

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah PT. Bank DKI**

PT. Bank DKI semula merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta berbentuk perusahaan daerah didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan – ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan terakhir dengan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1993 tanggal 15 Januari 1993 yang merubah modal dasar dari sebesar Rp. 50 M menjadi sebesar Rp. 300 M sampai dengan tanggal 5 Mei 1999 dan sejak tanggal 6 Mei 1999 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan modal dasar sebesar Rp. 700 M.

Perubahan bentuk dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas telah disetujui oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 1 tahun 1999 tanggal 1 Februari 1999 dan telah diaktakan dengan Akta Notaris Harun Kamil, SH, No. 4 tanggal 6 Mei 1999 serta telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C – 8270.HT.01.01.Th.99 tanggal 7 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara No. 45 , Tambahan No. 3283 tanggal 4 Juni 1999.

Anggaran Dasar Bank DKI telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Notaris Sutjipto, SH, No. 152 tanggal 30 Januari 2006 mengenai Penambahan Modal Dasar menjadi Rp.1,000,000,000,000 dan Peningkatan Modal Disetor. Perubahan terakhir ini telah disetujui oleh Menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No.

C – 16615 HT.01.04.TH.2006 tanggal 7 Juni 2006. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank DKI tanggal 12 Juni 2007, struktur pemegang saham PT. Bank DKI saat ini adalah 99.83 % (Rp. 599,325 juta) dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan 0.17 % (Rp. 1 miliar) dimiliki oleh PD Pasar Jaya.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah yang berdomisili di DKI Jakarta, PT. Bank DKI memiliki peluang besar untuk turut mendanai proyek – proyek pembangunan prasarana umum (infrastruktur) di Jakarta dan sekitarnya. Bekerjasama dengan pihak pengembang maupun perusahaan kontraktor milik negara maupun swasta, PT. Bank DKI dalam beberapa tahun terakhir ini telah semakin aktif dalam menyalurkan dana pinjaman bagi kegiatan pembangunan / pemeliharaan prasarana umum seperti jalan tol, jalan layang, bandara, fasilitas transportasi, pasar umum, tempat-tempat rekreasi, gedung perkantoran, hotel dan sebagainya.

Memasuki tahun 2007, PT. Bank DKI mengucurkan dana pinjaman bagi pembangunan jaringan busway yang layanannya terus berkembang dan mencakup lebih banyak daerah karena semakin diminati oleh penduduk DKI Jakarta. Sebelumnya pada tahun 2006, Bank DKI menyalurkan pinjaman untuk program peremajaan truk sampah sebanyak 45 unit. Selain itu Bank DKI juga turut mendukung program pariwisata Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, antara lain dengan menyediakan pinjaman untuk mendanai proyek pembangunan hotel berbintang tiga di kawasan Mampang, Jakarta Selatan. Dan dalam hal penyediaan fasilitas perumahan, PT. Bank DKI turut serta dalam program ASBANDA (Asosiasi Bank Daerah) yang menyalurkan dana pinjaman untuk pembangunan rumah KPR bersubsidi.

Sejalan dengan komitmen Pemerintah Pusat dan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta untuk memajukan pendidikan, PT. Bank DKI turut berpartisipasi di dalamnya dengan menangani pembayaran 93.000 guru di wilayah DKI Jakarta sebagai wujud pelaksanaan Instruksi Gubernur DKI Jakarta No. 162 tahun 2003 tentang Mekanisme Pembayaran Gaji Guru TKN, SDN, SDLBN, SLTPN, SMUN dan SMKN Propinsi DKI Jakarta. PT. Bank DKI juga melayani penyaluran Biaya Operasional Sekolah (BOS) dan Biaya Operasional Pendidikan (BOP) senilai Rp 1,3 triliun. Pada tahun 2007, PT. Bank DKI meluncurkan program “Guruku Sahabatku”, yang memberikan kemudahan terhadap guru termasuk dalam hal pembiayaan kendaraan bermotor, rumah, pembelian laptop dan lainnya. Hingga akhir tahun 2006 portofolio kredit Bank DKI bagi dunia pendidikan mencapai sekitar 20% dari total kredit yang diberikan.

