

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat PT Bank Danamon Indonesia Tbk.



Sumber : Laporan tahunan Bank Danamon 2007, [www.danamon.co.id](http://www.danamon.co.id), diunduh 24 Mei 2008 pukul 15.30 WIB

PT Bank Danamon Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1956 dengan nama PT Bank Kopra Indonesia. Pada tahun 1976 namanya menjadi Bank Danamon Indonesia hingga kini. Bank Danamon menjadi bank devisa swasta pertama di Indonesia tahun 1976 dan Perseroan Terbuka pada tahun 1989. Pada tahun 1997, sebagai akibat krisis moneter Asia, Bank Danamon mengalami kesulitan likuiditas dan diambil alih oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) sebagai bank BTO. Pada tahun 1999, Pemerintah Indonesia melalui BPPN merekapitalisasi Bank Danamon dengan obligasi pemerintah senilai Rp 32 triliun. Saat itu juga, sebuah Bank BTO dilebur ke Perseroan sebagai bagian dari program pembenahan BPPN.

Pada tahun 2000, delapan Bank BTO lainnya dilebur ke dalam Bank Danamon. Dalam kurun waktu tiga tahun berikutnya, Bank Danamon melakukan

restrukturisasi luas mencakup manajemen, manusia, organisasi, sistem, nilai prilaku serta identitas perusahaan. Upaya ini berhasil meletakkan fondasi maupun prasarana baru bagi Perseroan guna meraih pertumbuhan berdasarkan transparansi, responsibilitas, integritas dan profesionalisme (TRIP).

Pada tahun 2003, Bank Danamon diambil alih oleh Konsorsium Asia Finance Indonesia sebagai pemegang saham pengendali. Dengan kendali manajemen baru, serta modal 180-hari pemetaan modal bisnis dan strategi baru, Bank Danamon terus menjalani perubahan transformasional yang dirancang untuk dijadikan sebagai Bank nasional terkemuka dan pelaku regional unggulan.

PT Bank Danamon Indonesia Tbk. adalah Bank swasta nasional terbesar ke dua, dan termasuk dalam lima besar bank komersial di Indonesia. Bank Danamon memiliki jaringan distribusi geografi yang terluas dari semua Bank di Indonesia dengan 500 kantor cabang, 790 ATM, serta didukung oleh lebih dari 13.000 karyawan. Bank Danamon saat ini dikenal sebagai salah satu bank terkemuka di bidang konsumen dan UKM selain melayani nasabah korporasi dan kelembagaan di seluruh Indonesia.

*Asia Financial Indonesia Pte. Ltd.* (AFI) saat ini memiliki saham Danamon sebesar 66%. Pemegang saham AFI adalah Temasek Holdings (Pte) Ltd. dan Deutsche Bank AG. Sedangkan saham Bank Danamon lainnya sebanyak 10% dimiliki oleh Republik Indonesia (Menteri Keuangan) dan sisanya sebesar 24% dimiliki oleh publik.

## **B. Visi, Misi dan Nilai Bank Danamon**

### **1. Visi**

”Bank Danamon peduli dan membantu jutaan orang mencapai kesejahteraan.”

Visi tersebut mengandung arti bahwa semua orang yang ada dalam perusahaan harus memiliki perhatian yang tulus dan mendalam terhadap semua pihak yang berkepentingan dan membantu memfasilitasi semua pelanggan, pegawai, mitra usaha, masyarakat, dan pemegang saham dimana saja, dalam meraih kehidupan yang lebih baik secara keuangan, intelektual, dan sosial.

### **2. Misi**

- a. Bank Danamon bertekad untuk menjadi “Lembaga Keuangan Terkemuka” di Indonesia yang keberadaannya diperhitungkan.
- b. Suatu organisasi yang terpusat pada nasabah, yang melayani semua segmen dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen, berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, dan didukung oleh teknologi kelas dunia.
- c. Aspirasi Bank Danamon adalah menjadi perusahaan pilihan untuk berkarya dan yang dihormati oleh nasabah, karyawan, pemegang saham, regulator dan komunitas dimana PT Bank Danamon berada.

