

# Unit – Unit Pendukung

**03.**

Sumber Daya Manusia	128.
Teknologi Informasi	134.
Jaringan Distribusi	138.



# 03



# Unit-unit Pendukung



## Sumber Daya Manusia

Pada akhir 2009, karyawan Danamon berjumlah 41.615 orang termasuk karyawan Danamon unit Simpan Pinjam, unit Danamon Syariah dan Adira Group.

Karyawan Danamon berasal dari aneka latar belakang etnis yang mencerminkan keragaman yang luas dari budaya Indonesia, dengan beragam keterampilan dan keahlian. Sebagian besar merupakan karyawan Danamon dan Adira Group yang telah bergabung sebelum Danamon dimerger pasca krisis finansial pada akhir dekade 1990-an. Selebihnya bergabung dengan Danamon dan Adira setelah tahun 2000 pada saat Danamon Group mulai menggarap ceruk pasar di segmen *mass-market* dan tumbuh menjadi kelompok usaha penyedia layanan finansial universal dan terkemuka di Indonesia.

Danamon memiliki reputasi internasional yang menempatkan sejumlah jabatan senior pada profesional-profesional dari Indonesia dan ekspatriat dengan pengalaman internasional yang luas dan beragam keahlian dalam perbankan ritel, teknologi informasi, manajemen risiko, dan treasury. Reputasi internasional ini merupakan kunci bagi komitmen Danamon untuk menjadi kelompok usaha penyedia layanan finansial terkemuka dan perusahaan pilihan karyawan di Indonesia. Saat ini Danamon Group terus melakukan ekspansi dan konsolidasi pada segmen *mass-market* dan *mass-affluent market* dalam masyarakat kelas menengah di Indonesia yang jumlahnya besar dan terus tumbuh.

Untuk memenuhi komitmennya, Danamon berupaya menarik minat, melatih, dan mempertahankan talenta-talenta terbaik yang ada di bursa tenaga kerja serta meningkatkan produktivitas Sumber Daya Manusia Danamon secara keseluruhan.

Saat ini, isu pengembangan dan upaya mempertahankan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kunci bagi pencapaian aspirasi Danamon menjadi kelompok usaha penyedia layanan finansial terkemuka dan perusahaan pilihan karyawan di Indonesia. Karenanya berbagai upaya telah dilakukan untuk memperkuat dan mengembangkan departemen Sumber Daya Manusia.

## Unit-unit Pendukung

Salah satunya dengan menyelenggarakan rapat berkala yang melibatkan Direksi dan kepala unit bisnis untuk melakukan diskusi permasalahan dan solusi yang berhubungan dengan SDM. Rapat SDM dipimpin oleh wakil direktur utama yang secara khusus ditugaskan menangani permasalahan SDM.

Untuk aspek pelatihan dan pengembangan, Danamon Corporate University (DCU), yang dikelola seperti universitas pada umumnya, memadukan berbagai sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pengetahuan, transfer keterampilan, menumbuhkan kepemimpinan, dan mengembangkan karir.

Saat ini merupakan tahun pertama bagi DCU yang pada tahun 2009 memperkenalkan 11 program ajaran yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan. Program tersebut diikuti

oleh 4.300 peserta dengan total 7.200 *training mandays*.

Salah satu program yang diberikan adalah *Business Unit Initiatives* (BUI). Kurikulum program ini telah dikembangkan dengan lengkap yang terdiri dari perbankan *wholesale*, perbankan ritel, pembiayaan mikro, dan praktik-praktik perbankan terbaik. Kurikulum BUI meliputi 500 kegiatan belajar dan lokakarya. Pada tahun 2009, sebanyak 60.200 peserta mengikuti program BUI dengan total 109.800 hari kerja.

DCU juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program kerjasama dengan Bank Indonesia dalam pengembangan tenaga konsultan dalam Konsultan Keuangan Mitra Bank (KKMB) untuk pembiayaan mikro. Selain itu, untuk mematuhi Peraturan Bank Indonesia mengenai Badan Sertifikasi Manajemen Risiko (BSMR), DCU memfasilitasi

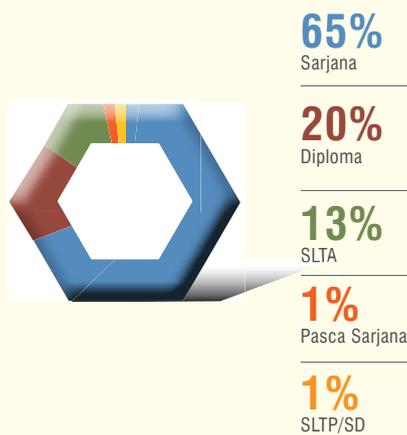
program sertifikasi profesional untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan seperti Sertifikasi Manajemen Risiko, Sertifikasi Penjualan, dan sertifikasi lainnya yang mendukung kegiatan usaha Bank.

