



TINJAUAN USAHA

business review





PERBANKAN KOMERSIAL

commercial banking

Tahun 2008 ini merupakan tahun yang memiliki kinerja yang sangat tinggi bagi segmen komersial di Bank Mega. Banyaknya produk kredit yang diluncurkan pada akhir tahun 2007 maupun di awal 2008, menunjukkan agresifitas segmen komersial untuk membantu dunia usaha di Indonesia untuk dapat berkembang pesat.

2008 is a year that witnessed tremendous growth in the commercial loan segment within Bank Mega. The proliferation of numerous loan products launched at the end of 2007, as well as in early 2008, reflects the aggressive nature that characterized the commercial segment in support of rapid business growth within Indonesia.

Pembiayaan pada segmen komersial meliputi hampir semua sektor usaha, baik sektor properti, perdagangan, industri, perkebunan, konstruksi dan bahkan mencakup sektor pertambangan. Sektor-sektor tersebut, di fasilitasi oleh segmen komersial melalui berbagai produk kredit, baik produk umum seperti modal kerja dan kredit investasi maupun produk khusus yang dikembangkan untuk memenuhi secara spesifik kebutuhan dunia usaha.

Produk-produk kredit khusus yang diluncurkan tersebut contohnya adalah Mega Asset Based Finance (MABF), yaitu suatu bentuk produk pembiayaan yang didasari oleh kelayakan usaha atas suatu badan hukum maupun perseorangan, dengan jaminan utama berupa barang yang dibiayai seperti alat berat, permesinan maupun truk komersial (*commercial transportation vehicle*), dan melibatkan peran aktif mitra kerja / pemasok. Sejalan dengan aktivitas produk ini, telah ditandatangani kerjasama antara Bank Mega dengan para mitra kerja seperti PT. United Tractors, PT. Trakindo Utama, PT. Daya Kobelco Construction, dan beberapa perusahaan mitra lainnya.

Selain itu, produk kredit yang juga melibatkan perusahaan mitra kerja adalah Mega Supplier Financing, yang menyediakan pembiayaan modal kerja kepada pemasok / subkontraktor atas piutang (A/R) yang ditagihkan pada mitra kerja. Produk lainnya antara lain adalah Mega BPR Linkage, Mega Warehouse Financing dan banyak produk kredit lainnya.

Adanya pertumbuhan kredit yang cukup pesat di segmen komersial ini, sangat dipengaruhi oleh kinerja, pelayanan, motivasi dan profesionalisme dari setiap insan Bank Mega, baik dari kantor cabang, kantor wilayah maupun kantor pusat.

Menyambung segala aktivitas yang sudah dirintis sejak tahun 2007, tahun 2008 ini adalah tahun implementasi dari produk-produk kredit baru. Walaupun total portofolio dari produk khusus ini belum dapat menyamai produk umum (PRK dan KI), tetapi pertumbuhan portofolio dari beberapa produk khusus terlihat cukup signifikan. Pada produk Asset Based Finance misalnya, produk yang baru diluncurkan pada bulan Februari 2008 ini sudah mencatat total portofolio yang cukup baik.

Secara umum, dapat dijelaskan pertumbuhan kredit komersial di tahun 2008 sebesar Rp 1,36 triliun atau naik 31%. Sedangkan bila dilihat secara segmentasi debitur, maka sub segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) mengalami peningkatan sebesar Rp 677 miliar (14%) sementara sub segmen kredit komersial tumbuh sebesar Rp 682 miliar (30,72%).

Financing in the commercial segment involved almost all business sectors, including the property, trading, industrial, plantation, construction, and the mining sectors. These sectors are supported by the commercial segment through various loan products, either in the form of general products such as working capital loans and investment loans as well as special products that are developed to meet the specific needs and requirements of the business world.

Special loan products that were launched included Mega Asset Based Finance (MABF), which is a financing product that is based on the viability of an individual or corporate business with collateral largely in the form goods that are financed such as heavy equipment, machinery as well as commercial transportation vehicles through the active involvement of business partners/suppliers. In line with the activities of this product, in 2008, an agreement was signed between Bank Mega and business partners such as PT. United Tractors, PT. Trakindo Utama, PT. Daya Kobelco Construction, and a number of other partner firms.

In addition to this, the loan product that also involves business partners is Mega Supplier Financing that provides working capital financing to suppliers/subcontractors of receivables that are collected from the business partners. Other products include Mega BPR Linkage, Mega Warehouse Financing and other numerous loan products.

This rapid growth in commercial loans is largely influenced by performance, services, motivation, and professionalism of every aspect within Bank Mega, either within the branches, regional offices, or even in the head offices.

Continuing from all activities that were formulated in 2007; 2008 can be termed as the implementation year for these new loan products, even as the total portfolio of these special products have not reached the levels of general products (Working Capital Loans and Investment Loans). However, the portfolio growth from a number of these special products is indeed significant. For example, Asset Based Finance products that were just launched in February 2008 have recorded a very good total portfolio.

In general, commercial loan growth in 2008 amounts to Rp 1.36 trillion or increased 31%. While, in terms of borrower segmentation, the Micro, Small, and Medium scale Enterprises (MSME) registered a growth of Rp 677 billion (14%) while the commercial loan sub-segment increased by as much as Rp 682 billion (30.72%).



Di tengah kondisi makro yang kurang baik, pembiayaan kredit UMKM Bank Mega dapat mencapai pertumbuhan kredit yang diharapkan. Hal ini menjadikan sektor UMKM sebagai fokus bisnis yang memberikan margin yang lebih tinggi serta penyebaran resiko kredit yang ada dengan NPL yang rendah.

Meskipun belum lama menggarap sektor tersebut di tengah-tengah kompetisi market yang ada, namun sektor UMKM merupakan langkah nyata dalam menggerakkan sektor riil. Untuk itu, guna lebih mendorong pertumbuhan sektor UMKM pada tahun 2009, Bank Mega akan menjalankan strategi sebagai berikut:

1. Mempersiapkan sumber daya manusia di cabang dan cabang pembantu melalui program pelatihan dan pendidikan agar mampu memberikan kredit UMKM dengan baik.
2. Mempercepat proses pemberian kredit UMKM dengan memberikan wewenang secara berjenjang kepada kantor wilayah, kantor cabang dan kantor cabang pembantu, dimana semua kredit UMKM harus berbasis pada asset protection.
3. Pengembangan produk-produk yang mendukung pengembangan segmen UMKM antara lain Mega SME 500, Mega SME 2000, Mega SME 5000, Mega Linkage Koperasi.

Sedangkan untuk sub segmen komersial, beberapa strategi yang akan diimplementasikan Bank Mega pada tahun 2009 dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Fokus pada account management dan mempertahankan kualitas portofolio agar tetap dalam kondisi sehat serta meningkatkan upaya-upaya untuk menyelesaikan NPL.
2. Membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah serta pengembangan bisnis berdasarkan segmen dan sektor industri yang jelas.

In the midst of the unfavorable macro-economic conditions, financing through Bank Mega's MSME loans was able to boost the anticipated levels loan growth. This caused the MSME sector to become the focus business that provide the substantially higher margins as well as minimize the loan risk through low NPL levels.

Despite the Bank's relatively recent entry into the sector in the midst of existing market conditions, the MSME sector represents as the most realistic step needed to move the real sector. For that purpose, so as to spur growth in the MSME sector, in 2009, Bank Mega intends to implement a strategy which includes:

1. Preparing human resource in branches and sub branches through training and education programs so as to facilitate to ensure that the disbursal of loans are good.
2. Accelerate the MSME loan disbursal process by extending the authority within a specified timeframe to regional offices, branches, and sub-branches, whereby all MSME loans must be based on asset protection.
3. Development of products to support the MSME segment which include Mega SME 500, Mega SME 2000, Mega SME 5000, and Mega Cooperative Linkage.

Whileas for the commercial sub-segment, a number of strategies that will be implemented by Bank Mega in 2009 are as follows:

1. Focus on account management and maintain portfolio quality by ensuring its soundness as well intensify efforts to resolve NPL.
2. Foster long-term relationships with the customer as well as develop the business that is clearly based on industry sector and segments.



PERBANKAN KONSUMER

consumer banking

Tingginya Suku Bunga Bank Indonesia sepanjang tahun 2008 ini telah menjadikan persaingan menghimpun Dana Pihak Ketiga menjadi sangat ketat. Untuk dapat menarik Dana Pihak Ketiga, industri perbankan berlomba-lomba menaikkan suku bunga simpanan.

The Bank Indonesia's high rates registered throughout 2008 intensified competition for Third Party Funds. To attract Third Party Funds, the banking industry competed aggressively to raise their interest rates.

Rp 18,7 triliun

pertumbuhan Deposito Bank Mega
meningkat 11,2% dari tahun 2007

Dana Pihak Ketiga

Bank Mega menyadari bahwa strategi menaikkan suku bunga simpanan pada saat situasi perekonomian Nasional yang stagnan seperti saat ini dapat menjadi kontra-produktif. Suku bunga simpanan yang tinggi pada akhirnya akan disertai dengan penyaluran kredit dengan suku bunga pinjaman yang tinggi pula. Kredit dengan suku bunga pinjaman yang tinggi pada saat perekonomian yang tidak kondusif justru akan menambah resiko kenaikan NPL Bank.

Oleh karena itu Bank Mega memilih untuk memberikan layanan yang lebih baik dan luas kepada masyarakat dari pada menawarkan suku bunga simpanan yang sangat tinggi.

Pada tahun 2008 ini, Dana Pihak Ketiga yang berhasil dihimpun oleh Bank Mega adalah sebesar Rp 29,4 triliun atau turun sebesar 2,2% dibandingkan pada tahun 2007 yang sebesar Rp 30 triliun. Penurunan ini terutama disebabkan oleh penurunan yang cukup signifikan pada giro yang memang sensitif terhadap suku bunga simpanan. Namun sebaliknya deposito Bank Mega naik sebesar 11,2% dari Rp 16,9 triliun pada tahun 2007 menjadi Rp 18,8 triliun pada tahun 2008. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat kepada Bank Mega masih sangat tinggi, meskipun industri perbankan Indonesia sempat dilanda rumor penutupan beberapa bank Nasional.

