

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 PT. Syariah Mandiri

##### 1) Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sejak tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997 – 1998. Dan, sejak berdiri, bank ini sudah menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas. Pada saat itu, krisis sudah mulai masuk di semua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung menimbulkan berbagai dampak negative pada kehidupan rakyat Indonesia.

Khusus dunia perbankan, banyak bank konvensional yang mendapatkan dampak buruk dari krisis ini. Akhirnya, Pemerintah berusaha mengatasinya dengan cara merestrukturisasi dan merekapitalisasi bank-bank ini.

Salah satu bank konvensional yang terkena dampak krisis ini adalah PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk mengatasi masalah ini, BSB berusaha untuk mengupayakan merger untuk mendapatkan investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan

menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

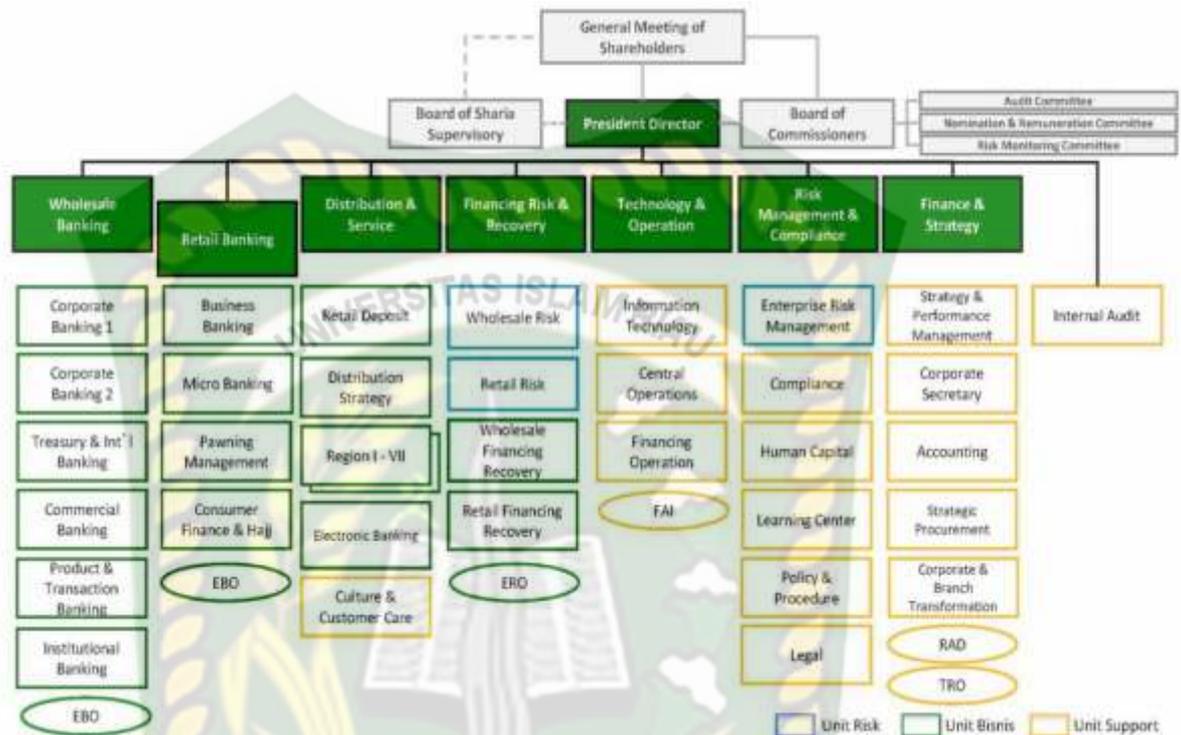
Visi dari Bank Syariah Mandiri adalah “Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”. Sedangkan misinya antara lain :

1. standar perbankan yang sehat

Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.