Kegiatan DCU lainnya adalah menyelenggarakan *e-learning* yang diperkenalkan pada semester kedua 2009 melalui sistem "dlearn" serta pengembangan 60 jam materi *e-learning* termasuk di dalamnya membahas mengenai modul Kepatuhan Danamon (kode etik, *Know Your Customer*, *Good Corporate Governance*, Kepatuhan, Pendeteksian Kecurangan, Keamanan Informasi Teknologi) dan modul Manajemen Risiko.

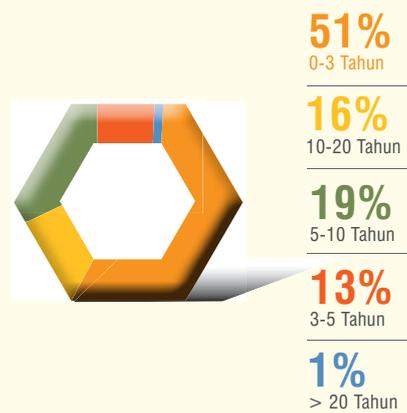
Pelaksanaan *e-learning* telah meningkatkan efisiensi cara pembelajaran selain juga menjadi lebih efektif dari sisi pembiayaan. Materi *e-learning*

### PROFIL KARYAWAN DANAMON

#### Pendidikan



#### Lama Bekerja



"Kegiatan belajar kami di Danamon Corporate University penuh dengan tantangan dan pengalaman yang membuat kami lebih rendah hati. Ternyata benar kata orang: makin banyak pengetahuan kita, membuat kita makin rendah hati."



juga telah digunakan sebagai tes kompetensi untuk pelatihan perbankan mikro. Secara keseluruhan, lebih dari 1.100 karyawan mengikuti kegiatan *e-learning* Danamon ini.

Kegiatan DCU tidak hanya diselenggarakan di kampus seluas 4,5 hektar di Ciawi, Jawa Barat. Pada tahun 2009, DCU mendirikan empat pusat pelatihan di Semarang, Makassar, Medan, dan Surabaya. Materi pelatihan di keempat pusat pelatihan tersebut sama dengan yang diberikan di Kampus DCU.

Pada tahun ketiga penyelenggaraan kompetisi Danamon Young Leaders Award (DYLA) tahun 2009, Danamon memilih tema "Eco Campus Challenge", yang memberikan kesempatan kepada para mahasiswa untuk menciptakan "green project" dan menerapkannya di lingkungan kampus atau tempat tinggal

mereka. Peserta kompetisi ini mencapai lebih dari 300 mahasiswa dari beragam universitas, termasuk universitas-universitas unggulan. Kompetisi DYLA bertujuan untuk merangsang kreativitas generasi muda Indonesia yang pada gilirannya berpotensi menjadi pemimpin-pemimpin masa depan.

DCU telah menarik perhatian kalangan dunia usaha dan korporasi yang telah mengunjungi Kampus DCU untuk berbagi pengalaman mengenai konsep pelatihan bagi korporasi.

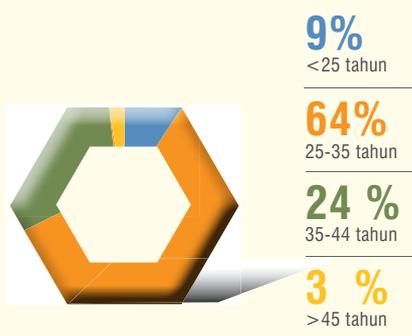
#### Mempertahankan Karyawan Terbaik

Tahun 2009 merupakan tahun penuh tantangan bagi Danamon dalam mempertahankan karyawannya, terutama dengan meningkatnya persaingan dan perebutan pasar tenaga kerja dalam industri perbankan untuk memperoleh SDM berkualitas. Jumlah bank yang

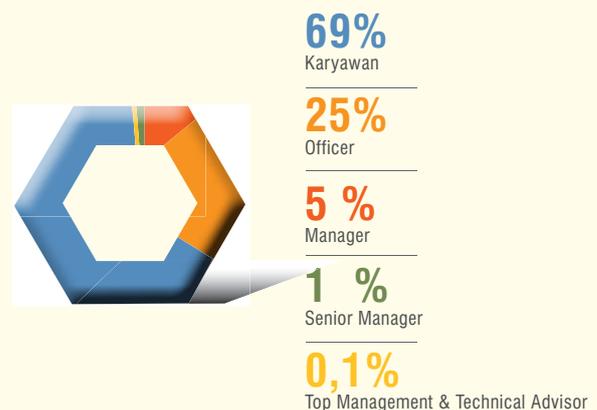
beroperasi di Indonesia sampai akhir tahun 2009 adalah 121 bank. Jumlah tersebut masih relatif besar jika dibandingkan dengan kebanyakan negara. Kondisi ini menciptakan tekanan yang luar biasa bagi bank-bank besar untuk mempertahankan SDM terbaiknya.