Fenomena ini menjadikan komposisi Dana Pihak Ketiga Bank Mega berubah. Pada tahun 2007 komposisi giro dan tabungan dibandingkan deposito adalah 43,7% : 56,3%, sementara pada tahun 2008 perbandingannya menjadi 36,1% : 63,9%.

Tingginya pertumbuhan deposito disebabkan karena pengaruh kenaikan suku bunga SBI seiring dengan kondisi perekonomian yang sedang mengalami krisis, mengakibatkan terjadinya peningkatan dana mahal. Kondisi tersebut menyebabkan *cost of fund* Bank Mega meningkat dari level 6,38% untuk Rupiah pada tahun 2007 menjadi 10,38% pada tahun 2008.

Sesuai dengan target awal kami, walaupun dalam kondisi perekonomian yang kurang kondusif, kami tetap berusaha semaksimal mungkin agar komposisi dana mahal dengan dana murah akan mencapai 50% : 50%. Untuk itu, kami meluncurkan produk-produk dan program promosi baru khususnya untuk produk dana murah kepada masyarakat, seperti:

- Tabungan Mega Berbagi
- Tabungan Mega Dollar Australia
- Mega Depo Prima
- Mega Depo Progresif
- Program Customer Loyalty Mega Dana 3

Third Party Funds

Bank Mega believes that the strategy to raise interest rates in the midst of stagnant economic conditions is counter-productive. High deposit rates will likely result in high interest loans and that high interest loans at a time of unfavorable economic conditions will likely increase risk of higher NPL's for the banks.

As a result, Bank Mega chooses to provide improved and accessible services to the public as opposed to offering higher interest rates.

The amount of Third Party Funds that Bank Mega managed in 2008 was Rp 29.4 trillion or 2.2% lower compared to 2007 which amounts to Rp 30 trillion. This decline was largely caused by the significant decrease in current account that was indeed sensitive to the interest rate movements. On the other hand, Bank Mega's time deposits were, in fact, higher by 11.2% from Rp 16.9 trillion in 2007 to Rp 18.8 trillion in 2008. This is a reflection that the public's confidence in Bank Mega continues to be high, despite the rumors of impending bank closures circulating among the public at the time.

This phenomenon caused Bank Mega's Third Party composition to change. The composition of current account and savings compared to time deposits in 2007 was 43.7% : 56.3%, which changed in 2008 to 36.1% : 63.9%.

The high level of time deposit growth is caused by the increase in the SBI rates that culminated as result of the economic crisis which brought about growth in high cost funds. This condition caused Bank Mega's cost of funds to increase from a level of 6.38% for the Rupiah in 2007 to become 10.38% in 2008.

Despite the unfavorable economic conditions, we will continue, in line with our initial target, to strive to do the best to ensure that the composition of high cost funds to low cost funds amounts to 50%:50%. For that purpose, we have publicly launched new products and promotional programs for low cost funds such as:

- Mega Shares Savings
- Mega Australian Dollar Savings
- Mega Prima Time Deposits
- Mega Progressive Time Deposits
- Mega Fund Customer Loyalty Program 3

- Program Tabungan Mega Dana 3 in 1
- Program Mega Rencana Promo VI

Kredit Konsumer

Penyaluran kredit Bank Mega pada tahun 2008 ini meningkat sebesar 39%, dengan Kredit Konsumer menjadi salah satu kontributor yang cukup signifikan dalam pencapaian ini. Kredit Konsumer tumbuh dari Rp 5,4 triliun pada tahun 2007 menjadi Rp 7,1 triliun pada tahun 2008 atau meningkat 32,2%.

Pertumbuhan ini adalah hasil dari strategi yang kami terapkan. Strategi pengembangan kredit yang telah terbukti berhasil kami terapkan sejak tahun 2007, untuk tahun 2008 ini kami teruskan dan kembangkan.

Produk KPR-Mega Griya dan Program Mega Refund masih menjadi andalan dalam pertumbuhan Kredit Konsumer. Produk-produk ini mendapat tempat di hati masyarakat karena dikaitkan dengan *bancassurance* sehingga memberikan manfaat investasi kepada debitur berupa pengembalian pokok pinjaman sebesar 100% setelah jangka waktu tertentu sesuai syarat & ketentuan.

Selama tahun 2008 ini, kinerja produk KPR-Mega Griya masih cukup menggembirakan, tumbuh sebesar 38,2% atau naik menjadi Rp 1,1 triliun dari Rp 822 miliar pada tahun 2007.

Di lain pihak, melanjutkan kesuksesan produk Mega Refund yang inovatif, pada bulan April 2008 kami meluncurkan produk Mega Refund Plus yaitu produk pengembangan Mega Refund. Apabila Mega Refund memberikan masa investasi selama 25 tahun, maka Mega Refund Plus memberikan masa investasi 30 tahun, sehingga memberikan alternatif pilihan bagi masyarakat. Walaupun tidak setinggi kenaikan pada tahun 2007, program Mega Refund dan Mega Refund Plus ini naik sebesar 71,3% pada tahun 2008 ini.

Untuk tahun 2009 dan seterusnya, Bank Mega melihat bahwa peluang pasar property masih cukup besar. Oleh karena itu, Bank Mega akan memperluas jaringan kerjasama dengan pengembang dan agen property serta membuat program promosi bersama. Program lain yang memberikan kontribusi pada pencapaian Kredit Konsumer Bank Mega adalah Kredit Multi Guna. Sepanjang tahun 2008, produk ini meningkat dari Rp 328 miliar menjadi Rp 366 miliar atau naik sebesar 11,9%.

Sebagai bank yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, maka pada tahun 2008 ini, Bank Mega mulai mengadopsi *Loan Origination System* sebagai alat bantu proses kredit

- Mega Fund 3 in 1 Savings Program
- Mega Plan Promo Program VI

Consumer Loan

Bank Mega's loan disbursements increased 39% in 2008 whereby Consumer Loans was one of the main contributors for this significant increase. Loans grew from Rp 5.4 trillion in 2007 to Rp 7.1 trillion in 2008 or a 32.2% increase.

This increase is a result of the Bank's strategy. The loan development strategy that proved to be successfully implemented since 2007, continues to be pursued and enhanced in 2008.

Mega Griya mortgage product and the Mega Refund Program continue to be the mainstays for the Consumer Loan growth. These products were well received by the public as it is associated with *bancassurance* that provides investment benefits for borrowers in the form of loan principle returns amounting to 100% upon the specified timeframe in accordance with the terms and conditions.

The Mega Griya mortgage product continues to perform favorably throughout 2008 as it grew by as much as 38.2% to Rp 1.1 trillion from Rp 822 billion in 2007.

On the other hand, following the innovative success Mega Refund product, the Bank launched in April 2008, the Mega Refund Plus which is a product developed from Mega Refund. If the Mega Refund offers investment returns throughout 25 years; the Mega Refund Plus offers an investment period of 30 years and provides its customers with an alternative product. Even though the outcome was not as high as in 2007, the Mega Refund program and the Mega Refund Plus booked growth of 71.3% in 2008.

For 2009 and beyond, Bank Mega continues to believe that the prospects for the property market remain high. As a result, Bank Mega will expand its network by working closely with developers and property agents and create joint promotional programs. Other programs that contributed to Bank Mega's Consumer Loan growth are the Multi-Purpose Loan. In 2008, this product increased from Rp 328 billion to reach Rp 366 billion or as much as 11.9% year-on-year.

As a bank that is committed to provide first-rate services to the customer, Bank Mega began to implement the Loan Origination System in 2008 which serves as a tool to support loan processing by

Realisasi Mega Refund
Mega Refund realisation

dalam miliar Rupiah
in billion Rupiah

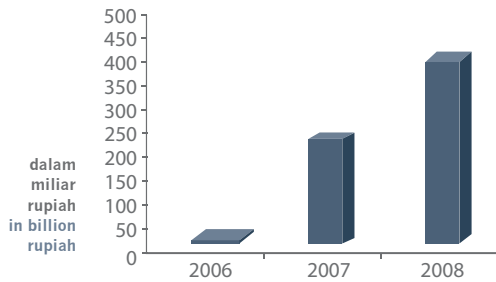
Program	2006	2007	2008
Mega Refund	36,0	247,0	423,0

Posisi Baki Debet KPR & KMG
Mega Griya vs KMG Mortgage Debit Position

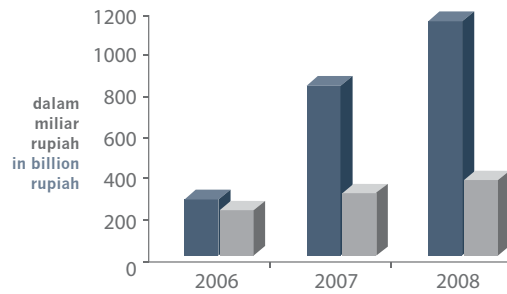
dalam miliar Rupiah
in billion Rupiah

Produk	2006	2007	2008
KPR	272,0	822,0	1.136,0
KMG	221,0	328,0	366,0

Realisasi MEGA REFUND
MEGA REFUND realisation



Posisi Baki Debet KPR Mega Griya vs KMG
Mega Griya vs KMG Mortgage Debit Position



sehingga waktu proses kredit dapat dipersingkat tanpa harus mengorbankan prinsip kehati-hatian. Dengan demikian kebutuhan nasabah akan dapat lebih cepat kami penuhi.

reducing the time it takes to process a loan without sacrificing the prudent banking principles thereby fulfilling the customer's requirements.

Fee Based Income
Perkreditan

Seiring dengan perkembangan kredit Bank Mega yang semakin besar, perusahaan dapat meningkatkan *Fee Based Income* diantaranya adalah: biaya provisi, setiap debitur wajib memanfaatkan jasa perbankan Bank Mega sebagai bank operasional yaitu seluruh transaksi perbankan harus dilakukan melalui Bank Mega serta menawarkan *cash management* guna meningkatkan volume transaksi perbankan dari debitur korporasi.