### 3. Nilai

Nilai-nilai perusahaan merupakan panduan karyawan dalam bertindak, berperilaku sehari-hari dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pegawai untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi, dan misi perusahaan.

Nilai-nilai tersebut sebagai berikut:

a. Peduli

Bank Danamon memiliki perhatian yang tulus terhadap kebaikan dan kemajuan sesama, ini mendorong yang terbaik pada Bank Danamon.

b. Jujur

Bank danamon memegang kebenaran kepada diri sendiri dan orang lain tanpa ada yang disembunyikan.

c. Mengupayakan yang Terbaik

Bank Danamon berani mencari cara yang lebih baik dalam bekerja dengan mempertimbangkan resiko yang ada dan tanpa mengorbankan ketangguhan perusahaan.

d. Kerjasama

Bank Danamon meraih hasil yang lebih baik sebagai sebuah tim melalui kekuatan dari kemajemukan diantara anggota organisasi.

e. Profesionalisme yang Disiplin

Bank Danamon bebas bertindak dengan menjunjung standar dan etika tertinggi profesi melalui: Orang yang disiplin, Pikiran yang disiplin, Tindakan yang disiplin.

Nilai-nilai tersebut dirangkum dalam satu kesatuan yaitu transparansi, responsibilitas, integritas, dan profesionalisme atau lebih dikenal dengan TRIP.

Dengan motto "Percaya Pada Keyakinan Anda", Bank Danamon menyatakan keyakinannya pada prospek ekonomi dan bisnis kepada para nasabah. Gabungan dari kekuatan tim manajemen yang sangat berpengalaman dalam memahami kebutuhan perbankan para nasabahnya di Indonesia serta didukung oleh pemegang saham baru yang memiliki pengalaman dan standar internasional, Bank Danamon memiliki segala unsur yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan.

### **C. Produk dan Jasa PT Bank Danamon Indonesia Tbk.**

PT Bank Danamon Indonesia Tbk. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan memiliki berbagai macam jenis produk dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa tersebut adalah:

#### **1. Produk Simpanan**

- a. Primagirol
- b. Primagirol Super 9
- c. Primadollar
- d. Tabungan Danamon
- e. Danamon One
- f. Danamon Optiplus
- g. Danamon Cermat
- h. Tabungan Pendidikan Danamon
- i. Deposito Berjangka
- j. Produk Terstruktur
- k. Deposito Dua Mata Uang
- l. Forex Swap Deposito Combo
- m. Principal Protected Currency Deposit
- n. Obligasi dengan Fitur Deposito

- o. Wholesale Deposit
- p. Swap Deposit
- q. Tabungan Danamon Syariah
- r. Tabungan Haji Danamon syariah
- s. Giro Danamon Syariah
- t. Deposito Danamon Syariah
- u. Investasi Harian Danamon Syariah
- v. RencanaKu Syariah Pensiun
- w. Dana Simpan Tabungan
- x. Dana Simpan Deposito

## 2. Produk Pinjaman

- a. Instakas – Kredit Personal
- b. Kredit Kepemilikan Rumah
- c. Kredit Inovasi dan Pembangunan Rumah
- d. Kredit Multiguna
- e. Dirham Card
- f. Pembiayaan Investasi
- g. Pembiayaan Modal Kerja
- h. Pembiayaan Koperasi Karyawan
- i. Pembiayaan Bank Pembangunan Rakyat Syariah
- j. Dana Pinjam 50
- k. Dana Pinjam 200
- l. Dana Talangan
- m. Dana Siaga
- n. DPSiP
- o. My Own Card
- p. Manchester United Card
- q. Prudential Card
- r. World Card
- s. iCard
- t. MOC Plus
- u. American Express Corporate Card
- v. American Express Change Card
- w. American Express Credit Card