Dalam rangka memberikan pilihan layanan perbankan syariah bagi seluruh lapisan masyarakat, PT. Bank DKI telah membuka unit usaha Syariah pada tanggal 16 maret 2004 yang diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta. Pembukaan unit ini adalah hasil kajian pasar yang mendalam dan merupakan realisasi awal dari rencana pengembangan layanan perbankan syariah yang telah dirintis oleh PT. Bank DKI cukup lama.

Setelah berjalan kurang lebih 2 tahun, pada tanggal 25 September 2006, PT. Bank DKI memperoleh izin dari Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia untuk mengoperasikan layanan syariah melalui implementasi *office channeling* di 10 kantor cabang PT. Bank DKI. Pemberian izin ini tentunya tidak terlepas dari hasil pemantauan pihak yang berwenang atas perkembangan usaha perbankan syariah PT. Bank DKI yang cukup signifikan. Pada tahun 2006, Bank DKI Syariah meraih penghargaan dari Majalah Investor sebagai “Bank Syariah Terbaik

dengan kategori Aset di Bawah Rp 100 miliar”. Selain itu Bank DKI Syariah juga mendapat penghargaan dari Islamic Banking Quality Award 2007 dengan kategori “*The Best Convenient Office*”, “*The Best Community Bank*” dan sebagai “Unit Usaha Syariah Terbaik Kedua Untuk Aset dibawah Rp 100 Miliar” pada bulan Februari 2007.

## **B. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan PT. Bank DKI**

### **Visi**

Menjadi Bank Terbaik yang Membanggakan.

### ***Bank Terbaik :***

- Memiliki kinerja terbaik di antara bank sekelasnya (menurut kriteria permodalan API)
- Menjadi bank jangkar yang terbaik

### ***Yang Membanggakan :***

- Memiliki kinerja dan reputasi yang baik dan menjadi pilihan utama nasabah dan *stakeholder* lainnya.
- Memberikan deviden dan kontribusi yang tinggi kepada Pemerintah Prov. DKI Jakarta
- Karyawan memiliki jalur karier yang jelas dan kesejahteraan yang baik

### **Misi**

Bank berkinerja unggul, mitra strategis dunia usaha, masyarakat dan andalan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang memberikan nilai tambah bagi *stakeholder* melalui pelayanan terpadu dan profesional.

### **Nilai – nilai Perusahaan**

Visi dan misi PT. Bank DKI terwujud melalui pelaksanaan nilai – nilai perusahaan berupa KTPPDKI yang digali dan dirumuskan bersama yaitu :

#### **Komitmen**

Menjunjung tinggi nilai – nilai yang disepakati dan bertanggung jawab dengan sepenuh hati.

#### **Teamwork**

Kerjasama yang didasari semangat saling menghargai dan menghormati untuk mencapai hasil yang terbaik.

#### **Profesional**

Melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian, keterampilan dan pengetahuan di bidangnya untuk mencapai kinerja terbaik dengan tetap menjunjung tinggi kode etik bankir.

#### **Pelayanan**

Memberikan layanan terbaik kepada seluruh nasabah dengan sikap ramah, sopan, tulus dan rendah hati sehingga dapat memberikan kepuasan.

#### **Disiplin**

Melaksanakan tugas secara tepat waktu, tepat guna dan tepat manfaat.

#### **Kerja Keras**

Melaksanakan tugas dengan segala daya upaya untuk mencapai hasil yang terbaik.

#### **Integritas**

Membangun kepercayaan dengan menjaga kejujuran, tanggung jawab, moral serta satu kata dengan perbuatan.

### **C. Produk dan Jasa PT. Bank DKI**

Pelayanan perbankan adalah kegiatan – kegiatan yang menunjang terjadinya transaksi dalam kaitannya dengan usaha – usaha pokok perbankan antara lain : kegiatan penghimpunan dana, kegiatan penyaluran dana dan kegiatan jasa –jasa perbankan lainnya. Hasil dari pelayanan ini diharapkan dapat terjadi transaksi yang saling menguntungkan dan memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak baik kepada masyarakat maupun bank.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat metropolis yang dinamis dan modern, PT. Bank DKI menyediakan layanan produk dan jasa perbankan berupa :

#### **1. Dana Pihak Ketiga**

Dana masyarakat yang disimpan dalam bentuk Giro, Tabungan dan Deposito. Produk tabungan PT. Bank DKI adalah Tabungan Monas, Tabungan Simpeda dan Tabungan Tahta.