Fee Based Income
Loans

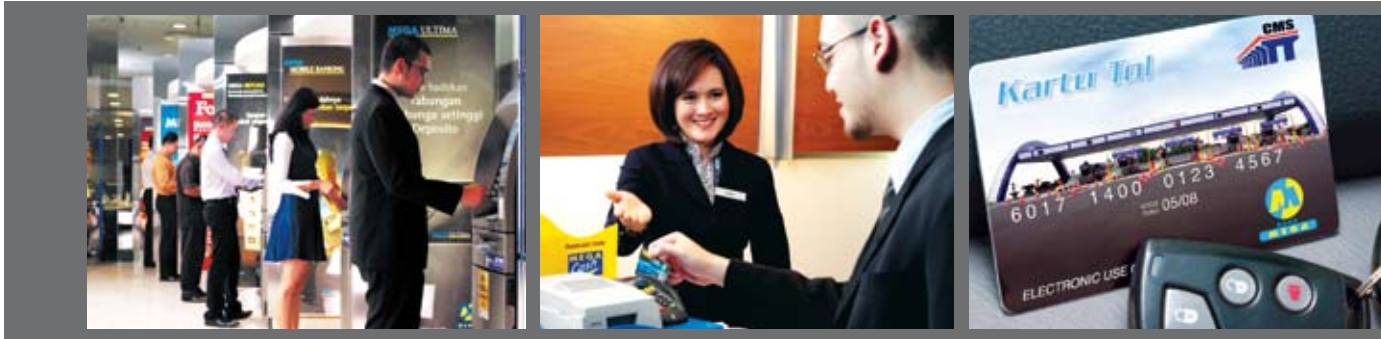
The Bank, in line with its substantial loan growth, can increase its Fee Based Income from, among others: provision costs, whereby every borrower must utilize Bank Mega's banking services as the operational bank in which all of the banking transactions must be made through Bank Mega as well as offer cash management so as to increase the volume of banking transactions from the corporate borrower.

Perbankan Internasional

Sebagai dampak langsung resesi keuangan global yang terjadi di Amerika dan Eropa, tahun 2008 ditutup dengan adanya kecenderungan menurunnya volume perdagangan internasional yang terjadi hampir di seluruh negara. Di Indonesia, gejala penurunan volume perdagangan internasional –khususnya bisnis ekspor impor mulai terasa sejak pertengahan tahun 2008 dan masih terus berlangsung sampai sekarang. Kondisi ini tentu kurang menguntungkan terhadap pengembangan bisnis perbankan internasional.

International Banking

As a direct impact of the global financial recession that occurred in the US and Europe, 2008 ended with the decline in the volume of international trade that occurred in most countries worldwide. In Indonesia, the symptoms of the declining volume in international trade, particularly in export-import businesses, began to be felt since the middle of 2008 and continues even to this day. This condition was indeed unfavorable for the development of the international banking business.



Namun demikian, ditengah tekanan kondisi perekonomian global yang cukup berat, dalam tahun 2008 secara umum Bank Mega masih dapat membukukan *fee based income* dari *trade finance & services* dan *remittance services* sebesar Rp 30,6 miliar atau hanya mengalami penurunan sebesar Rp 1,0 miliar dibandingkan dengan pencapaian tahun 2007 sebesar Rp 31,6 miliar.

Sejalan dengan pertumbuhan kredit yang cukup besar di awal tahun 2008, transaksi *trade finance & services* yang meliputi transaksi ekspor, impor dan *bank guarantee* menunjukkan *trend* pertumbuhan yang positif, baik di Cabang maupun Kantor Pusat. Namun mulai pertengahan tahun 2008, manajemen Bank Mega menerapkan kebijakan pemberian kredit yang sangat selektif sebagai dampak ketatnya likuiditas perbankan dan kecenderungan meningkatnya risiko kredit, sehingga mengakibatkan volume transaksi *trade finance & services* juga mengalami penurunan.

Layanan *remittance* diseluruh kantor cabang Bank Mega menunjukkan pertumbuhan positif yang sangat signifikan. Pertumbuhan ini didukung antara lain oleh berbagai faktor yaitu biaya yang kompetitif, rate nilai tukar yang sangat bersaing, layanan yang memuaskan dan juga adanya penambahan jenis mata uang yang diterima Bank Mega dalam transaksi *remittance*.

Bisnis jasa transfer kilat MoneyGram yang mulai dilaksanakan pada awal tahun 2007 saat ini telah menunjukkan *trend* peningkatan yang cukup baik. Untuk memperluas jangkauan layanan jasa transfer kilat MoneyGram, di tahun 2008 Bank Mega telah menambah jumlah cabang yang dapat melayani transaksi MoneyGram. Di tahun 2007 transaksi MoneyGram hanya dapat dilakukan di 50 cabang, maka pada bulan November 2008 Bank Mega memperluas layanan MoneyGram sehingga menjangkau 157 cabang Bank Mega. Untuk selanjutnya jaringan MoneyGram akan terus diperluas seiring dengan bertambahnya cabang Bank Mega di seluruh wilayah Indonesia.

However, in the midst of the immense pressures brought about by the deteriorating global economic conditions in 2008, Bank Mega had, in general, booked fee based income from trade finance & services and remittance services amounting to Rp 30.6 billion or merely a slight decrease of Rp 1.0 billion compared to that achieved in 2007 amounting to Rp 31.6 billion.

In line with the significant loan growth experienced in early 2008, trade finance & services transactions (that involved export transactions, import transactions, and bank guarantees) registered positive growth trends both from the Branches as well as the Head Office. However, beginning in 2008, Bank Mega's management implemented a very selective loan disbursal policy in response to the banking sector's tight liquidity and increasing credit risk that caused the volume of trade finance & services transactions to decline.

Remittance services provided throughout Bank Mega's branches registered significant growth. This growth was supported by various factors which included competitive fees, competitive exchange rates, exemplary services, and also increase in the types of currencies accepted by Bank Mega in its remittance transactions.

The MoneyGram express money transfer services that began to be implemented in early 2007 currently register a positive growth trend. To expand the reach of its MoneyGram express money transfer services in 2008, Bank Mega has added the number of branches able to carry out the MoneyGram transactions. In 2007, there were only 50 branches that were able to carry out MoneyGram transactions. However, in November 2008, Bank Mega expanded the reach of the MoneyGram services to cover 157 of the Bank's branches. Bank Mega hopes to continue to expand these services to other branches throughout Indonesia.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah dalam operasional transaksi *trade finance* dan *remittance*, Bank Mega telah mendapatkan dukungan dari bank-bank koresponden yang tersebar diseluruh penjuru dunia. Saat ini hubungan baik telah dibina dengan lebih dari 900 bank swasta nasional dan bank asing. Hasilnya selain meningkatkan kepercayaan bank koresponden, Bank Mega juga berhasil mendapatkan berbagai macam fasilitas kredit yang mendukung operasi perbankan sehari-hari seperti MM, FX, *Trade Finance* dan *Commercial line*.

Dengan kerjasama dan dukungan yang baik dari bank-bank koresponden, maka Bank Mega dapat memberikan lebih banyak pilihan produk bagi nasabah dan layanan prima sehingga menjadikan Bank Mega sebagai bank tujuan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan.

Pasar Modal

Selama beberapa tahun terakhir, pelayanan Bank Mega di bidang Pasar Modal telah mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat luas. Pada tahun 2008, total pendapatan fee based income atas portofolio jasa-jasa Pasar Modal yang dimiliki oleh Bank Mega berhasil mencapai peningkatan secara signifikan yaitu tumbuh sebesar 11,41% dibandingkan dengan tahun 2007.

Untuk memenuhi kebutuhan Pasar Modal, Jasa-jasa layanan yang dimiliki oleh Bank Mega adalah:

1. Wali Amanat, memberikan pelayanan untuk membantu penerbitan obligasi maupun surat utang lainnya termasuk penerbitan efek syariah (Sukuk), sebagai pihak yang mewakili pemegang surat utang untuk menentukan hak-hak pemegang surat utang, serta memantau pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang telah disepakati bersama. Untuk kegiatan Wali Amanat ini, Bank Mega berhasil mempertahankan pangsa pasar pada posisi pertama untuk perolehan jumlah emiten (penerbit)
2. Kustodian, memberikan pelayanan kustodian umum, meliputi *safe keeping (deposit)*, *receive and delivery*, *corporate action*, *proxy*, *reporting and information*, kustodian reksa dana dan Sub-Registry surat berharga SBI & SUN.
3. Agen Jaminan, memberikan pelayanan dalam melakukan pemantauan terhadap penyerahan jaminan sesuai perjanjian, melakukan pengikatan jaminan dan mengurus administrasi yang berkaitan dengan jaminan yang terkait.

To enhance services for customers in regards to trade finance and remittance transaction operations, Bank Mega receives the support of correspondent banks located throughout the world. The Bank currently maintains relationships with over 900 local and foreign banks that results in increased trust from the correspondent banks as well as access to various loan facilities needed to support routine banking operations such as MM, FX, Trade Finance, and Commercial Line.

Through the cooperation and support of the correspondent banks, Bank Mega provides its customers with more products to choose from and superior services that makes Bank Mega as the customer's preferred Bank.

Capital Markets

Bank Mega's Capital Market services have, in recent years, gained the public's trust and support. In 2008, total fee-based income derived from Bank Mega's Capital Market services registered a significant increase of 11.41% compared to that achieved in 2007

To meet the demands of the Capital Market, Bank Mega provides the following services:

1. Trustee, which provides services to assist in the issuance of bonds as well as other securities including the issuance of Islamic securities (Sukuk). The Trustee also acts as a party that represents the holder of the security to determine the rights of the holder of the securities, as well as monitor the implementation of policies that were mutually agreed upon. For this Trustee activity, Bank Mega successfully maintained its market share as the leader for the number of issuances.
2. Custodian, which provides general custodian services, involving safe keeping (deposit), receive and delivery, corporate action, proxy, reporting and information, mutual fund custodian and Sub-Registry for SBI & SUN Marketable Securities.
3. Security Agent, which provide services of monitoring the submission of a guarantee in accordance with the agreement as well as undertake collateral, and administration related to the respective guarantee.