2. Mengutamakan penghimpunan dana consumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai

## 2) STRUKTUR ORGANISASI



Sumber : [www.syariahamandiri.go.id](http://www.syariahamandiri.go.id)

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri**

## 3) PRODUK DAN JASA BSM

Produk dan jasa BSM dikategorikan menjadi tiga produk atau jasa sebagai berikut:

## 1. Produk Penghimpun Dana

- a. Tabungan: BSM Tabungan Berencana, BSM Tabungan Simpatik, BSM Tabungan Investa Cendekia, BSM Tabungan Dollar, BSM Tabungan Pensiun, BSM Tabungan Maburr, BSM Tabungan Maburr Junior.

b. Giro: BSM Giro, BSM Giro Valas, BSM Giro Singapore Dollar, BSM Giro Euro.

c. Deposito: BSM Deposito, BSM Deposito Valas.

## 2. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaannya antara lain: Pembiayaan Peralatan Kedokteran, Pembiayaan Edukasi BSM, Pembiayaan kepada Pensiunan, Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk para Anggotanya, Pembiayaan Griya BSM, Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, Pembiayaan Kendaraan Bermotor, Pembiayaan Umroh, BSM Gadai Emas, BSM Cicil Emas.

## 3. Jasa

Produk jasanya antara lain: BSM Card, BSM ATM, SMS Banking, *Multi Bank Payment*, Pembiayaan Institusi, *E-money*, *Western Union*, Transfer Nusantara.

### 4.2 PT. Bank Muamalat Indonesia

#### 1) Sejarah Singkat Tentang Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H (1 Nopember 1991), Pendirian Bank yang diprakarsai oleh beberapa tokoh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan Muslim yang tergabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta Pemerintah ini mendapat dukungan dari tokoh-tokoh dan pemimpin Muslim terkemuka, beberapa pengusaha Muslim, serta masyarakat. Bentuk dukungan dari masyarakat yaitu berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan Akta Pendirian Perseroan. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat

sebesar Rp 22 milyar sehingga menjadi Rp 106 milyar sebagai wujud dukungannya serta mendapat dukungan langsung dari Presiden dan mulai beroperasi pada 27 Syawal 1412 H (1 Mei 1992).

Setelah dua tahun beroperasi, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Pada tahun 2008 merupakan tahun yang sangat berat sekali untuk dunia perbankan, Krisis finansial menghantam Indonesia dan berdampak luas terhadap bisnis, termasuk sektor perbankan. Dikarenakan kondisi bisnis yang tidak kondusif, sejumlah bank di Indonesia collapse, Dengan memakai sistem syariah menjadikan Bank Muamalat terjaga dari negative spread pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1997- 1998, sehingga membuat Bank Muamalat tetap bertahan dalam kategori A dan dalam hal ini bank muamalat tidak membutuhkan pengawasan BPPN (Badan Penyehatan Perbankan Nasional) maupun rekapitalisasi modal dari pemerintah. Namun, Bank Muamalat tetap berupaya mencari pemodal potensial guna memperkuat permodalannya dengan menyelenggarakan Right Issue I pada tahun 1999 dan dalam kegiatan ini berhasil mendapatkan pemegang saham baru yaitu Islamic Development Bank (IDB).

Dengan usaha yang Ekstra keras dan disiplin Bank Muamalat Telah berhasil membalikkan kerugian finansial pasca krisis tahun 1998 menjadi keuntungan yang signifikan bagi Bank. Pasca krisis tahun 1998, Bank Muamalat mulai bangkit dari keterpurukan dan mengawalinya dengan pengangkatan direksi

baru dari internal. Kemudian menggelar rencana kerja lima tahun untuk mengembalikan Bank Muamalat ke kondisi keuangan dan pertumbuhan yang berkesinambungan. Hasil kinerja Bank Muamalat dari tahun 1998 hingga 2008 tersebut dibuktikan dengan meningkatnya total aktiva Bank Muamalat sebesar 25,3 kali lipat menjadi Rp 12,60 triliun, jumlah ekuitas tumbuh sebesar 23,6 kali lipat menjadi Rp 966 milyar, dan perkembangan jumlah nasabah hingga menjadi 2,9 juta nasabah. Bank Muamalat menutup tahun krisis finansial global 2008 dengan peningkatan laba bersih 43% menjadi Rp 207 miliar, di kala laba sektor perbankan konvensional nasional secara agregat menurun sebesar 13%, dan laba agregat perbankan syariah pun turun 20%.