#### **2. Kredit**

Kredit yang diberikan PT. Bank DKI berupa Kredit Investasi, KPR Griya Monas, Kredit Modal Kerja dan Kredit Usaha Kecil.

#### **3. Layanan**

##### **Layanan Dalam Negeri meliputi :**

Kiriman uang; inkaso; Surat Keterangan Bank (SKB); jaminan bank (bank garansi); pembayaran gaji pegawai Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; dan penerimaan pembayaran PBB, rekening PAM, listrik, telepon, pajak – pajak *non import* dan retribusi daerah.

#### **Layanan Luar Negeri meliputi :**

Pembukaan *letter of credit* (L/C), pembiayaan kredit ekspor / impor, *incoming & outgoing tranfer, inward & outward collection, money changer & traveler's cheque* dan transaksi luar negeri lainnya.

#### **D. Tabungan Monas PT. Bank DKI**

Tabungan Monas merupakan salah satu produk unggulan PT. Bank DKI yang diperuntukan bagi nasabah perorangan / yayasan / badan hukum / lembaga lainnya dengan fasilitas kartu ATM BERSAMA di seluruh Indonesia. Tabungan Monas menawarkan banyak keuntungan dan fasilitas bagi para nasabahnya, antara lain meliputi :

- Setor dan tarik ke seluruh Cabang Bank DKI
- Transfer antar rekening (pemindah bukuan) : fasilitas pemindah bukuan antar rekening Bank DKI tanpa dikenakan biaya.
- Kartu discount : fasilitas dalam pembayaran dengan mendapatkan potongan harga.
- Auto debet : fasilitas transfer ke rekening Bank DKI / Non Bank DKI secara berkala dalam periode tertentu sesuai dengan perintah pemegang rekening secara tertulis.
- Payment : fasilitas pembayaran (PBB, listrik, telepon, *voucher* isi ulang dan lain – lain).
- Internet Banking : fasilitas mengakses dan melakukan transaksi perbankan melalui internet.
- Mobile banking : fasilitas mengakses dan melakukan transaksi perbankan melalui telepon genggam.

- Penarikan uang dengan saldo yang tidak terbatas
- Perhitungan bunga secara harian
- Mendapatkan kartu ATM secara cuma – Cuma dengan pengambilan tunai max. Rp. 5 juta/hari
- Kemudahan transaksi melalui ATM BERSAMA
- Online ambil lewat teller : max. Rp. 15 juta/hari

Persyaratan untuk menjadi nasabah Tabungan Monas cukup mudah, hanya dengan mengisi formulir pembukaan, menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku (KTP / SIM / Passport) dan memberikan setoran awal sebesar Rp. 500,000,-, seseorang sudah dapat menjadi nasabah Tabungan Monas PT. Bank DKI.

Tabungan Monas sebagai salah satu produk dana PT. Bank DKI, mengalami perkembangan angka nominal dan jumlah nasabah yang sangat signifikan dari waktu ke waktu. Sampai dengan Desember 2007, portofolio Tabungan Monas mencapai Rp. 450 milyar atau tumbuh 100.89 % dibandingkan periode tahun 2006 yang sebesar Rp. 224 milyar. Sedangkan jumlah penabung adalah 124 ribu penabung atau tumbuh 34.78 % dibandingkan tahun 2006 yang sebanyak 92 ribu penabung.

Kesuksesan Tabungan Monas merupakan hasil kerja keras sumber daya manusia yang berkomitmen bekerja di Bank DKI. Unit kerja yang mempunyai tugas pokok melakukan pengelolaan terhadap produk dana Bank DKI adalah Departemen Produk & Dana Grup Konsumer PT. Bank DKI, sedangkan kegiatan pemasaran produk – produk dana dikelola oleh Departemen Marketing Support. Oleh karena Tabungan Monas merupakan salah satu produk dana PT. Bank DKI,



maka kegiatan manajemen pengembangannya terpusat pada kedua departemen tersebut.