4. Agen Fasilitas, memberikan pelayanan yang berhubungan dengan pemberian pinjaman sindikasi, dengan tugas pokok memantau pelaksanaan hak-hak para kreditur dan debitur sesuai dengan perjanjian pinjaman sindikasi yang telah disepakati sebelumnya.

Kartu Kredit

Kartu kredit Bank Mega berhasil mengungguli kompetisi melalui sejumlah strategi serta inisiatif yang handal terutama dalam menciptakan nilai yang menguntungkan bagi para pemegang kartu kredit. Bank Mega berfokus pada penyediaan program-program pemasaran melalui kerjasama dengan para *merchants* dari berbagai industri yang menawarkan keuntungan dalam bertransaksi dengan MegaVisa, penciptaan inovasi yang berkesinambungan atas produk-produk serta pelayanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar, serta menggandeng mitra-mitra usaha yang baru sebagai bagian dari rencana pengembangan usaha. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan-perbaikan di berbagai bidang juga merupakan salah satu inisiatif penting yang kami lakukan. Di samping itu, hal lain yang membutuhkan perhatian adalah strategi yang konsisten terhadap akuisisi pemegang kartu kredit untuk terus mendorong pertumbuhan portfolio Card Center dari Bank Mega.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, Bank Mega kembali mampu mencatatkan rekor baru dengan menambah lebih dari 191.000 jumlah pemegang kartu kredit baru atau meningkat 60% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (300.645 kartu pada tahun 2007 dibandingkan dengan 491.902 kartu pada tahun 2008), meskipun sepanjang tahun 2008 industri keuangan dihadapkan pada berbagai tantangan. Bank Mega mencatat peningkatan pada indikator kredit utama, yakni Card Outstanding dan Volume, sebesar masing-masing 65% dan 95%, dengan total volume transaksi sebesar Rp 3,2 triliun pada akhir tahun 2008. Walaupun terjadi beberapa penyalahgunaan kartu kredit serta penghapusan kredit tak tertagih, hal-hal tersebut diatas tidak mengganggu kinerja positif Perusahaan.

Kajian strategi dan inisiatif Bank Mega Card Center dipaparkan sebagai berikut:

Pengembangan melalui Kemitraan strategis

Disamping cara-cara tradisional dalam upaya peningkatan pemegang kartu kredit yang baru, seperti kantor cabang Bank Mega, maupun cara akuisisi langsung lainnya seperti telemarketing, agen pihak ketiga, media korporat, dan lainnya, Bank Mega selalu mencari peluang kemitraan yang potensial untuk bekerjasama. Pada akhir tahun 2008, Bank Mega bermitra dengan Bandung Supermall menawarkan keuntungan terutama bagi

4. Facility Agent, which provides services related to syndicated loans whose main task is to monitor the implementation of the rights of the lender and borrower in accordance with the syndicated loan agreement that was previously agreed upon.

Credit Card

Bank Mega Credit Card continues to outperform the competition through number of strategies and winning initiatives especially in creating exceptional value to its cardholders. The focus has been built around providing powerful marketing programs in co-operation with various merchants industry that extend remarkable benefit for Mega Visa transactions, endless innovation in creating new products & services suitable to market needs and exploring new business partner as part of business expansion plan. Enhancing customer satisfaction through continuous improvement in many customer touch point areas are also one of the most important key initiatives and last but not least is consistency in card acquisition strategy to further grow Bank Mega Card Center portfolio.

As a result, despite of many challenges faced by financial industry throughout the year, Mega Visa once again break a new record in card acquisition of over 191,000 new cards or 60% growth compared to previous year (300,645 cards in 2007 vs. 491,902 cards in 2008). Critical key indicators such as Card Outstanding and Volume consecutively improved at 65% and 95%, closing the year with total transaction volume of Rp3.2 trillion. With respect to Card delinquency and write-offs, these areas equally contributed positive outcome to the business.

Review Of Strategies & Initiatives Of Bank Mega Card Center:

Expansion through Strategic Partnership

Apart from growing card acquisition channel the traditional way, such as acquisition via Bank Mega Branches, direct acquisition channels (Telemarketing, 3rd party agent, corporate channel, etc), Bank Mega explored several potential partnership opportunities in the market. At the end of the year, Bank Mega proudly announces its co-branding partnership with Bandung Supermall (BSM) which offers significant benefits especially for customer residing in Bandung

60% pertumbuhan

Mega Visa Card meningkat lebih dari 191.000 kartu dari tahun 2007

para pemegang kartu kredit yang bertempat tinggal di Bandung. Beberapa rencana kemitraan serta kegiatan branding bersama lainnya pada saat ini sedang dalam tahap pembicaraan dengan berbagai pihak yang lain.

Meningkatkan Awareness dan Volume – 5 Stickiness

Peningkatan belanja dengan menggunakan kartu kredit senantiasa merupakan tujuan utama yang ingin dicapai. Dengan memahami gaya hidup pelanggan serta kebutuhan sehari-hari mereka, Bank Mega melakukan kegiatan promosi untuk program belanja di restoran, fashion, perjalanan, teknologi/produk elektronik mutakhir serta berbagai program lainnya yang memberikan kemudahan bertransaksi, melalui kegiatan pemasaran yang dikenal sebagai 5 Stickiness. Melalui kegiatan promosi ini, kami berharap para pemegang kartu akan selalu teringat pada keuntungan-keuntungan yang ditawarkan ketika menggunakan kartu kredit Bank Mega.

areas. Few co-branding and partnership discussions are currently underway with numerous institutions.

Driving Awareness & Volume – 5 Stickiness

Increasing spend on card through usage program remain to be one of the most important objectives. Understanding the importance of “everyday” needs around people’s lifestyle, Bank Mega focuses its promotional campaign around restaurant, fashion, travel, newest technology/electronic and other programs to support the ease of doing transaction through marketing campaign known as 5 Stickiness. With this campaign, we hope that people will associate an enormous benefit that comes with the Card.



Lebih dari 450 restoran dan cafe yang tersebar di 20 kota di Indonesia ikut serta dalam program penawaran menarik bagi para pemegang kartu kredit Bank Mega. Hingga saat ini, Program Mega Food masih menjadi program andalan terkemuka melalui kerjasama dengan mitra-mitra seperti Coffee Bean & Baskin Robbins yang menawarkan potongan harga menarik sepanjang tahun.

Mega Food, sebagai program andalan terkemuka dari 5 Stickiness, berhasil mendorong peningkatan aplikasi pemilikan kartu kredit dan menyumbangkan volume yang berarti. Program Mega Food mencatat peningkatan yang substansial dengan volume penjualan yang meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya.

Dengan melibatkan lebih dari 900 merchants di kota-kota besar di Indonesia dan penawaran cicilan bunga 0% dan bunga rendah, Mega Pay mencatat peningkatan volume dan kegiatan transaksi yang sangat mengagumkan, sekaligus berhasil menciptakan peluang bagi perkembangan usaha.

Selain kerjasama dengan berbagai mitra usaha, Bank Mega juga menawarkan bunga rendah untuk

Over 450 Restaurants and Cafés located in 20 cities around Indonesia are welcoming special offers for Mega Visa cardholders. Mega Food remains to be the leading program of Mega Visa, along with strategic partners such as Coffee Bean & Baskin Robbins that gives all year long discount benefit.

Mega Food being the leading program of 5 Stickiness is able to drive and attract application to own the card and contribute significant amount of volume. Year on year, Mega Food volume has grown substantially at more than 100%.

Over 900 participated merchants in top cities in Indonesia offering 0% and low interest installment program. Mega Pay volume and transaction growth has been phenomenal whilst presenting new opportunities to expand new business opportunities.

Other than partnership with merchants, Bank Mega offer low rates of converting your retail transaction

transaksi ritel dengan cara pembayaran diubah menjadi angsuran tetap, cukup dengan menghubungi Mega Call Center. Pada akhir tahun 2008, Bank Mega meluncurkan program strategis yang fokus pada industri tertentu, yakni Mega Groceries. Program baru ini mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat.

anywhere to fixed installment just as easy as contacting Mega Call Center. Tactical program focusing on certain industry such as Mega Groceries was run end of year and received great response.

Mega Tronik, memfokuskan pada produk teknologi mutakhir dengan menawarkan program serta kerjasama yang menarik dengan toko-toko elektronik modern. Program yang menggandeng lebih dari 400 merchant ini memberikan penawaran yang menggabungkan pemberian potongan harga dan pembayaran melalui cicilan dengan bunga 0%.

Mega Tronik focuses in latest gadget with special offer and joint promotion with modern electronic channels with more than 400 participating merchants extending a combination of discount and 0% installment plan.



Sejalan dengan rencana pengembangan Kartu Kredit Mega Visa Gold, Bank Mega Card Centre berkonsentrasi pada program kartu kredit untuk pembelian barang-barang fashion. Program ini ditujukan bagi kalangan menengah atas dan dilaksanakan dengan menjalin kerjasama dengan merek-merek fashion internasional. Para pemegang kartu kredit Mega Visa dapat menikmati keuntungan berupa potongan harga 10% serta pembayaran melalui cicilan dengan bunga 0%, yang berlaku sepanjang tahun.

In line with Gold Mega Visa card intensification, Bank Mega Card Center concentrated in fashion program for premium segments in collaboration with international fashion brands. The all year benefit of 10% off and 0% installment are enjoyed by Mega Visa cardholders.



Acara khusus yang ditunggu-tunggu oleh para pencinta fashion adalah Mega Fashion Bazaar yang diadakan 2-3 kali dalam setahun di berbagai kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung dan Surabaya, yang menampilkan merek-merek fashion internasional.

The signature event eagerly waited by fashion lovers is Mega Fashion Bazaar held 2-3 times a year in big cities such as Jakarta, Bandung & Surabaya featuring international branded fashion.