Tahun 2009, Danamon merekrut 10.000 karyawan, terutama untuk mengisi posisi-posisi yang ditinggalkan dalam satu dua tahun terakhir. Danamon berhasil mempertahankan dan mengganti karyawan yang dianggap krusial untuk mendukung pertumbuhan berkelanjutan perusahaan, khususnya segmen *mass-market*. Hal tersebut dapat dilakukan diantaranya dengan menempatkan karyawan pada posisi/jabatan yang tepat yang memungkinkan mereka berkembang secara profesional, selain juga menerapkan praktik remunerasi dan pemberian penghargaan yang sesuai dengan kinerja dan memenuhi aspek kewajaran.

#### Umur



#### Posisi



## Unit-unit Pendukung

Untuk merekrut atau mempromosikan karyawan, Danamon didukung oleh sistem *assessment* berbasis teknologi, yang berfungsi sebagai perangkat *assessment* kepribadian karyawan, juga dapat dipergunakan untuk memberikan data komparatif para kandidat potensial untuk mengidentifikasi keterampilan yang dapat lebih dikembangkan.

Sebagai bagian dari upaya mempertahankan karyawan, Danamon berupaya menjaga suasana kerja yang kondusif dan harmonis. Misalnya pembinaan karyawan melalui Program Klinik Karyawan dan Klinik Supervisor pada awal tahun 2009.

Contoh lainnya Danamon Club (D'Club) yang bertujuan menciptakan keseimbangan dalam bekerja dan kehidupan sehari-hari. Melalui D'Club karyawan Danamon diberi kesempatan untuk dapat menyalurkan hobi mereka dalam kegiatan olahraga, seni, sosial, dan spiritual. Pada akhir 2009 tercatat 8.000 karyawan menjadi peserta aktif dalam D'Club. Selain itu D'Club juga memberikan ruang bagi setiap karyawan Danamon untuk berperan aktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Program "Karyawan Peduli" misalnya merupakan contoh bagaimana kontribusi setiap karyawan Danamon, baik dalam bentuk sumbangan materi atau menjadi tenaga sukarela dalam membantu rekan kerja atau masyarakat yang tertimpa bencana alam.

Pada tahun 2009, program "Karyawan Peduli" berhasil mengumpulkan sumbangan sekitar Rp1,4 miliar, termasuk

pemberian beasiswa kepada 2.700 anak-anak karyawan dan membantu karyawan dan keluarganya yang terkena musibah. Danamon juga berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan kemanusiaan dengan mengirimkan tenaga sukarela untuk membantu pemulihan dan menyumbangkan Rp6 miliar bagi masyarakat di Padang pasca bencana gempa tanggal 30 September 2009.

Pada pengembangan karyawan lainnya, Danamon juga menjaga hubungan baik antara serikat pekerja dan Manajemen. Pada tanggal 19 Februari 2009, Perjanjian Kerja Bersama (PKB) telah ditandatangani, disaksikan oleh Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Menara Bank Danamon. PKB merupakan payung kebijakan dan peraturan bagi Bank dalam menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja melalui proses negosiasi dalam atmosfer saling menghargai antara Manajemen dan serikat pekerja. PKB mulai diberlakukan efektif pada tanggal 1 Agustus 2009 sampai dengan 31 Juli 2011.

### Pengelolaan Waktu dan Informasi Secara Lebih Efektif

Pada bulan September 2009, *Time Management System* (TMS) diluncurkan untuk membantu pencatatan absensi menjadi lebih baik, termasuk juga pencatatan lembur dan tunjangan *shift*. Sistem otomatis tersebut secara signifikan akan meningkatkan akurasi dan pengelolaan data di Divisi SDM. Menyusul peluncuran TMS, pada bulan Desember

2009, Danamon menerapkan sistem terbaru yang telah ditingkatkan menyesuaikan dengan versi terakhir.

Untuk bidang manajemen informasi lainnya, pada tahun 2009 Danamon memperkenalkan *Business Intelligence System* yang memungkinkan berbagai unit bisnis mengetahui lebih banyak kemajuan dan kinerja unit bisnis satu sama lain.

Terakhir, untuk bidang lingkungan hidup, Danamon memperkenalkan program HR Ecowork. Program yang fokus pada terciptanya perbaikan budaya pada tiga pilar organisasi: manusia (*people*), tempat bekerja (*place*), dan proses kerja (*process*). Secara serupa, program-program tersebut mendukung aspirasi Danamon menjadi perusahaan pilihan karyawan dan mengantarkan nilai-nilai dan slogan perusahaan dalam kehidupan sehari-hari.