### **Struktur Organisasi Grup Konsumer**

Dalam Grup Konsumer PT. Bank DKI terdapat 5 (lima) departemen yang disupervisi yaitu :

- 1. Departemen Produk & Sisdur Dana**
- 2. Departemen Marketing Support**
3. Departemen Kredit Konsumer
4. Departemen Kerjasama Pembiayaan & Program
5. Departemen Produk & Sisdur Kredit

Fungsi pokok dari Departemen Produk & Sisdur Dana meliputi :

- Pengelolaan produk dana ritel
- Mengelola portofolio dana ritel (tabungan, deposito, giro)
- Melaksanakan administrasian pendanaan
- Mengelola pembuatan kebijakan dan Sisdur serta pengembangan produk dana
- Melakukan analisa profit model dan biaya untuk setiap jenis produk dana pada Grup Konsumer
- Mengkoordinasikan peluncuran produk dengan unit-unit terkait
- Melakukan penelitian dan uji coba produk serta memantau dan mengevaluasi hasilnya
- Mengelola Sekretariat Tim Pelaksana Simpeda (TPS).

Fungsi pokok dari Departemen Marketing Support meliputi :

- Menyusun rencana & strategi pemasaran terpadu untuk produk dana.
- Mengelola marketing dana.
- Memantau perkembangan calon nasabah untuk mengidentifikasi pemasaran produk dana

### **Kebijakan Promosi Tabungan Monas**

Dalam memperkenalkan dan memasarkan produk Tabungan Monas kepada masyarakat umum, PT. Bank DKI memanfaatkan berbagai macam alat komunikasi pemasaran. Dimulai dari pemasangan iklan di berbagai media massa; pembuatan spanduk, baliho, brosur, poster, *display sign*, dan lain – lain; presentasi di depan perusahaan – perusahaan swasta maupun Pemerintah hingga promosi penjualan.

Instrumen pemasaran yang dipergunakan Bank DKI, cukup efektif dalam menjaring nasabah baru atau pun mempertahankan nasabah lama. Namun promosi penjualan dipercaya sebagai media yang paling cepat dan reaktif dalam menciptakan ketertarikan konsumen pada produk Tabungan Monas.

Proses pengimplementasian program promosi penjualan, diwujudkan dalam bentuk penyelenggaraan pameran dan program Undian Berhadiah. Bank DKI aktif berpartisipasi dalam pameran akbar yang diikuti oleh berbagai perusahaan sejenis di bidang perbankan maupun bidang lainnya. Pameran dirasakan efektif dalam menjaring atensi masyarakat terhadap produk Tabungan Monas, dikarenakan ketertarikan publik untuk mengunjungi pameran cukup besar saat ini. Alasan mereka datang ke pameran adalah dari sekedar mengisi waktu luang (pembeli coba – coba) hingga yang benar – benar memiliki niat untuk membeli

suatu produk di pameran (adanya anggapan bahwa harga produk di pameran lebih miring). Salah satu keterlibatan Bank DKI dalam penyelenggaraan pameran adalah Pameran Apconex (The Asia Pasific Conference & Exhibition on Financial Transformation) yang diadakan tiap tahun sekali di Jakarta Convention Center, dan diikuti oleh perusahaan – perusahaan perbankan maupun industri lainnya.

Program Undian Berhadiah juga dijadikan alat bagi Bank DKI dalam menarik minat konsumen pada produk Tabungan Monas yang ditawarkannya. Seorang nasabah Tabungan Monas otomatis terdaftar sebagai peserta undian, saat konsumen resmi terdaftar sebagai nasabah Tabungan Monas dengan setoran awal Rp. 500,000,-. Setiap kelipatan saldo Rp.50,000,-, nasabah akan mendapatkan 1 nomor undian yang nantinya akan diundi setiap 6 (bulan) sekali. Kesempatan yang diberikan Bank DKI untuk memenangkan hadiah yang ditawarkan pada nasabah Tabungan Monas, semakin besar dari tahun ke tahun. Hal ini dikarena jumlah emas sebagai hadiah yang diperebutkan, ditambah dengan kadar yang sedikit diperkecil. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerataan perolehan keuntungan bagi nasabah Tabungan Monas. Sedangkan kemungkinan keberlanjutan program Undian Berhadiah hingga masa yang akan datang, memiliki kemungkinan persentase yang cukup besar. Hal ini dikarenakan selain usia Tabungan Monas sama dengan usia program Undian Berhadiah (identik dari sejak diluncurkannya Tabungan Monas kepada publik), hadiah berupa emas yang identik dengan lambang tugu Monas DKI Jakarta sangat sesuai dengan nama Tabungan Monas.