Melalui program Mega Travel, untuk pembelian paket perjalanan/program tamasya tertentu, para pemegang kartu dibebaskan dari biaya tambahan, dapat menikmati nilai tukar mata uang yang kompetitif untuk pemakaian dalam US dollar, serta dapat mencicil pembayaran dengan bunga 0%. Program ini terselenggara berkat kerjasama dengan sebuah agen perjalanan terkemuka.

Meningkatkan Pelayanan Pelanggan dan Kajian Produk Baru

Komitmen kami untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pemakaian kartu dilaksanakan dengan menambah saluran pembayaran yang baru. Selain mudah digunakan untuk berbelanja, kartu kredit Bank Mega juga berlaku sebagai alat pembayaran yang dapat digunakan di ATM yang dimiliki bank-bank besar. Untuk mengaktifkan kartu, kami memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi secara nasional, terutama bagi para pemegang kartu yang berdomisili di luar Jakarta, sehingga mereka memiliki akses yang lebih baik untuk menikmati kelebihan yang ditawarkan kartu Mega Visa. Disamping itu, Mega Call kami juga senantiasa siap melayani pelanggan di seluruh Indonesia, 24 jam setiap hari.

Salah satu kemudahan baru yang ditawarkan adalah cara penukaran point reward, saat ini menjadi jauh lebih mudah, melalui "online Mega Rewards". Pelanggan dapat memilih barang-barang yang ingin dimiliki di toko-toko favorit yang berkerjasama dengan Bank Mega, dan kemudian menukarkan point reward yang dimiliki secara *on-line*. Para pemegang kartu juga dapat melakukan pembayaran bulanan, seperti Telkom, Telkomsel, XL, Indosat, TV Cable, dan lainnya, melalui fasilitas Mega Bill, dengan cara memindahkan tagihan kedalam kartu kredit Mega Visa.

Merupakan komitmen kami, Mega Visa untuk senantiasa mempersembahkan keuntungan yang lebih banyak lagi bagi para pemegang kartu kredit setia, dari tahun ke tahun.

Mega Travel program guarantee no surcharge, competitive exchange rate for payment using USD currency and 0% installment for selected travel packages/tour programs with the support of top travel agent in the industry.

Improving Customer Service and New Product Review

Commitment to enhance satisfaction and experience in using the card started with adding new payment channels. Currently it is easy not only to use the card but also settling your payments through large banks ATM network. For card activation, we've introduced national numbers especially for cardholders outside of Jakarta – better access to start enjoying great benefit of Mega Visa card. Our Mega Call continues to serve all customers nationwide 24 hours anyday of the week.

Adding into new features, new way of exercising your point reward is now becoming very simple through "on-line Mega Rewards". Just visit your favorite stores which have partnership with Bank Mega and redeem your point on line. Also, monthly recurring payment is conveniently paid with Mega Bill facility allowing cardholders to put utility charges (i.e. Telkom, Telkomsel, XL, Indosat, TV Cable, etc) via Mega Visa Card.

As part of our commitment, Mega Visa is presenting more and more benefit every year to its loyal Cardholders.



PERBANKAN KORPORAT

corporate banking

Walaupun tahun 2008 sarat gejolak perekonomian seperti meroketnya harga minyak, bergejolaknya nilai tukar dan meningkatnya suku bunga Bank Indonesia, segmen Kredit Korporasi seperti periode-periode sebelumnya tetap menjadi penunjang dalam pertumbuhan portofolio kredit Bank Mega.

Despite the challenges brought about by the economic upheavals experienced in 2008 such as the sharp increase in oil prices, fluctuation in the currency exchange rate, and rising Bank Indonesia rates, the Corporate Loan segment continues to, as it has previously did, serve as an important component of Bank Mega's loan portfolio growth.

Rp 9,35 triliun

Kredit Korporasi Bank Mega
meningkat 44,2% dari tahun 2007

Kredit Korporasi

Dari keseluruhan portofolio kredit, segmen Kredit Korporasi ini merupakan segmen yang tingkat pertumbuhannya paling tinggi sepanjang 2008 yaitu sebesar 44,2%, sehingga menjadikan Kredit Korporasi bertambah dari Rp 6,48 triliun menjadi Rp 9,35 triliun pada akhir Desember 2008. Bila dibandingkan dengan keseluruhan portofolio kredit Bank Mega yang sebesar Rp 19,0 triliun, maka kontribusi segmen Kredit Korporasi adalah sebesar 47,7%.

Selain mempertahankan nasabah yang ada, peningkatan Kredit Korporasi ini juga dicapai melalui penetrasi Bank Mega pada nasabah-nasabah yang difokuskan pada:

- Sektor Infrastruktur;
- Sektor Transportasi; dan
- Sektor Komoditas melalui produk Mega Warehouse

Pembiayaan

Untuk sektor Infrastruktur, hal yang paling menggembirakan adalah keterlibatan Bank Mega pada proyek-proyek Pemerintah dalam pembangunan infrastruktur khususnya pembangkit listrik dan jalan tol, bahkan untuk pembangkit listrik, Bank Mega telah memberikan fasilitas kepada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) dengan total pendanaan sebesar Rp 5,9 triliun guna menunjang proyek Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) dengan daya terpasang sebesar 10.000 MW. Hal ini menunjukkan komitmen yang tinggi dari Bank Mega untuk terus mendukung pertumbuhan ekonomi Nasional.

Tinjauan Ke Depan

Sebagai antisipasi meminimalkan resiko atas dampak dari krisis keuangan global yang terus bergulir, strategi yang dijalankan Kredit Korporasi adalah:

1. Fokus pada Pengelolaan Rekening (*Account Management*) dan mempertahankan kualitas portofolio agar tetap dalam kondisi sehat serta meningkatkan upaya-upaya untuk menyelesaikan NPL.
2. Melakukan ekspansi secara selektif berdasarkan kalkulasi resiko yang ketat dengan membatasi pemberian kredit hanya kepada para debitur yang memiliki prospek yang bagus seperti:

Corporate Commercial

In terms of the overall loan portfolio, the Corporate Loan segment registered the highest level of growth throughout 2008 of around 44.2% that subsequently led Corporate Loan to grow from Rp 6.48 trillion to Rp 9.35 trillion at the end of December 2008. In comparison, Corporate Loans accounts for 47.7% of Bank Mega's entire loan portfolio in 2008 amounting to Rp 19.0 trillion.

Aside from maintaining existing customers, the Corporate Loan portfolio can be increased by penetrating Bank Mega's customers that focuses on the following:

- Infrastructure Sector;
- Transportation Sector; and
- Commodity Sector through the Mega Warehouse

Financing

For the infrastructure sector, the good news relates to Bank Mega's involvement in government infrastructure development projects particularly related to vital areas such as electrical power generation and toll roads. Moreover, for electrical power generation in 2008 alone, Bank Mega has extended a facility to the PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) amounting to a total of Rp 5.9 trillion to support the development of a Steam Powered Electrical Generating Plant with an installed capacity of as much as 10,000 MW. This involvement reflects Bank Mega's commitment to continually support national economic growth.

Future Outlook

To minimize the potential risks associated with the impact of the ongoing global financial crisis, the Bank's strategy in respect to its Corporate Loans are to:

1. Focus on Account Management and maintain portfolio quality to ensure its soundness as well as intensify efforts to resolve NPLs.
2. Selectively expand, on the basis of stringent risk calculation, by limiting the disbursement of loans only to borrowers that possess good prospects such as:

- a. Debitur yang sudah ada yang memiliki hubungan panjang dan rekam jejak (*track record*) yang baik.
- b. Debitur baru dengan prioritas pada perusahaan-perusahaan dengan reputasi yang baik.

- a. Borrowers that have a long standing relationship and a good track record.
- b. New borrowers where companies with a good track record are prioritized.

Administrasi Kredit

Keberhasilan suatu implementasi strategi usaha tidak terlepas dari pelaksanaan sistem administrasi yang tepat dan mantap. Terkait pelaksanaan sistem ini, Administrasi Kredit Bank Mega berfungsi melakukan pengawasan dan pengadministrasian serta pemrosesan transaksi kredit. Beberapa hal yang telah dilakukan oleh Administrasi Kredit ini antara lain:

1. Memberikan layanan pemrosesan transaksi yang akurat dengan waktu yang terukur.
2. Membantu unit bisnis dalam melakukan pembinaan, pengawasan dan pengadministrasian proses transaksi serta analisa layanan dan produk perkreditan bank melalui pengadaan data dan informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja melalui pengadaan *workflow* yang lengkap dan terkini, melakukan otomasi pekerjaan rutin, perencanaan sumber daya manusia sesuai kebutuhan kerja.
4. Menyampaikan laporan-laporan baik internal maupun eksternal secara akurat & tepat waktu.

Administrasi Kredit memiliki cakupan wilayah kerja secara nasional baik sebagai pemroses transaksi maupun sebagai pembina dari administrasi kredit di cabang-cabang. Disamping itu Administrasi Kredit juga bertanggung jawab terhadap pemantauan kualitas kredit yang telah diberikan.

Sejalan dengan perkembangan bisnis Bank Mega yang semakin meningkat terutama pada segmen kredit konsumen, komersial, korporasi maupun Indirect Financing (*Joint Financing*), maka diperlukan koordinasi secara efektif dengan team administrasi seluruh cabang. Untuk mencapai tujuan tersebut, Bank Mega menyelenggarakan Workshop Credit Administration untuk memberikan arahan menyamakan persepsi dan pemahaman terkait mekanisme dan pelaksanaan, regulasi maupun kebutuhan sumber daya.

Loan Administration

A business strategy's successful implementation intrinsically depends on the right and dependable administration system. In this respect, Bank Mega's Loan Administration supervises, administers, as well as processes loan transactions. The Loan Administration activities include the following:

1. Provide accurate, measured, and timely loan processing services.
2. Assist the business unit in creating, supervising, and administering the transaction process as well as analyze loan products and services by obtaining data and information that is both accurate and in accordance with requirements.
3. Enhance work efficiency and effectiveness in their respective areas by providing a comprehensive and up-to-date workflow, automation of routine work, and provide human resource planning that is in line with work requirements.
4. Submit internal as well as external reports that are both accurate and submitted on time.

