

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT CIMB NIAGA TBK
Sumber: Website resmi CIMB Niaga

PT Bank CIMB Niaga Tbk didirikan pada 26 September 1955 dengan nama awal Bank Niaga. Sebagai salah satu bank swasta nasional tertua di Indonesia, Bank Niaga awalnya berfokus pada layanan perbankan tradisional seperti penghimpunan simpanan dan pemberian pinjaman kepada masyarakat lokal. Dengan visi untuk menyediakan layanan keuangan yang dapat diandalkan, bank ini terus berkembang dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Pada tahun 1987, Bank Niaga mencatat sejarah penting sebagai bank pertama di Indonesia yang memperkenalkan layanan ATM (Automated Teller Machine). Inovasi ini menandai langkah awal Bank Niaga dalam memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Langkah tersebut juga memperkuat reputasi bank sebagai pelopor dalam inovasi layanan perbankan di Indonesia.

Pada akhir 1990-an, krisis ekonomi Asia melanda, dan Bank Niaga, seperti banyak bank lainnya, terkena dampaknya. Dalam situasi ini, pemerintah Indonesia melalui Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih kepemilikan Bank Niaga sebagai bagian dari upaya penyelamatan. Proses restrukturisasi yang dijalankan pemerintah menjadi langkah penting untuk memastikan kelangsungan operasional bank di tengah tekanan ekonomi yang berat. Pada tahun 2002, Bank Niaga memasuki fase baru dengan diakuisisi oleh CIMB Group, sebuah grup keuangan terkemuka asal Malaysia. Proses akuisisi ini membuat Bank Niaga menjadi bagian dari jaringan regional CIMB Group, yang

memberinya akses ke dukungan finansial, teknologi, dan keahlian manajemen yang lebih luas.

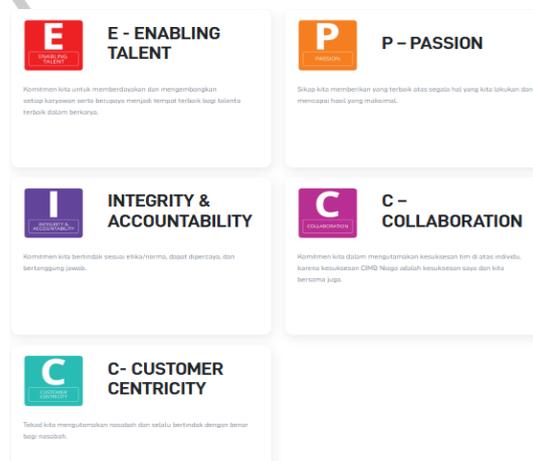
Transformasi besar lainnya terjadi pada tahun 2008, ketika Bank Niaga resmi bergabung dengan Bank Lippo, yang juga berada di bawah CIMB Group. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat posisi strategis CIMB di pasar perbankan nasional. Setelah merger, bank ini beroperasi dengan nama baru, yaitu PT Bank CIMB Niaga Tbk, mencerminkan identitas regional yang lebih kuat dan menyatukan keunggulan dari kedua entitas tersebut. Sebagai bagian dari CIMB Group, Bank CIMB Niaga terus menunjukkan komitmennya dalam mengadopsi teknologi terkini. CIMB Niaga menjadi salah satu pelopor dalam perbankan digital di Indonesia dengan menghadirkan layanan seperti mobile banking dan internet banking melalui platform unggulan, CIMB Clicks, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online.

Selain itu, Bank CIMB Niaga memperluas fokusnya ke segmen perbankan syariah dengan mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS), yang menawarkan produk dan layanan berbasis prinsip syariah. Langkah ini menunjukkan kemampuan CIMB Niaga dalam menjangkau pasar yang lebih luas dengan solusi keuangan yang inovatif. Saat ini, PT Bank CIMB Niaga Tbk adalah salah satu bank terbesar di Indonesia berdasarkan aset, kredit, dan dana pihak ketiga. Bank ini menyediakan berbagai layanan finansial, termasuk perbankan retail, perbankan korporasi, transaction banking, dan layanan digital yang terus berkembang. Jaringan luas dan teknologi canggih menjadi salah satu keunggulan utama CIMB Niaga dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Selain berfokus pada pertumbuhan bisnis, CIMB Niaga juga menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan. Bank ini aktif mendukung program inklusi keuangan melalui inovasi layanan yang menjangkau masyarakat luas, termasuk daerah-daerah terpencil. CIMB Niaga juga berkontribusi pada pengembangan ekonomi nasional dengan berbagai inisiatif sosial dan lingkungan, seperti program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang mencakup pendidikan, pemberdayaan masyarakat, dan pelestarian lingkungan.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