## 3. Layanan Lainnya

- a. Layanan ATM
- b. DAC
- c. HP Banking
- d. Kadoku
- e. Primajaga
- f. Rencanaku

- g. Danamon Global Investa
- h. Investment Gallery
- i. Plain Vanilla FX Spot
- j. FX Forward
- k. FX Swap
- l. FX Option
- m. Interest Rate Options
- n. Interest Rate Swap
- o. Structured Interest Rate Swap
- p. Cross Currency Swap
- q. Autodebet dan Pembayaran Tagihan
- r. ZBA and Sweep
- s. Asuransi Kendaraan Bermotor
- t. Asuransi Kebakaran
- u. Asuransi Kargo
- v. Asuransi Alat Berat
- w. Asuransi Keuangan
- x. Asuransi Syariah
- y. Autocilin Care
- z. Autocilin Rescue
- å. Autocilin Garage

#### **D. Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan PT Bank Danamon Indonesia Tbk.**

PT Bank Danamon Indonesia Tbk. selalu berupaya agar setiap karyawan memiliki kinerja yang prima, karena karyawan salah satu komponen vital dalam pergerakan perusahaan. Upaya yang dilakukan diantaranya:

1. PT Bank Danamon memberikan pelatihan yang rutin dilakukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing karyawan, dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.
2. Komitmen dan keterlibatan para karyawan merupakan kunci dalam meraih keberhasilan. Untuk itu, sepanjang tahun PT Bank Danamon Indonesia Tbk. terus meningkatkan keterlibatan para karyawan dengan menjalin komunikasi dua arah untuk mengajak seluruh karyawan turut mendukung apa yang

menjadi tujuan bersama. Di bulan Juli 2007, PT Bank Danamon berhasil menyelesaikan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan Serikat Pekerja Danamon. Keberhasilan ini merupakan salah satu bukti hubungan kerja yang erat antara manajemen dan seluruh karyawan untuk bersama mendukung lingkungan kerja yang kokoh dan produktif. Salah satu upaya utama dalam membangun keterlibatan karyawan adalah survei karyawan tahunan untuk mengukur kemampuan PT Bank Danamon dalam memenuhi ekspektasi karyawan serta membandingkan kinerja dengan praktek-praktek terbaik di industri perbankan.

3. Upaya peningkatan kualitas layanan sumber daya manusia senantiasa merupakan salah satu prioritas PT Bank Danamon untuk memastikan tingkat layanan yang tertinggi bagi para karyawan. Di tahun 2006, PT Bank Danamon telah berhasil meluncurkan Pusat Layanan Karyawan, yang mencakup fasilitas *call center* dan akses internet di mana karyawan dari seluruh Indonesia dapat menikmati berbagai kemudahan layanan sumber daya manusia kapanpun dibutuhkan. Di tahun 2007, PT Bank Danamon terus menyempurnakan tingkat layanan dengan peluncuran layanan SMS *Push*. Layanan SMS *Push* menyebarkan informasi yang sering dibutuhkan seperti pembayaran lembur dan insentif serta penggantian biaya pengobatan kepada para karyawan. Rata-rata sebanyak 24.000 pesan teks disebarkan setiap bulan kepada para karyawan. Di tahun 2007, PT Bank Danamon juga telah menggantikan sistem pencetakan bukti penggajian lama PT Bank Danamon dengan sistem elektronik (*e-Pay*) yang jauh lebih efisien dan efektif untuk menyebarluaskan



lebih dari 19.000 bukti pengajian secara elektronik tiap bulannya. Kini, setiap karyawan dapat mengakses rincian gaji bulannya melalui infrastruktur intranet Danamon. Melalui sistem-sistem yang inovatif ini, PT Bank Danamon berhasil menyempurnakan tingkat layanan serta sekaligus meningkatkan produktivitas.