### Rencana 2010

Danamon berupaya mempertahankan atmosfer kerja yang kondusif dan meningkatkan keterlibatan karyawan untuk mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Selain juga meneruskan dukungan untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui fungsi-fungsi SDM.

Dengan semangat yang baru, DCU akan melanjutkan pengembangan konsep *e-learning* (d'learn) yang terus beroperasi sepanjang waktu sehingga dapat terus diakses sebagai piranti pengembangan kompetensi untuk menumbuhkan budaya belajar di Danamon; memaksimalkan penggunaan fasilitas pusat pelatihan di

daerah, seraya mengurangi biaya pelatihan sebagai salah satu kekhasan DCU.

DCU akan berkonsentrasi pada pengembangan program kepemimpinan untuk paraseniormanajer, memperkenalkan Knowledge Management, khususnya sistem repositori pengetahuan agar informasi perusahaan dapat lebih mudah diakses dan menginspirasi seluruh karyawan untuk berbagi pengetahuan satu dengan yang lainnya.

Danamon juga berupaya untuk memberdayakan karyawan dengan meningkatkan Sistem Informasi SDM. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas

*Employee Connection* (EC) dengan memperluas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) dan *Manager Self Service* (MSS). Tahun 2010 juga Danamon akan mengintegrasikan SAP ke dalam sistem SDM Adira Group.

Pada tahun 2010, Danamon akan fokus pada manajemen bakat dan rencana suksesi. Kesempatan untuk berkembang akan diberikan kepada para karyawan yang memiliki kinerja terbaik. Hal tersebut merupakan tantangan besar dalam mempercepat proses transfer pengetahuan. Rekrutmen pada tahun 2010 akan diutamakan pada tenaga kerja lokal, sementara ekspatriat akan mengisi

beberapa bidang yang memang diperlukan seperti treasury, teknologi informasi, dan manajemen risiko.

Akhirnya, untuk meningkatkan produktivitas tanpa mengorbankan kualitas layanan, Danamon melipatgandakan upayanya dengan memperkuat SDM wilayah dan HR Business Partner pada tahun 2010.



## Unit-unit Pendukung



## Teknologi Informasi

Pada tahun 2009, Danamon melangkah lebih dekat lagi ke pencapaian realisasi visi teknologinya yang menggarisbawahi nilai strategis teknologi informasi sebagai kunci utama pemberdaya bisnis.

Sejak tahun 2007, kegiatan utama pada Divisi Teknologi Informasi (TI) adalah migrasi besar-besaran ke New Core Banking System (NCBS) yang melibatkan penyesuaian (*interfacing*) antar berbagai sistem internal maupun eksternal, sebagai komponen utama dalam perjalanan Danamon untuk mengembangkan teknologi perbankan kelas dunia. Sejak tahun 2008, Danamon juga telah melakukan transformasi besar terhadap *multiple delivery channels* antara lain ATM, Call Center dan *Internet banking*, selain pengembangan NCBS tersebut.

Pada tahun 2007 dan 2008 Danamon berhasil menyesuaikan migrasi Enterprise General Ledger selain juga lebih dari 1000 cabang layanan DSP ke NCBS. Pada saat yang bersamaan, Danamon memasang lebih dari 800 unit ATM terkini yang dioperasikan dengan sistem Base-24/ES yang menawarkan fungsi layanan, keamanan dan keandalan yang lebih tinggi.

Pada tahun 2009, migrasi ke NCBS berlanjut untuk cabang konvensional yaitu mencakup berbagai lini bisnis termasuk Ritel, UKM, Komersial, Korporasi, *Consumer Mass Market* dan Adira Kredit. Fungsi-fungsi operasionalnya jauh lebih kompleks dan para nasabah Danamon harus dapat dilayani melalui *multiple delivery channels*. Proses migrasi diawali pada bulan Mei 2009 dengan proyek pilot yang mencakup 17 kantor cabang di Semarang. Dalam beberapa bulan, segala kesulitan pada proyek pilot ini dapat teratasi sehingga Danamon merasa yakin untuk melanjutkan migrasi seluruh cabang konvensional. Oleh karenanya, migrasi dilakukan secara berturut-turut untuk 41 kantor cabang pada bulan Oktober, 82 kantor cabang pada bulan November dan 72 kantor cabang pada bulan Desember 2009 di empat wilayah kerja.

