk Control Unit & Strategic Risk Analytics*. Unit ini menaungi beberapa fungsi pengawasan risiko, *termasuk Risk Control Unit – Technology*. Struktur ini terlihat pada Gambar 2.4 yang memperlihatkan posisi *OIT Risk Control Unit & Strategic Risk Analytics* dalam organisasi perusahaan.



Gambar 2.4. Bagan Struktur Organisasi Perusahaan [15]

RCU *Technology* terbagi ke dalam empat bagian utama, yaitu RCU – *IT Application*, RCU – *IT Infrastructure*, RCU – *IT Cyber Security*, dan RCU – *IT Governance*. Keempat bagian tersebut bekerja secara kolaboratif untuk memastikan bahwa seluruh sistem dan proses teknologi informasi berjalan sesuai kebijakan, standar kontrol, serta prosedur manajemen risiko yang berlaku. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda, namun tetap saling terhubung dalam upaya menjaga keandalan dan keamanan layanan TI di perusahaan.

2.3 Portfolio Perusahaan

PT Bank CIMB Niaga Tbk merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan inovatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan operasionalnya, CIMB Niaga membangun ekosistem finansial yang kuat melalui kolaborasi dengan berbagai mitra strategis dari sektor perbankan, teknologi, e-commerce, pendidikan, hingga pemerintahan. Kolaborasi ini menjadi landasan penting bagi CIMB Niaga dalam mengembangkan layanan yang kompetitif, inklusif, dan relevan dengan perkembangan industri keuangan digital.

CIMB Niaga memperluas jangkauan layanannya melalui kemitraan strategis dengan berbagai platform pembayaran digital ternama, seperti GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay. Integrasi ini bertujuan untuk memfasilitasi ekosistem transaksi non-tunai yang lebih efisien, aman, dan inklusif bagi masyarakat. Di sektor *e-commerce*, kolaborasi dengan platform besar seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan Blibli memungkinkan penyediaan fitur pembayaran, fasilitas cicilan, hingga kredit digital guna mendukung pertumbuhan belanja daring. Selain pada sektor komersial, bank ini juga aktif menjalin hubungan dengan dunia pendidikan melalui program *CIMB Niaga Campus Ambassador* serta inisiatif literasi keuangan bagi mahasiswa demi meningkatkan pemahaman mengenai pengelolaan keuangan sejak dini.

Di tingkat nasional, CIMB Niaga turut berperan aktif dalam inisiatif-inisiatif strategis yang dikembangkan oleh pemerintah dan otoritas keuangan. Salah satunya adalah partisipasi dalam implementasi BI-FAST dan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), yang merupakan program Bank Indonesia untuk memperkuat efisiensi dan kedaulatan sistem pembayaran domestik. Selain itu, bank ini juga menjalin kerja sama dengan perusahaan teknologi dan startup untuk pengembangan layanan digital banking, termasuk integrasi teknologi baru dalam aplikasi OCTO Mobile dan OCTO Clicks, yang menjadi pilar transformasi digital CIMB Niaga.

Dalam perjalanan operasionalnya, CIMB Niaga telah meluncurkan berbagai produk dan layanan unggulan yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah. OCTO Mobile hadir sebagai aplikasi perbankan digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi finansial secara cepat dan aman melalui perangkat seluler. Sementara itu, OCTO Clicks menjadi solusi internet banking dengan fitur keamanan berlapis serta kapabilitas transaksi yang lebih komprehensif bagi kebutuhan personal maupun bisnis. Di sisi produk keuangan, CIMB Niaga menawarkan berbagai pilihan seperti Xtra Dana, Xtra Savers, dan Xtra FunD, yang memberikan beragam keuntungan mulai dari fleksibilitas tabungan, kemudahan pinjaman, hingga fasilitas pengelolaan dana investasi. Untuk nasabah prioritas, CIMB Niaga menyediakan layanan CIMB Preferred yang menawarkan berbagai manfaat eksklusif, seperti konsultasi keuangan, akses produk investasi, hingga layanan prioritas di berbagai kanal layanan.

CIMB Niaga juga memiliki berbagai jenis kartu kredit dan debit yang dirancang untuk memenuhi gaya hidup nasabah modern. Berbagai kolaborasi dengan mitra global seperti AirAsia, JCB, dan Visa menghadirkan kartu dengan fitur perjalanan, reward, dan manfaat tambahan lainnya yang semakin memperkaya pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Melalui jaringan kemitraan yang luas, inovasi digital berkelanjutan, serta ragam produk unggulan, CIMB Niaga terus memperkuat posisinya sebagai bank swasta terkemuka yang

berkomitmen menghadirkan layanan keuangan modern, aman, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