Pada tahun 2009, PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk berubah nama menjadi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan akta No. 104 tanggal 12 Nopember 2008 dari notaris Arry Supratno, S.H., notaris di Jakarta. Akta pernyataan tersebut disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No. AHU- 98507.AH.01.02.TH.08 tanggal 22 Desember 2008 dan dicatat dalam tata usaha pengawasan Bank Indonesia sejak 4 September 2009. Pada tahun yang sama, Bank Muamalat pertama kalinya membuka cabang internasional di Kuala Lumpur Malaysia dan melaksanakan pergantian manajemen pada bulan Juli 2009. Berdasarkan laporan keuangan (audited), pada akhir 2009 total aset Bank Muamalat mencapai Rp 16.027,18 miliar atau tumbuh 27,09% yang sebagian besarnya berasal dari Dana Pihak Ketiga (DPK) yaitu sebesar Rp 13.316,90 miliar. Dan dari Dana Pihak

Ketiga yang terkumpul tersebut sebesar Rp 11.428,01 miliar disalurkan pada aktivitas Pembiayaan serta investasi syariah lainnya.

2) Visi dan Misi

1. Visi

“ Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional”

2. Misi

Menjadi Model Lembaga Keuangan Syariah dunia, dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan

3) Struktur Organisasi

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal yang mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara garis besar organisasi Bank Muamalat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Adalah pemegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan. RUPS ini diadakan pada akhir tahun yang dihadiri oleh seluruh pemegang saham perusahaan.

2. Dewan Pengawas Syariah (DPS) Adalah dewan yang bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah. Terdiri dari cendekiawan muslim dan ulam ayang berkompeten. DPS bertugas untuk menyeleksi dan mengawasi produk-produk dan

jasa-jasa yang dihasilkan oleh Bank Muamalat Indonesia, agar tidak melanggar ketentuan syariah.

Ketua : K.H. Ma'ruf Amin

Anggota : Prof. Dr. H. Muardi Chatib

Anggota : Prof. Dr. H. Umar Shihab, MA

3. Dewan Komisaris Adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada direksi sebagaimana dimaksud dalam undang – undang nomor 40 tahun 2007 tahun perseroan terbatas. Di dalam struktur kedudukan organisasi, dewan komisaris sejajar dengan dewan pengawas syariah. Dewan komisaris terdiri dari pemegang saham serta membawahi dewan direksi dan dewan audit.

Komisaris Utama : Dr. Widigdo Sukarman

Komisaris Independen : Emirsyah Satar, S.E.

Komisaris Independen : Ir. Andre Mirza Hartawan, M.B.A

Komisaris : Sultan Mohammed Hasan Abdulrauf, M.A

Komisaris : Mohamad Al – Midani Komisaris : Saleh Ahmed Al – Ateeqi

4. Dewan Direksi Adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam dan di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Direktur Utama : Ir. Arvian Arifin

Direktur : Hendiarto

Direktur : Ir. Andi Buchari, M.M

Direktur : Adrian Asharyanto Gunadi, M.B.A

Direktur : Ir. Luluk Mahfudah

#### **4.3 PT. BANK BRI SYARIAH**

##### 1) Sejarah berdirinya PT. Bank BRI ( Persero )

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia ( BRI ) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarkbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia ( pribumi ). Berdiri tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pendiri BRI Raden Aria Wirjaatmadja pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1948 dengan berubah nama menjadi BRI Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU Nomor 41 Tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan ( BKTN ) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappy( NHM ). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden ( Penpres ) Nomor 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama 1 tahun keluar Penpres Nomor 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan ( eks BKTN ) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II Bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor Impor ( Exim).

Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 1967 tentang UU Pokok Perbankan dan UU Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi 2 bank yaitu BRI dan Bank Ekspor Impor. Selanjutnya berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak tanggal 1 Agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan PP RI Nomor 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. BRI ( Persero ) yang kepemilikannya masih 100% di tangan Pemerintah. PT. BRI ( Persero ) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten yaitu dengan fokus pemberian kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 Milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.235,1 Milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1996 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 Milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perkembangan yang semakin pesat maka sampai saat ini BRI mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah,

yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kanwil, 12 Kantor Inspeksi, 170 Kantor Cabang ( Dalam Negeri ), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 6 Kantor Mobil Bank, 193 Payment Pont, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos pelayanan Desa.

2) Visi dan Misi

a. Visi : Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

1). Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2). Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.

3). Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

#### 4.4 PT. BANK PANIN DUBAI SYARIAH. Tbk

##### 1) Sejarah berdirinya Bank Panin Dubai

Bank Panin Syariah adalah salah satu lembaga perbankan terbesar syariah yang berpusat di Jakarta. Bank Panin Syariah merupakan salah satu anak perusahaan Bank Panin, bank umum yang menjadi peringkat keenam terbesar di Indonesia yang telah beroperasi selama lebih dari empat dasa warsa.

Bank ini dulunya bernama Bank Harfa yang berpusat di Surabaya yang berdiri sejak 1990. PT. Bank Panin Syariah berdiri dan mulai melaksanakan kegiatan usaha dengan prinsip-prinsip syariah setelah memperoleh izin operasi syariah dari Bank Indonesia berdasarkan Keputusan Gubernur BI No.11/52/KEP.GBI/DpG/2009 tanggal 6 Oktober 2009 dan kemudian resmi beroperasi sebagai bank syariah pada tanggal 2 Desember 2009.

Hingga tahun 2014, Panin Syariah telah memiliki 8 kantor cabang dan 5 kantor cabang pembantu yang tersebar di berbagai kota besar yaitu, Jakarta (1 kantor pusat dan 4 kantor cabang pembantu), Surabaya (2 kantor cabang), Sidoarjo (kantor cabang pembantu), Malang, Bandung, Semarang, Solo dan Makasar.

Hingga tahun 2014, Panin Syariah Cabang Surabaya yang berlokasi di Ruko HR Muhammad Square Blok C.19-20 & 29-30 Surabaya, membuktikan kinerja yang baik dengan didapatkannya banyak penghargaan (*award*) seperti :

1. *1st Rank The Most Efficient Islamic Full Fledge Bank* kategori “Bank Berbasis Syariah yang Efisien” yang diberikan oleh *Islamic Finance Award and Cup* (IFAC) pada tahun 2013.

2. Predikat SANGAT BAGUS atas Kinerja Keuangan selama Tahun 2011 dan 2013 yang diberikan oleh Info Bank Syariah dan Info Bank Award.

3. Piagam Penghargaan Anugerah Perbankan Indonesia 2012 Peringkat 1 Kategori “*The Best Bank 2012 in HUMAN CAPITAL Bank Syariah Asset Rp 1*” yang diberikan oleh Anugrah Perbankan Indonesia.

4. *2nd Branch in Overall Service Category* 2014 untuk kategori “Pelayanan Servis” yang diberikan oleh Bank Panin Syariah Pusat.

5. *4th Best Branch in Growth of “Tabungan Haji dan Tabungan Umroh”* 2014 untuk kategori “Pertumbuhan Tabungan Haji dan Tabungan Umroh 2014” yang diberikan oleh Bank Panin Syariah Pusat.