Loan Administration possesses an area of responsibility that is national in scope for processing transactions as well as creating loan administration within the branches. In addition to this, this Loan Administration is also responsible for monitoring the quality of the loans disbursed.

In line with the development of Bank Mega's increasingly growing businesses, particularly in the areas of consumer loan, commercial loan, corporate loan, as well as Indirect Financing (*Joint Financing*), therefore, effective coordination with the administration team of all branches is essential. To achieve this objective, Bank Mega has organized the Loan Administration Workshop to provide the direction towards building a mutual perception and understanding of the mechanism, implementation, regulation, as well as human resource requirements.

Rp 12,1 triliun

Target Kredit UMKM di tahun 2009

Untuk itu, dengan berpegang teguh pada komitmen untuk memiliki suatu standar pelayanan yang baik terhadap nasabah baik internal maupun eksternal, Bank Mega mengimplementasikan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap sistem operasional dan layanan produk secara konsisten, serta mengadakan evaluasi atas implementasi secara berkala sebagai salah satu langkah penyempurnaan.

Untuk menjamin tersedianya laporan yang akurat, Bank Mega melakukan Sistem Mekanisme *Filing* untuk Administrasi Kredit yang merupakan salah satu mekanisme pengelolaan dokumen secara cepat dan optimum. Pengelolaan dokumen dengan cara ini memberikan keamanan dan keakuratan dokumen termasuk kecermatan pengelolaan data debitur.

Mengingat situasi perekonomian yang masih tidak kondusif di tahun 2009, maka salah satu hal yang penting adalah melakukan pengawasan kredit dengan melakukan pemantauan kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL). Pengawasan ini akan dapat menjaga rasio NPL dengan baik sehingga laba dapat ditingkatkan dan prinsip-prinsip kehati-hatian dapat dipertahankan.

Pada bulan Desember 2008, rasio NPL (Net) Bank Mega adalah 0,79% atau turun 0,26% dibandingkan Desember 2007. Hal ini merupakan keberhasilan dari fungsi pengawasan yang dilakukan Bank Mega dalam menjaga rasio NPL dan menangani rekening-rekening bermasalah.

Pencapaian Reprofilling

Secara keseluruhan penerapan strategi reprofilling kredit telah berjalan dengan baik, ini dibuktikan dengan pertumbuhan kredit di semua segmen yang mencapai diatas rata-rata pertumbuhan industri. Segmen Konsumer tumbuh 32,2%, Komersial tumbuh 40,6%, dan Korporasi tumbuh 44,2%. Secara komposisi telah terjadi perubahan menjadi Konsumer 36,7%, Komersial 15,4%, dan Korporasi 47,9%.

Tinjauan Ke Depan

Di tengah gejolak krisis global terjadi saat ini, maka dampak bagi industri perbankan di tahun 2009 adalah pertumbuhan kredit yang tidak secepat tahun sebelumnya. Diprediksikan pertumbuhan kredit pada semester pertama 2009 akan berkisar antara 0%-5% atau bahkan mungkin mengalami negatif growth dan pertumbuhan kredit yang sebenarnya

For that purpose, by holding to its commitment for a good service standard for internal as well as external purposes, Bank Mega has consistently applied a *Service Level Agreement* (SLA) for an operational and product services system, as well as routinely implements an evaluation of its implementation as part of the steps towards improvement.

To guarantee the availability of accurate reports, Bank Mega has created a *Filing System Mechanism* for Loan Administration which is a fast and optimum document management system. This type of document management system enhances document security and accuracy and is a smart way for managing borrowers' data.

In view of the continuing unfavorable economic situation in 2009, therefore one of the vital steps to be implemented is loan supervision that effectively monitors problematic loans or *Non Performing Loans*. This supervision helps maintain the NPL ratios to a manageable level and provides the opportunities for increased profits while, at the same, continues to adhere to prudent banking principles.

In December 2008, Bank Mega's NPL ratio amounted to 0.79% or 0.26% lower compared to that achieved in December 2007. This represents an achievement for Bank Mega's supervisory function due to its ability to manage the NPL ratio and handle problem accounts.

Progress In Reprofilling

Overall, the strategy of loan reprofilling has been well implemented as reflected by the loan growth across all segments that reached above industry growth averages. Consumer segments grew by 32.2%, Commercial grew by 40.6%, and Corporate grew by 44.2%. There were changes in terms of its breakdown as Consumer accounts for 36.7% of total loans, Commercial was 15.4% of total loans, and Corporate accounts for 47.9% of total loans.

Future Outlook

In the midst of the current global financial crisis, whereby the impact to the banking industry in 2009 will be slower loan growth compared to the previous years, loan growth for the first half of 2009 is projected to remain between 0%-5% or may even register negative growth and loan growth is projected to occur only within the second half of 2009. In

diprediksikan baru akan terjadi di semester kedua 2009. Pada tahun 2009 ini industri perbankan juga dibayangi oleh meningkatnya kredit bermasalah – *Non Performing Loan* (NPL).

Sejalan dengan kondisi tersebut di atas, pada tahun 2009 Bank Mega tetap merencanakan untuk melakukan ekspansi kredit dengan strategi pada semester pertama 2009 akan dipergunakan untuk meningkatkan pemantauan portofolio kredit yang sudah ada sehingga kualitas kredit bisa tetap terjaga.

Sementara pada semester kedua 2009, penyaluran kredit secara substantial akan difokuskan pada kredit usaha kecil dan menengah. Seluruh sumber daya manusia di kantor cabang dan capem akan dilatih dan dipersiapkan secara maksimal sehingga mampu menyalurkan kredit UMKM tersebut dengan baik.

Selain itu Bank dalam takaran yang aman tetap akan mengembangkan bisnis komersil, konsumen baik langsung maupun tidak langsung, kartu kredit serta korporasi yang diberikan dengan sangat selektif. Kredit komersil akan dibatasi maksimum hanya sebesar Rp 50 miliar dan harus berbasis pada *collateral base*, sedangkan kredit korporasi hanya diberikan kepada perusahaan-perusahaan tingkat nasional yang sudah memiliki nama besar serta memiliki reputasi yang baik.

Dengan strategi tersebut, kredit pada tahun 2009 diharapkan dapat bertumbuh sebesar Rp 2,4 triliun yang terutama merupakan kredit konsumen dan UMKM. Kenaikan kredit secara maksimal diharapkan akan mulai terjadi pada semester kedua, karena fokus di semester pertama adalah *account maintenance* kredit yang sudah ada. Dengan demikian pada akhir tahun 2009 *Loan to Deposit Ratio* (LDR) akan turun menjadi 60% dengan saldo kredit sebesar Rp 21,4 triliun dan komposisi kredit sebagai berikut:

- Kredit UMKM : Rp 12,1 triliun
- Kredit Korporasi : Rp 9,2 triliun

2009, the banking industry also faces the threat of rising Non Performing Loans.

In line with the above-mentioned conditions, for 2009, Bank Mega plans to continue to implement a loan expansion strategy within the first half of 2009 that focuses on intensifying existing loan portfolio monitoring to ensure that the loan quality can be maintained.

Meanwhile, in the second half of 2009, a substantial part of the loan disbursements will focus on small and medium scale businesses. All human resource within the branch and sub branch offices will be adequately trained and prepared to ensure their ability to channel loans effectively to the Micro, Small, and Medium-scale Enterprises (MSME) sectors.

In addition to this, the Bank will continue to develop the commercial, consumer (either directly or indirectly), credit cards, as well as corporate loans that are selectively disbursed. Commercial Loan will be limited to a maximum amount of only Rp 50 billion and must be based on a collateral basis, while Corporate Loans is extended only to local companies that have established a good reputation and is locally well-known.

Through this strategy, loans in 2009 are expected to grow by as much as Rp 2.4 trillion and mainly comprise of consumer and MSME loans. This maximized form of loan growth is expected to begin in the second half of the year, as the first half will focus largely on maintaining existing loan accounts. As a result, the Loan to Deposit Ratio (LDR) is expected to go down by 60% by the end of 2009 with the balance of loans amounting to Rp 21.4 trillion whose breakdown are as follows:

- MSME Loans : Rp 12.1 billion
- Corporate Loans : Rp 9.2 billion



TEKNOLOGI INFORMASI

information technology

Perkembangan Bank Mega yang cukup pesat selama tahun 2008 tidak terlepas dari dukungan kinerja TI yang handal yang merupakan hasil dari keputusan manajemen untuk mengembangkan infrastruktur TI sesuai standar internasional.

Bank Mega's rapid growth throughout 2008 is also attributed to the support provided by a reliable IT, which culminated as a result of the management's decision to develop a world-class IT infrastructure.

Tinjauan Umum

Keberhasilan dalam memenuhi tantangan terhadap sistem TI untuk menuju pada standar internasional meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Melanjutkan pengembangan *Straight Through Processing* atas beberapa proses bisnis seperti proses Outgoing RTGS, *Outgoing Remittance*, *Online Standing Instruction System*, pembuatan antarmuka (*interface*) antar aplikasi untuk menghilangkan proses input ulang, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan akurasi data lebih terjamin.
- Melakukan pengembangan atas sistem ATM untuk meningkatkan ketersediaan serta mengantisipasi peningkatan jumlah transaksi sejalan dengan peningkatan jumlah nasabah serta peningkatan jumlah ATM.
- Melakukan pengembangan *Data Warehouse System* dengan solusi yang mengacu pada standar internasional yang paling efisien dan efektif sehingga dapat dihasilkan analisa kinerja bisnis (*Profitability Analysis*) sampai ke tingkatan rekening nasabah, serta menampilkan informasi portofolio dan profitabilitas nasabah untuk setiap produk perbankan yang dimiliki (*Single Customer View*)
- Peningkatan kualitas *Disaster Recovery Centre* (DRC) dengan keberhasilan melakukan uji simulasi untuk *Disaster Recovery Treasury System*.
- Implementasi dan peningkatan kepatuhan dengan melengkapi BCP (*Business Contingency Plan*) *Policy* serta melakukan sosialisasi pada seluruh divisi/unit terkait. Selain itu TI Bank Mega juga melakukan pengembangan terhadap sistem pelaporan LBU ke Bank Indonesia berupa penyesuaian pelaporan untuk memenuhi format standar sesuai persyaratan Basel II.
- Terus menjaga *Service Level Agreement* (SLA) pada sistem TI sesuai dengan standar yang disepakati bersama pengguna TI.