## Unit-unit Pendukung

Pada kuartal pertama 2010, migrasi dilanjutkan dengan 89 kantor cabang pada bulan Februari dan 55 kantor cabang pada bulan Maret di dua wilayah kerja. Pada kuartal kedua 2010, migrasi direncanakan untuk 140 kantor cabang di wilayah Jakarta, sementara migrasi kantor cabang yang tersisa direncanakan selesai pada kuartal ketiga 2010.

NCBS menawarkan beragam keunggulan untuk Danamon kini dan di masa mendatang. Segmen *mass market* merupakan segmen pasar utama Danamon dimana *turn around time* yang cepat merupakan kunci keberhasilan. Untuk bisnis DSP, NCBS mampu memotong setengah jangka waktu proses rata-rata pada unit pemrosesan sentral untuk sebuah rekening pinjaman dari 14 menit menjadi hanya 7 menit. Sedangkan berdasarkan tingkat keandalan maupun skalabilitas

NCBS, Danamon sesungguhnya mampu melayani jumlah basis nasabah yang sepuluh kali lebih besar dari jumlahnya saat ini.

Lebih penting lagi, NCBS menawarkan fleksibilitas maupun keluwesan yang lebih tinggi bagi Danamon untuk melakukan *bundling* produk maupun layanan. Dengan data profil nasabah yang lebih komprehensif, di seluruh rangkaian produk dan layanan Danamon, maka tawaran produk maupun layanan dapat disesuaikan untuk meningkatkan manfaat diferensiasi termasuk melakukan *relationship pricing*. Semakin produk menjadi barang komoditas, maka kemampuan diferensiasi menjadi alat yang ampuh untuk meningkatkan pangsa pasar.

Bersamaan dengan migrasi NCBS, Danamon juga meningkatkan jalur-jalur distribusi ATM dan *call center*, serta

meluncurkan sistem *Internet banking* yang paling aman di Indonesia dewasa ini.

Selain menyediakan fungsi-fungsi standar bagi nasabah dengan standar keamanan EMV, jaringan ATM Danamon, yang mencapai sejumlah 845 unit pada akhir tahun 2009, juga menawarkan kemampuan pemasaran berdasarkan sasaran (*targeted marketing*) untuk menunjang berbagai inisiatif Perbankan Ritel yang lebih efektif. Hal ini berhasil dibuktikan selama tahun 2009 dengan tawaran promosi bersama yang unik melalui ATM Danamon antara Danamon dengan sebuah waralaba makanan cepat saji yang populer. Berbagai kemungkinan untuk mengembangkan peluang serupa dengan berbagai *brand* konsumen terkemuka menjadi terbuka lebar. Hingga saat ini, Danamon merupakan sebagian kecil bank yang memiliki kapasitas ini di Indonesia.

Jumlah ATM Milik Sendiri



Jumlah Transaksi Melalui ATM (juta per tahun)



“Perbankan *Internet* bersama Danamon ternyata mudah dan nyaman. Teman-temanku juga bilang bahwa Danamon memiliki sistem perbankan *Internet* yang teraman di Indonesia saat ini. Aku selalu bilang apa yang baik buat temanku, baik juga buat aku.”



Di bidang *Call Center*, hingga belum lama ini, pertanyaan mengenai saldo rekening mencakup sekitar 80% dari jumlah panggilan percakapan yang harus dilayani oleh seorang petugas pusat layanan. Jenis pertanyaan seperti ini, yang tidak memerlukan pikiran maupun waktu manusia, seharusnya bisa langsung disalurkan ke sistem *Interactive Voice Response (IVR)* yang dapat menjawab secara elektronik. Sejak tahun 2009, *Call Center* Danamon telah dilengkapi dengan sistem *IVR* terkini yang juga mampu mendeteksi nasabah yang menelepon, menentukan tingkat hubungan perbankannya dengan Danamon, dan mengarahkan percakapan telepon nasabah tersebut ke seorang petugas pusat layanan yang memiliki kualifikasi yang setara dengan tuntutan hubungan perbankan yang berbeda-beda.

Danamon berhasil meluncurkan pelayanan *Internet banking* yang terkini di Indonesia dari segi keamanan dan keandalannya karena memenuhi standar *Enhanced Validation Secure Socket Layer (EVSSL)* serta pengenalan password melalui *Host Security Module*. Selain itu, nasabah Danamon dapat memilih antara token perangkat keras dan token SMS untuk otentifikasi dua arah.