Tabel III.1  
Hadiah Undian Berhadiah Tabungan Monas Periode 2 Tahun 2006

KETERANGAN	JENIS HADIAH	DALAM RUPIAH
<b>Hadiah utama</b>	500 gr Emas Murni dengan harga senilai	99,000,000,-
<b>Hadiah kedua</b>	100 gr Emas Murni dengan harga senilai @ Rp.19,800,000,-	39,600,000,-
<b>Hadiah ketiga</b>	50 gr Emas Murni dengan harga senilai @ Rp.9,900,000,-	39,600,000,-
<b>Hadiah keempat</b>	25 gr Emas Murni dengan harga senilai @ Rp.4,950,000,-	118,800,000,-
<b>Total</b>		297,000,000,-

Sumber: PT. Bank DKI, *Laporan Pelaksanaan Undian Gratis Berhadiah PT. Bank DKI*, Jakarta: 2007.

Tata cara pelaksanaan program Undian Berhadiah Tabungan Monas PT. Bank DKI adalah :

- ✓ Peserta yang berhak ikut Undian Berhadiah ini adalah setiap pemilik Tabungan Monas Bank DKI di seluruh wilayah DKI Jakarta dengan saldo mengendap minimum Rp. 50,000,- selama satu bulan takwim dan setiap kelipatan Rp. 50,000,- akan diberikan 1 nomor Undian Berhadiah per-tiap tanggal 1 Juli – 31 Desember tahun periode berjalan atau 1 Januari – 30 Juni tahun periode berjalan.
- ✓ Nomor Undian Berhadiah tersebut diberikan berdasarkan besarnya saldo yang mengendap dan jumlah setoran selama periode Undian Berhadiah dan akan didata di dalam sistem komputerisasi yang selanjutnya akan diundi untuk menentukan pemenangnya.

- ✓ Nomor Undian Berhadiah yang dapat ikut diundi yaitu yang memenuhi syarat dan telah didata oleh penyelenggara selambat –lambatnya sebelum penyegelan pada penarikan undian dimaksud.
- ✓ Penyegelan nomer dan sarana serta penarikan Undian Berhadiah ini dilakukan sebelum penarikan undian yang bersangkutan oleh Pejabat Dinas yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi di bidang Kesejahteraan Sosial Provinsi setempat yang ditunjuk sesuai tugas dan fungsinya.
- ✓ Penarikan Undian berhadiah dilaksanakan di Jakarta pada minggu kedua bulan Februari atau Agustus, bersifat terbuka untuk umum, dilakukan dihadapan Notaris dan dengan disaksikan oleh Pejabat Depsos RI dan Pejabat Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Prov.DKI Jakarta yang ditunjuk sesuai dengan tugas dan fungsinya serta kepolisian setempat.
- ✓ Penerima izin wajib melapor mengenai rencana pelaksanaan penarikan undian kepada Direktur Pengumpulan dan Pengelolaan Sumber Dana Sosial dan Kepala Dinas Bina Mental Spiritual Kesejahteraan Sosial Prov.DKI.
- ✓ Pemenang Undian Berhadiah ini adalah mereka yang nomor undiannya keluar sebagai pemenang hadiah pada penarikan undian yang bersangkutan.
- ✓ Nomor dan tanggal keputusan izin undian ini, rincian dan harga masing – masing hadiah, tempat dan tanggal penarikan undian, tempat dan jangka waktu pemberian hadiah undian harus diumumkan secara luas kepada masyarakat melalui media massa.
- ✓ Hasil penarikan dan nomor Undian Berhadiah yang keluar sebagai pemenang harus segera diumumkan secara luas kepada masyarakat melalui media massa.