Disamping pengembangan dan penyempurnaan perangkat keras dan perangkat lunak pada sistem TI, pada tahun 2008 ini Bank Mega juga terus meningkatkan kualitas sumber daya manusianya,

General Overview

In its quest to successfully overcome challenges and create a world-class IT system, Bank Mega implemented the following:

- Developing Straight Through Processing for a number of business processes such as Outgoing RTGS processes, Outgoing Remittance processes, Online Standing Instruction System processes, interface processes (that seeks to eliminate repetitive input processes), as well as transaction processes that enhances speed and data accuracy.
- Develop an ATM system that is able to handle increased transactions resulting from the significant increase in both customers as well as the number of ATM's.
- Develop a Data Warehouse System with solutions that are based on the most efficient and effective international standards so as to be able to achieve a Profitability Analysis of the customer's account level, as well as provide information regarding the customer's portfolio and profitability for every banking product that the customer has (Single Customer View).
- Enhance the quality of the Disaster Recovery Centre (DRC) by successfully implementing a simulated test for the Treasury System's Disaster Recovery.
- Implement and enhance compliance by providing a BCP (Business Contingency Plan) Policy as well as effectively communicating to all related divisions/units on its use. In addition to this, Bank Mega's IT also seeks to enhance the LBU's reporting system to Bank Indonesia through reports adjustments to meet the required standard format specified by Basel II.
- Continually maintain the Service Level Agreements (SLA) for the IT system in accordance with the agreed upon standards made with the IT user.

In addition to the development of hardware and software and improvements made to its IT system, Bank Mega also constantly strives to improve the quality of its human resources (brainware) in 2008,

baik melalui rekrutmen tenaga-tenaga yang handal maupun melalui program-program pelatihan yang berkesinambungan.

Di tahun 2009 mendatang, TI Bank Mega terus mempertahankan visi untuk dapat menjadi penyedia layanan TI yang dapat dipercaya dan selalu memberikan dukungan TI yang cepat, mudah serta berkualitas (*to be a trusted IT provider and creating agile IT support*).

Operasional Tinjauan Umum

Mengawali tahun 2008, Bank Mega secara konsisten dan kontinyu meningkatkan kualitas operasional dengan mengacu pada standard internasional. Untuk itu Bank Mega terus melakukan upaya-upaya seperti:

- Peningkatan efisiensi dalam setiap proses
- Peningkatan kualitas operasional yang akurat, tepat waktu dan selalu patuh terhadap aturan internal dan eksternal
- Fokus kepada proses peningkatan *Service Level* dan *Straight Through Processing*.

Penerapan konsep *Straight Through Processing* (STP) dalam berbagai sistem dan proses operasional di Bank Mega terus terjadi di berbagai proses operasional. Penerapan konsep STP ini bertujuan untuk meningkatkan *service level* dan keakuratan dalam seluruh proses operasional dengan meminimalkan *human intervention* namun dengan tetap memperhatikan aspek kontrol, kepatuhan dan keamanan yang diperlukan.

Beberapa proses STP yang telah dilaksanakan diantaranya adalah:

- *Outgoing Remittance System*, yang melengkapi rangkaian proses STP dalam penanganan transaksi *international remittance* dimana proses pengiriman uang untuk valuta asing telah dapat berjalan secara cepat, tepat dan akurat.
- Perbaikan *Payment System* dalam proses kliring dan transfer yang secara terus menerus dilakukan untuk lebih menyempurnakan proses *payment*.
- Perbaikan pada aplikasi *Spectrum Interface*, untuk memproses transaksi treasury terus dibenahi, yang meliputi berbagai proses interfacing baik

either by directly recruiting reliable experts as well as by providing training programs.

In 2009, Bank Mega's IT will continue to pursue its vision to be a trusted IT provider and shall always strive to provide fast, accessible, and first rate IT support.

Operations General Overview

Venturing into 2008, Bank Mega consistently and continually strives to enhance operational quality in line with international standards. For that purpose, Bank Mega continues to carry out the following:

- Increase efficiency in every process;
- Enhance operational quality to ensure that it is accurate, timely, and constantly in accordance with internal and external regulations; and
- Focus on the process to improve *Service Level* and *Straight Through Processing*.

The *Straight Through Processing* (STP) concept that is applied to Bank Mega's various operational systems and processes continues to take place in various operational processes. The implementation of this STP concept is aimed at intensifying *service level* and accuracy in all operational processes by minimizing *human intervention* while, at the same time, continuing to focus on the required control, compliance, and security aspects.

The STP process that was implemented includes:

- *Outgoing Remittance System*, that equips the STP process in handling international remittance transactions that allows the fund transfer process to be carried out quickly and accurately.
- Fix the *Payment System* for clearing and transfers that is continually implemented to perfect the payment process.
- Fix the *Spectrum Interface* application, which is used to process treasury transactions that encompasses various interfacing processes

untuk kepentingan pelaporan, jurnal entry atau pun aspek lainnya.

- Otomasi sistem pelaporan ke Bank Indonesia juga terus dilakukan perbaikan.

Bank Mega juga sangat fokus terhadap peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) yang merupakan indikator dalam pengukuran standar kualitas layanan khususnya kepada nasabah. Dengan semakin banyaknya kompetitor dalam bisnis perbankan, maka standar kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat kritical bagi setiap bank. Penerapan SLA dalam setiap proses kerja telah diimplementasikan dan telah memberikan hasil yang memuaskan. Setiap *key process* pada tiap-tiap bagian/unit kerja di Cabang ataupun Sentral operasional diukur waktu prosesnya dari sejak transaksi diterima sampai dengan transaksi selesai. Secara periodik SLA ini direview dan dilaporkan pencapaiannya kepada Management agar dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus.

Pada dasarnya Bank adalah industri yang penuh dengan peraturan, baik dari pemerintah, Bank Indonesia, maupun peraturan internal Bank. Dari waktu ke waktu terjadi penambahan peraturan baru serta terjadi perubahan terhadap peraturan yang telah ada. Secara internal Bank juga melakukan penambahan produk baru dan pengembangan aktifitas yang telah ada, sehingga memerlukan penyesuaian di sisi prosedur internal. Untuk itu, Bank Mega terus-menerus melakukan upaya untuk senantiasa up date dan patuh terhadap segala peraturan tersebut.

Dalam rangka kepatuhan terhadap peraturan, upaya yang telah dilaksanakan Bank Mega sebagai berikut:

- Membuat prosedur baru atau melakukan perubahan prosedur yang telah ada terkait dengan aktifitas/ produk baru maupun perubahan/penataan ulang proses kerja serta *review* terhadap dokumen-dokumen yang digunakan dalam setiap proses kerja/transaksi. Penataan Ulang dilakukan dengan pembedahan/identifikasi secara mendalam atas setiap proses untuk kemudian dilakukan pemangkasan terhadap kegiatan/proses yang tidak memberikan nilai tambah. Proses pengukuran terhadap hasil identifikasi ini juga akan dilakukan untuk menilai baik tidaknya suatu perbaikan proses yang akan dikerjakan.

both for the reporting, journal entry, or other aspects.

- Automation of the reporting system to Bank Indonesia, which was continually improved.

Bank Mega also focused on improving the *Service Level Agreement* (SLA) that serves as an indicator for measuring service quality standards especially for customers. Service quality standards have become a very critical factor for every bank as a result of the intense competition within the banking industry. The application of SLA has been carried out in each work process and has brought positive results. Every key process within every unit of the Branch or Operational Center is measured to determine the time it takes to process a transaction from the beginning of that transaction to its completion. The SLA is periodically reviewed and its results are reported to Management so that the necessary improvements can be implemented.

The Banking industry is basically an industry that can be considered to be one that is highly regulated, either by the government, Bank Indonesia, as well as internally by the Bank itself. In addition to this, the existing regulations are quite dynamic as, from time to time, new regulations are issued to amend existing ones. It is important to note that as the Bank had internally introduced new products and developed existing activities; therefore, adjustments to its internal procedures may be required. For that purpose, Bank Mega will continue to constantly update and comply with these regulations.

In terms of compliance towards these regulations, the efforts carried out included:

- Formulate new procedures or amend existing ones related to activities/new products as well as undertake to change/restructure a work process as well as review of the documents used in every work/transactional process. Restructuring is carried out to identify, in detail, every process so as to be able to identify which activity/process that does not add value can be cut. This measurement process is also carried out to evaluate the effectiveness of the changes made to the process.

- Melakukan sosialisasi secara berkesinambungan terhadap peraturan baru baik yang dilakukan secara *classical*, kunjungan ke Cabang, maupun melalui media elektronik.
- Bank Mega juga selalu mengikuti dan mendukung penerapan manajemen risiko yang telah dicanangkan oleh Bank Indonesia serta selalu mengikuti *best practice* di dunia perbankan.
- Continually seek to communicate new rules either through the classical method, directly to the branches, as well as through the electronic media.
- Bank Mega also follow and support the implementation of risk management that was designed by Bank Indonesia as well as follow international best practices in banking.

Pengembangan sumber daya manusia dalam bidang operasional juga telah dilakukan secara konsisten. Bank Mega telah berhasil melaksanakan beberapa *training* yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan dari staff operasional, termasuk *training program Operations Officer Development Program (OODP)*, yang sangat diperlukan bagi kader-kader pejabat operasional. Peserta yang lulus dari program ini akan ditempatkan menjadi pejabat-pejabat operasi yang handal di Regional/ Cabang ataupun Capem Bank Mega di seluruh Indonesia.