6. *Best Syariah 2013 Investor* yang diberikan oleh Majalah Investor. Hingga akhir tahun 2014, kepemilikan saham PT. Bank Panin Syariah adalah :

1. PT. Bank PANIN Tbk sebesar 52,51%
2. Dubai Islamic Bank sebesar 24,90%
3. Masyarakat sebesar 22,59%

2) Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan Bank Panin Syariah

1. Visi : Menjadi bank ritel yang amanah, bertanggung jawab dan membawa berkah bagi masyarakat.

2. Misi

a. Mewujudkan layanan keuangan syariah secara profesional, amanah dan bertanggung jawab.

b. Memberikan produk dan layanan dengan standar terbaik sesuai kebutuhan nasabah.

- c. Menjalin hubungan muamalah yang saling menguntungkan dan profesional dengan seluruh stakeholder.
- d. Menumbuhkan dan menjaga pertumbuhan usaha perbankan syariah yang sehat.

### 3. Nilai-Nilai Perusahaan Bank Panin Syariah

Nilai-nilai perusahaan merupakan gabungan dari sejumlah nilai positif yang diadabtasi insan perusahaan dalam melayani nasabah melalui sejumlah jasa dan solusi keuangan. Sejumlah nilai dan keyakinan tersebut disatupadukan menjadi budaya kerja yang dijunjung tinggi oleh jajaran manajemen serta karyawan sehingga menjadi acuan dalam berperilaku dan menjalankan bisnis perusahaan. Sejumlah nilai yang tercermin nyata melalui perilaku setiap karyawan dalam perusahaan dapat menciptakan daya tahan perusahaan dalam menghadapi dan mengatasi berbagai jenis tantangan, baik internal maupun eksternal, dengan respon yang cepat dan akurat sehingga dapat menjadikan perusahaan semakin maju dan memperkuat proses pertumbuhan dan perkembangan. Adapun nilai-nilai perusahaan Bank Panin Syariah adalah sebagai berikut :

#### *a. Integrity*

Setiap karyawan di Bank Panin Syariah dalam setiap tindakannya mampu membawa prinsip moral dan etika yang kuat, mencerminkan konsistensi antara prinsip-prinsip dan perilaku yang baik dalam berkata maupun bertindak sesuai dengan kondisi sebenarnya, menjaga citra dan nama baik perusahaan, mengutamakan kepentingan perusahaan dengan selalu menghindari diri dari hal-hal yang dapat mengakibatkan benturan kepentingan, dan juga menjunjung tinggi kepercayaan yang diberikan perusahaan maupun nasabah.

*b. Collaboration*

Mengutamakan kerjasama tim, bersinergi untuk mendapatkan hasil terbaik, dan fokus dalam bertindak. Melalui *teamwork* mampu menciptakan sebuah *dreamteam* dari berbagai macam talenta karyawan yang sanggup memberikan solusi atas masalah yang muncul dengan berbagai macam inovasi dan pendekatan, agar mampu menciptakan sumber daya yang handal.

*c. Accountability*

Dalam pengembangan amanah, setiap karyawan di Bank Panin Syariah memiliki fungsi yang jelas sehingga setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan akibatnya dan dapat diukur kinerjanya melalui pengukuran yang jujur dan objektif.

*d. Respect*

Semangat kebersamaan adalah hal mutlak yang harus ada dalam setiap langkah mencapai tujuan. *Communications building* diterapkan dengan prinsip saling menghargai, bahwa sebesar atau sekecil apapun kontribusi yang akan dan telah diberikan oleh setiap karyawan adalah untuk kepentingan bersama.

*e. Excellence*

Nilai ini identik dengan pelayanan prima, demikian halnya dengan setiap tindakan yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan senantiasa berorientasi kepada kebutuhan nasabah, pemberian solusi yang efektif dan profesional, memberikan pelayanan terbaik, *beyond costumers expectation* dengan tetap mengedepankan aspek kehati-hatian, dengan ikhlas serta santun selalu mendahulukan kebutuhan nasabah.