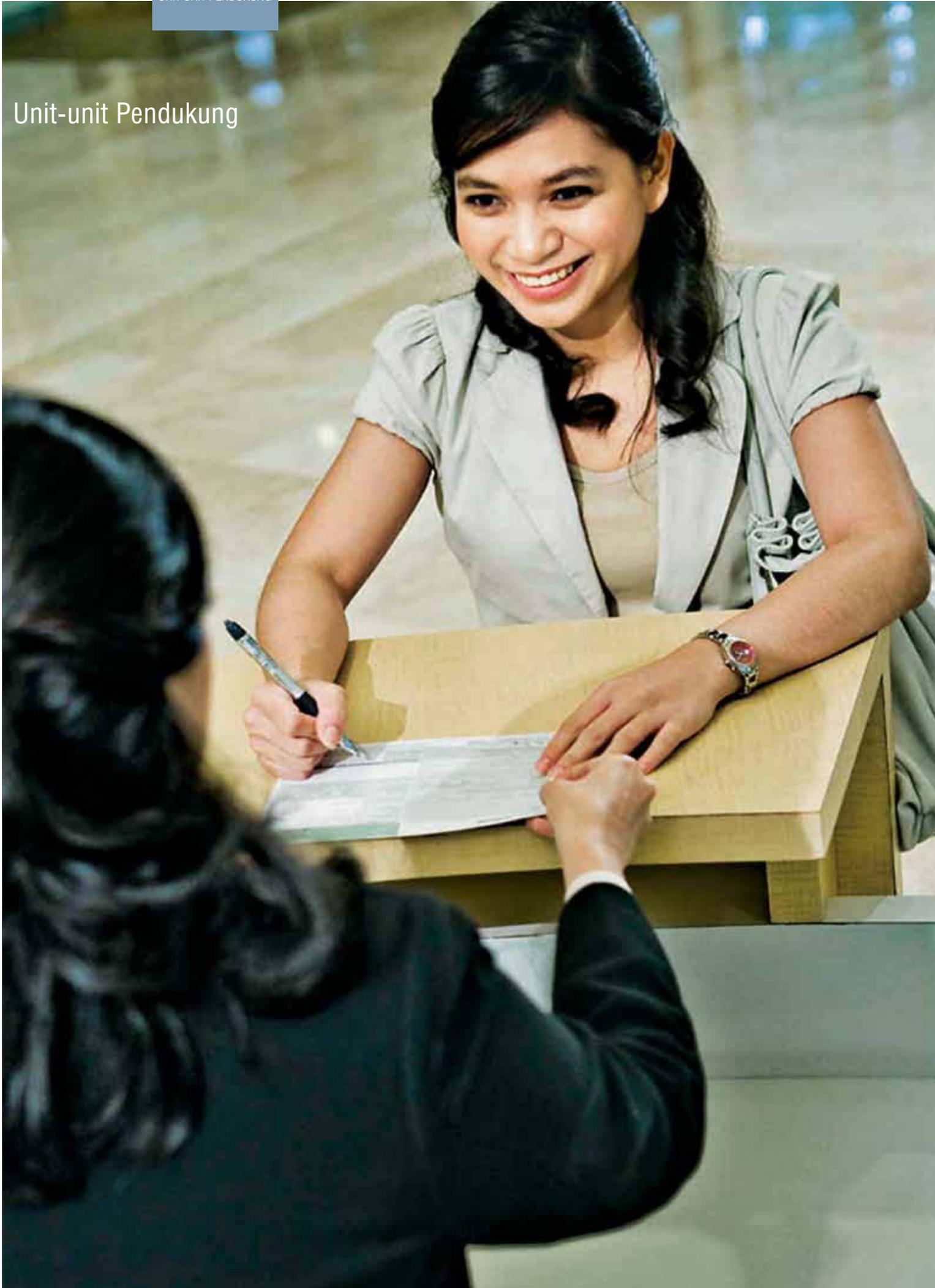
Platform teknologi perbankan Danamon yang telah ditingkatkan juga dilengkapi dengan sistem aplikasi manajemen risiko yang kuat yaitu *Central Liabilities System*, *Loan Origination System*, dan *Collection Management System*. Sistem aplikasi tersebut memungkinkan dilakukannya pengecekan atas manajemen aset dan kewajiban Danamon.

Danamon memandang penting teknologi informasi dari sudut pandang strategi, karena teknologi informasi merupakan kunci utama yang memungkinkan Danamon menyediakan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur dan menelusuri kinerja bisnis, serta mengambil keputusan-keputusan manajemen yang tepat.

Komitmen ini diwujudkan melalui *Information Technology Steering Committee (ITSC)* yang mengatur penggunaan teknologi informasi di dalam Danamon. Komite yang diketuai oleh Wakil Direktur Utama ini menentukan strategi teknologi Danamon, cetak biru dan juga prioritas investasi dan pengembangannya. Dipandu oleh *ITSC*, kemajuan teknologi informasi di Danamon berhasil mewujudkan platform *TI* yang handal, fleksibel, sangat responsif dan efisien dalam hal biaya; semuanya untuk mendukung seluruh bisnis Danamon.