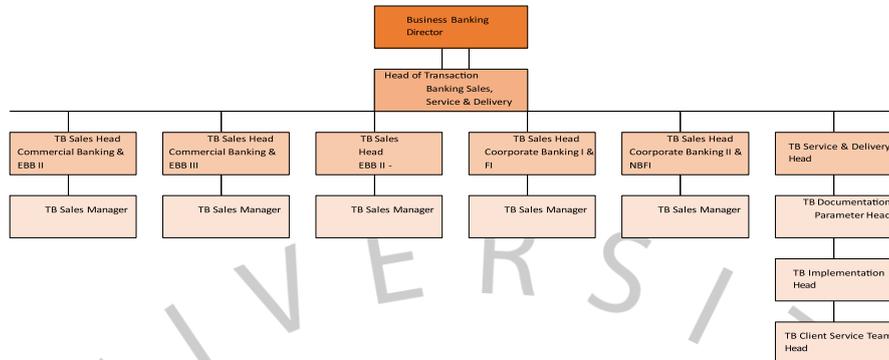
PT Bank CIMB Niaga Tbk memiliki visi untuk menjadi perusahaan pembiayaan paling menguntungkan di Indonesia. Tidak hanya itu, perusahaan ini juga memiliki visi untuk menjadi perusahaan ASEAN yang terkemuka. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT Bank CIMB Niaga Tbk melakukan misi yakni menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi ASEAN dan menghubungkannya dengan kawasan lain.



Gambar 2. 2 EPICC sebagai nilai-nilai PT Bank CIMB Niaga Tbk
Sumber: Website Resmi CIMB Niaga

Selain itu, untuk merealisasikan visi dan menjalankan misi perusahaan, PT Bank CIMB Niaga Tbk juga menerapkan budaya perusahaan yang disebut EPICC. Budaya ini mencakup empat elemen utama yang menjadi dasar dalam setiap langkah operasional perusahaan. Pertama, *Enabling Talent* yang berfokus pada pengembangan potensi karyawan untuk mencapai hasil terbaik. Kedua, *Passion* yang menekankan semangat dan dedikasi dalam setiap tugas yang diemban. Ketiga, *Integrity & Accountability* yang mengedepankan prinsip kejujuran dan tanggung jawab dalam seluruh aktivitas bisnis. Keempat, *Collaboration* yang mendorong kerja sama tim yang solid untuk mencapai tujuan bersama. Terakhir, *Customer Centricity* yang memastikan bahwa kepuasan dan kebutuhan pelanggan selalu menjadi prioritas utama dalam setiap keputusan yang diambil.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk
Sumber: Dokumen Pribadi

Berdasarkan gambar struktur organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk, dapat diketahui bahwa strukturnya dirancang untuk mendukung operasional yang efisien, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan nasabah. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, CIMB Niaga mengadopsi struktur organisasi yang modern dan berbasis fungsi untuk memaksimalkan kinerja. Pada konteks ini, unit kerja praktikan berada di bagian service & delivery, dimana pada bagian ini terbagi menjadi 3 sub bagian, yakni:

1. TB documentation & parameter, dimana ini bertanggung jawab atas pengelolaan dokumentasi dan pengaturan awal (set up) produk- produk Transaction Banking. Ketika tim sales berhasil mendapatkan nasabah dari segmen korporasi atau bisnis, unit ini akan melakukan proses pengaturan akun atau produk perbankan yang akan digunakan oleh nasabah. Produk-produk tersebut disesuaikan dengan kebutuhan transaksi nasabah, sehingga memastikan mereka dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh PT. Bank CIMB Niaga secara optimal.
2. TB implementation, dimana unit ini berperan dalam proses implementasi layanan Transaction Banking kepada nasabah. Tugas utama dari unit ini meliputi memberikan panduan dan pelatihan kepada nasabah untuk mengaktifkan dan menggunakan produk perbankan yang telah disiapkan. Dalam proses ini, unit TB Implementation juga menyediakan tutorial penggunaan produk agar nasabah dapat menjalankan transaksi dengan

lancar. Praktikan menjalankan aktivitasnya berada dalam naungan unit ini, dimana terdapat peran yang berkaitan dengan berjalannya tujuan unit TB implementation, yakni customer relation. Dengan kata lain, customer relation memungkinkan praktikan yang berada di unit TB implementation ini untuk berkomunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap nasabah untuk menjelaskan terkait penggunaan fitur atau produk perbankan yang telah ada.

3. TB client service, dimana unit ini bertugas memberikan layanan purna jual (after-sales service) untuk produk-produk Transaction Banking. Apabila nasabah mengalami kendala atau membutuhkan bantuan teknis, mereka dapat menghubungi tim TB Client Service. Unit ini bertanggung jawab membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, sehingga mereka dapat terus menggunakan layanan tanpa hambatan. Nasabah memiliki dua opsi untuk menghubungi tim ini, yaitu melalui email atau call center, yang dirancang untuk memberikan respons cepat dan solusi efektif bagi setiap masalah yang muncul.

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

PT Bank CIMB Niaga Tbk merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Bank ini menawarkan beragam produk dan layanan yang mencakup sektor perbankan ritel, korporasi, hingga pengembangan solusi digital inovatif. Di bidang perbankan ritel, CIMB Niaga menyediakan produk seperti tabungan, deposito, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan kartu kredit. Berbagai jenis tabungan dirancang untuk menjawab kebutuhan nasabah, mulai dari tabungan reguler hingga tabungan berjangka dengan suku bunga kompetitif. Produk KPR yang ditawarkan membantu nasabah mewujudkan impian memiliki hunian melalui proses yang sederhana dan penawaran menarik. Selain itu, CIMB Niaga juga menawarkan Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang memungkinkan nasabah memperoleh dana tanpa jaminan, memberikan kemudahan finansial secara fleksibel.

Dalam hal perbankan syariah, CIMB Niaga mengoperasikan Unit Usaha Syariah (UUS) yang menawarkan produk dan layanan berdasarkan prinsip

syariah. Produk-produk ini meliputi pembiayaan syariah untuk individu maupun usaha, serta tabungan dan investasi berbasis syariah yang mematuhi ketentuan hukum Islam. Langkah ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak nasabah yang membutuhkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. CIMB Niaga juga sangat berkomitmen pada transformasi digital. Dengan aplikasi mobile banking OCTO Mobile dan platform internet banking CIMB Clicks, nasabah dapat melakukan transaksi secara mudah kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Layanan ini mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pembukaan rekening secara online. Untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, CIMB Niaga menghadirkan Digital Lounge, sebuah konsep cabang modern yang menawarkan layanan perbankan mandiri dengan fasilitas digital terkini.

Di sektor transaction banking, CIMB Niaga menyediakan solusi pengelolaan keuangan bisnis seperti cash management, remittance, dan trade finance. Layanan ini dirancang untuk membantu perusahaan mengelola arus kas dan transaksi internasional dengan lebih efisien. Didukung oleh teknologi mutakhir, CIMB Niaga memastikan keamanan dan kecepatan dalam setiap transaksi bisnis yang dilakukan. Melalui jaringan luas yang meliputi lebih dari 400 kantor cabang dan ribuan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia, CIMB Niaga berkomitmen memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya. Bank ini terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan pasar untuk tetap relevan dalam industri perbankan yang kompetitif. Melalui berbagai aktivitas tersebut, PT Bank CIMB Niaga Tbk berupaya menjadi mitra keuangan terpercaya bagi masyarakat Indonesia.