## Unit-unit Pendukung



## Jaringan Distribusi

Infrastruktur jaringan layanan tetap merupakan kunci keberhasilan Danamon dalam mengupayakan pertumbuhan maupun menanggapi permintaan pasar yang kompetitif. Danamon memiliki salah satu jaringan distribusi terluas di Indonesia, mencakup kurang lebih 1.900 cabang dan titik penjualan, lebih dari 840 ATM Danamon di seluruh negeri, layanan *Internet banking*, *mobile banking* dan *call center*.

Selama tahun 2009, Danamon membuka 26 kantor cabang baru dan menutup 10 kantor cabang, menjadikan jumlah cabang operasional sebanyak 1.499 kantor. Pada saat yang sama Danamon juga menambah 38 ATM baru dan menutup enam ATM lama, mengembangkan jaringan layanan ATM Danamon hingga menjadi 846 lokasi di akhir tahun 2009.

Dengan tampilan yang dinamis serta warna kuning dan oranye Danamon yang cerah dan mencolok, platform ATM Danamon yang baru memproyeksikan citra modern dan nyaman sesuai dengan kemampuan ATM terkini yang dilengkapi dengan sistem Triple DES dan EMC, yang memenuhi persyaratan Visa maupun MasterCard. Sistem ATM Danamon yang baru menawarkan proses transaksi yang lebih aman dan andal, selain aplikasi yang lebih fleksibel untuk mengembangkan manfaat fitur-fitur khusus yang ditargetkan untuk kepentingan pemegang kartu Danamon.

## Unit-unit Pendukung

Inisiatif *re-branding* yang diterapkan pada setiap cabang ritel Danamon juga memberikan daya tarik tersendiri yang menonjol bagi *brand* Danamon. Hadir dan terlihat hingga ke pelosok negeri, *re-branding* ini memproyeksikan pelayanan yang mudah, dapat diandalkan dan bermutu tinggi. Danamon juga meningkatkan layanan *call center*, sehingga mampu merespon pertanyaan nasabah dengan lebih cepat dan lebih pintar.

Pada tahun 2009, Danamon meluncurkan layanan *Internet banking* yang memperoleh respon positif dari nasabah.

### Operasional

Tugas utama unit operasional adalah memfasilitasi kualitas layanan terbaik untuk memuaskan kebutuhan nasabah pada setiap jenjang transaksi, melalui berbagai jalur distribusi, serta memastikan pelayanan yang konsisten, dengan faktor ketersediaan mencapai 99,99%.

Selama tahun 2009, Danamon terus menerapkan perbaikan maupun perampingan proses operasional di bawah kerangka pemuasan nasabah yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman nasabah di setiap titik pelayanan Danamon seperti kantor cabang, ATM, *phone banking* dan kini *Internet banking*.

Penggunaan sistem pengisian formulir secara elektronis telah meningkatkan operasional sejak sistem tersebut diimplementasikan secara penuh di cabang-cabang utama pada tahun 2009. Formulir elektronik, e-Form, melakukan otomatisasi serta menyederhanakan sebagian besar proses manual dengan kertas yang terkait dengan transaksi nasabah seperti penempatan deposito, penarikan tunai, kliring cek, *overbooking* dan pengiriman uang. Penggunaan sistem elektronik juga menghemat biaya secara signifikan, dengan meningkatnya efisiensi operasional maupun penghematan dari penggunaan kertas yang lebih sedikit.

Program-program pelatihan konstruktif terus diberikan untuk para karyawan *frontliner* agar konsistensi standar pelayanan terjaga. Berbagai program seperti *Mystery Shopper* dan *Mystery Caller*, *Service Motivational Initiatives*, *Danamon Service Star* dan *Danamon Service Champion*, menjadikan para *frontliner* siap dalam tugasnya sehari-hari berinteraksi dengan nasabah.

Selain semua itu, peluncuran New Core Banking System (NCBS) di 17 cabang percobaan di Semarang dilakukan pada bulan Mei 2009 dan selanjutnya di 195 cabang di empat wilayah hingga akhir tahun 2009 merupakan puncak dari

kegiatan unit operasional yang penuh tantangan, sekaligus membanggakan di tahun 2009. Migrasi selanjutnya untuk seluruh sisa cabang diharapkan selesai pada kuartal ketiga 2010.

NCBS menawarkan tingkat produktivitas, keandalan dan fleksibilitas yang tidak mungkin ditandingi oleh sistem perbankan inti yang lama. Dengan sistem yang baru, produk dapat ditawarkan ke pasar lebih cepat, transaksi diproses lebih banyak dan tepat, serta layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah.

Pada tahun 2009, peningkatan pada ATM maupun sistem perbankan inti memungkinkan unit operasional menjalin program pemasaran dan promosi bersama, dengan *brand* maupun layanan konsumen terkemuka lainnya, serta menawarkan pengalaman maupun manfaat yang unik bagi nasabah. Kegiatan *cross-sell* antara unit-unit usaha Danamon dapat dilakukan secara lebih lancar, mudah dan terpadu.

Hal ini membuka berbagai peluang usaha dengan potensi perolehan pendapatan baru yang signifikan, selain meningkatkan imbal jasa dari *transactional services*. Pada tahun 2009 saja, jaringan ATM Danamon berhasil membukukan imbal

“Danamon Privilege Banking... How may we serve you today, Madam..?” ▶



jasa senilai Rp56 miliar, atau meningkat sebesar 47%, dari faktor kegunaan mesin yang meningkat sebesar 26% menjadi 56 juta transaksi secara tahunan. Danamon memperkirakan dapat meningkatkan hasil imbal jasa dari *transactional services* setelah seluruh manfaat yang ada dalam pengoperasian sistem ATM dan *core banking* yang baru mulai dirasakan sepenuhnya.

Sebagaimana halnya di tahun-tahun yang lalu, berbagai inisiatif yang digelar pada tahun 2009 berhasil meraih penghargaan dari berbagai institusi ternama, baik dari dalam maupun luar negeri, antara lain: Most Consistent Bank in Service Excellence (selama tujuh tahun berturut-turut), Best Bank in Service Excellence, Service Quality Gold Award, Best Mobile Banking dan masih banyak lagi.

Dalam mencapai tujuannya, Danamon tetap fokus pada pengelolaan biaya secara efektif. Program-program penghematan biaya tetap diimplementasikan secara merata ke seluruh kantor cabang, sementara unit operasional berupaya keras menjaga biaya operasional selain juga mengoptimalkan penggunaan ruang

kantor. Pengoperasian *back office* secara sentralisasi juga terus memberi kontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja dengan biaya yang lebih rendah.

Ke depan, Danamon akan fokus pada upaya optimalisasi dalam rangka memetik manfaat yang sebesar-besarnya dari platform ATM serta NCBS terkini yang akan menunjang jaringan pelayanan maupun operasional untuk perkembangan usaha Danamon selama bertahun-tahun ke depan. Danamon juga akan fokus pada pencapaian *Service Level Agreements* dan *Key Performance Indicator* untuk mewujudkan tujuan utama kami dalam meningkatkan mutu pengalaman nasabah bersama Danamon.

### Center for Operational Excellence

Agar dapat menunjang pencapaian kesempurnaan di seluruh kegiatan operasional Danamon, kami telah membentuk Center for Operational Excellence (COE). COE mengambil inisiatif serta mengawasi upaya pencarian cara-cara atau pendekatan baru dalam melakukan pekerjaan sehari-hari agar lebih efisien dan produktif.

COE berhasil memperpendek *turn around time* untuk proses persetujuan pinjaman di SEMM, UKM dan Komersial serta bisnis kartu. Sedangkan untuk teknologi informasi, COE berhasil menggelar program latihan khusus yang dikembangkan untuk menstimulasi keahlian pemecahan masalah menuju peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, terutama dalam hal pengembangan aplikasi sistem dan proses.

# Jaringan Distribusi



Wilayah	Kantor Cabang Konvensional	Kantor Cabang Syariah <sup>1)</sup>	Danamon Privilege Centers <sup>2)</sup>	ATM	Unit Danamon Simpan Pinjam <sup>3)</sup>	Outlet Adira Finance	Outlet Adira Insurance	Outlet Adira Kredit <sup>4)</sup>
1	149	38	7	294	139	31	9	9
2	32	29	2	54	109	32	2	4
3	81	24	5	151	235	53	4	8
4	53	11	4	80	72	28	4	5
5	36	5	5	67	45	34	4	4
6	68	9	7	109	230	98	7	8
7	56	32	7	91	217	43	4	7
<b>JUMLAH</b>	<b>475</b>	<b>148</b>	<b>37</b>	<b>846</b>	<b>1.047</b>	<b>319</b>	<b>34</b>	<b>45</b>

## Catatan:

1) Danamon Syariah termasuk *sales channels*2) Danamon Privilege Centers termasuk *service points*

3) Unit Danamon Simpan Pinjam termasuk kantor penjualan

4) Outlet Adira Kredit termasuk kantor perwakilan



Wilayah **7**  
Jawa Tengah  
Yogyakarta

Wilayah **3**  
Jawa Timur  
Bali  
NTB, NTT

Wilayah **5**  
Kalimantan

Wilayah **4**  
Sulawesi  
Papua  
Maluku

Jumlah

676

264

561

257

200

536

457

2.951