Human resource development in the field of operations is also consistently implemented. Bank Mega has succeeded in conducting training that is aimed at enhancing the operations staff competency and knowledge, which includes the Operations Officer Development training program that serves as a vital program to produce a cadre of reliable operations officers for Bank Mega's regional/branch as well as sub branch offices located throughout Indonesia.



SUMBER DAYA MANUSIA

human resource

Guna mencapai visi menjadi Bank Kebanggaan Bangsa, Bank Mega mencanangkan perencanaan bisnis dengan strategi yang mengutamakan efisiensi dan efektifitas kerja serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan pelayanan nasabah. Hal ini penting dilakukan untuk menjawab pertumbuhan dan perkembangan bisnis yang kian meningkat setiap tahunnya.

To achieve its vision to become a Bank that is the Pride of the Nation, Bank Mega has formulated a business plan through a strategy that stresses on work efficiency and effectiveness and geared towards fulfilling customer requirements and services. This is a vital aspect that must be accomplished in order to sustain business growth and development, which has gradually grown each year.

Tinjauan Umum

Untuk memenuhi visi tersebut di atas, sumber daya manusia yang unggul adalah suatu hal yang mutlak. Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi Perusahaan, sesuai dengan hal tersebut Bank Mega mencanangkan kebijakan dengan menerapkan suatu sistem standar yang digunakan untuk memperoleh pegawai berkualitas dan kompeten serta melaksanakan program pengembangan pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat meningkatkan pengembangan diri dan kinerja pegawai. Sistem prosedur dan program pengembangan pegawai yang diterapkan bersifat komprehensif dan terintegrasi dengan melakukan pengawasan dan evaluasi untuk perbaikan/pengembangan terhadap sistem/program.

Dengan makin luasnya jaringan Bank Mega di seluruh Indonesia yang ditandai dengan peningkatan jumlah pegawai yang cukup signifikan, perlu perhatian khusus pada sumber daya manusia melalui program-program/kebijakan yang berkesinambungan.

Data Pegawai Bank Mega 2008

Sampai dengan 31 Desember 2008, jumlah pegawai Bank Mega adalah 8.455 pegawai, dengan keterangan sebagai berikut:

- 5.085 pegawai (60,14%) merupakan lulusan S1 – S2.
- 5.113 (61,87%) berstatus sebagai pegawai tetap.
- Jumlah pegawai Wanita (40,73%) hampir sama banyak dengan pegawai Pria (59,27%)

Pelatihan dan Pengembangan Pegawai

Pelatihan dan pengembangan yang diterapkan untuk mengembangkan dan mempertahankan pegawai yang berkualitas dilakukan melalui pengembangan dan peningkatan kemampuan teknis serta pengembangan sikap kerja yang diharapkan. Hal ini diperoleh melalui program-program pelatihan yang komprehensif berdasarkan analisa kebutuhan, untuk lebih memastikan pegawai dan perusahaan mencapai sasarannya. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan antara lain adalah:

- a. Program Pengembangan Khusus
Jenis program pelatihan dan pengembangan yang berhubungan dengan suksesi, pembentukan

General Overview

To ensure Bank Mega's ability to continue to overcome the challenges it faces in the industry, qualified human resources is therefore required. For that purpose, Bank Mega, which views human resources as an important asset for the Bank, has formulated policies that call for implementing a standard system to be used to obtain qualified employees as well as formulate an employee development program to improve knowledge and skills to lift an individual's and employee's performance. Employee systems and procedure and development programs are implemented comprehensively and in an integrated manner through constant supervision and evaluations that allows for improvement/developments to be made to the system/ program.

As a consequence of its increasingly vast networks located throughout Indonesia, characterized by the substantial growth in the number of employees, Bank Mega therefore specifically focus on human resources through continuous programs/policies.

Bank Mega's Employee Data In 2008

Bank Mega has employed, up to 31 December 2008, 8,455 persons, whose details are as follows:

- 5,085 employees (60.14%) of its employees are university graduates (S1 & S2).
- 5,113 employees (61.87%) are permanently hired.
- The total number of female employees (40.73%) is almost equal to male employees (59.27%).

Employee Training and Development

Bank Mega's employee training and development is specifically aimed at developing and maintaining the quality of its employees by providing training and development that focuses on enhancing both technical capabilities as well as the desired work habits. This is achieved through comprehensive training programs that are based on an analysis of the needs, to ensure that the employee and the Bank achieve its intended objectives. The training and development carried out includes:

- a. Special Development Program
This refers to the type of training and development program that is related to succession planning,

Pendidikan					
Pendidikan Pegawai	≤ SMA	D1-D3	S1	S2	Total
Jumlah Pegawai	2.111	1.259	4.869	216	8.455
Persentase	24,97%	14,89%	57,59%	2,55%	100,00%
Status Pegawai					
Status Pegawai	Kontrak	Tetap	Total		
Jumlah Pegawai	3.087	5.113	8.455		
Persentase	36,51%	63,49%	100,00%		
Jenis Kelamin					
Jenis Kelamin	Pria	Wanita	Total		
Jumlah Pegawai	5.011	3.444	8.455		
Persentase	59,27%	40,73%	100,00%		

future leader, dan posisi yang membutuhkan ketrampilan khusus, antara lain:

- i. TEP (*Treasury Executive Program*) adalah program pendidikan khusus dengan tujuan spesifik untuk memahami seluk beluk, infrastruktur serta untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas di bidang Treasury, Capital Market dan International Banking Officer di Bank Mega sehingga dapat mendukung pencapaian sasaran bisnis perusahaan.
- ii. OODP (*Operation Officer Development Program*) adalah program pendidikan dengan tujuan spesifik untuk membangun kemampuan supervisi dan kontrol di bidang operasional, memenuhi kebutuhan *Supervisor/Koordinator Operasi* yang berkualitas di Cabang dan Cabang Pembantu atau *Pejabat Operasional* yang setara dan melaksanakan pengembangan karir dari level *Supervisor* ke level *Pejabat Operasional*.
- iii. CSTP (*Customer Service Training Program*) adalah program pendidikan dengan tujuan spesifik untuk mencetak *Customer Service* yang memiliki kompetensi pengetahuan, karakter serta integritas yang baik, serta mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan ekspektasi nasabah dalam hal pelayanan. Untuk tahun mendatang program ini akan lebih dikembangkan lagi dengan penekanan pada pembentukan *Customer Service* yang

creation of a future leader, and positions that require special skills, which include:

- i. TEP (*Treasury Executive Program*) is a special educational program that is specifically created to enhance understanding of the details, infrastructure, as well as enhance the quality and quantity of Officers needed to support the achievement of the Bank's business targets, specifically within the Bank's Treasury, Capital Market and International Banking that is.
- ii. OODP (*Operation Officer Development Program*) is an education program that is specifically created to build operational supervision and control capabilities, fulfill the needs for an *Operations Supervisor/Coordinator* within the Branches and Sub Branches or equivalent *Operational Officers* and implement a career development from the *Supervisor* level to the level of *Operational Officer*.
- iii. CSTP (*Customer Service Training Program*) is an education program that is specifically created with the aim of producing *Customer Service* personnel that possess the competency, character, as well as high integrity, and is able to fulfill the needs of the Bank and customer expectations in regards to services. For the coming year, this program will be geared towards a *Customer Service* that serves as the anchor, whereby the Bank hopes that these employees can serve as fine examples/role

dapat menjadi *anchor*, sehingga diharapkan mereka dapat sebagai contoh/panutan bagi seluruh *Customer Service* di setiap cabang Bank Mega.

b. Program yang Berhubungan dengan Bidang Tugas

Merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan tugas yang dijalankan. Program ini diusulkan oleh masing-masing unit kerja dengan materi atau bahasan yang terkait dengan kegiatan unit kerja tersebut.

Kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan dan sikap/tingkah laku yang tepat yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia merupakan syarat mutlak tercapainya tujuan perusahaan yang fokus pada pencapaian produktivitas, efektivitas dan efisiensi di segala bidang.

Program ini merupakan pelatihan yang mendukung rencana bisnis perusahaan untuk tahun 2008 yang fokus pada peningkatan pengetahuan dan ketrampilan di bidang kredit, marketing dan operasional serta pelayanan. Pelatihan dilaksanakan dalam dua kegiatan yaitu program yang terjadwal dari unit kerja pelatihan (*Inhouse*) dan program pelatihan yang dilaksanakan di luar perusahaan (*Offhouse*).

Pelaksanaan program tersebut pada tahun 2008 adalah:

models for the Customer Services in every branch of PT. Bank Mega,Tbk.

b. Work-Related Programs

These programs seek to enhance the employee's capability in carrying out their task and is proposed by the respective work units in which the materials and discussion is related to the respective work unit.

The competencies covered within the program encompasses skills, knowledge, and the appropriate behavior required by employees as a prerequisite to achieve the Bank's objectives that focuses on achieving productivity, effectiveness, and efficiency in all areas.

This Program represents training that supports the Bank's business plan which, for 2008, focuses on improving knowledge and skills related to loans, marketing, and operational aspects as well as service. The training was carried out in two activities that comprised of In-house training program and off house or external training.

The program implemented in 2008 is as follows:

Jenis Program	Jumlah Training			Jumlah Peserta
Program Pendidikan Khusus	5			138
Jenis Program	TEP	OODP	CSTP	Total
Jumlah Angkatan	1	3	1	5
Persentase	20%	60%	20%	100%

Jenis Program	Jumlah Training	Jumlah Peserta
Inhouse	297	10.089
Offhouse	172	215

Selain mengadakan program pelatihan untuk pengembangan pegawai, perusahaan juga membuka peluang besar untuk peningkatan karir pegawai. Dengan bertambahnya jaringan cabang serta unit-unit kerja baik di kantor pusat maupun kantor

In addition to the employee-development training program, the Bank also provides opportunities for employees to enhance their career. As a result of the growth in branch networks as well as work units both within the Head Office and branches, therefore,



cabang, maka peluang karir pegawai semakin luas. Proses kaderisasi yang dijalankan sudah dilakukan melalui penilaian/asesmen pada pegawai-pegawai potensial untuk dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan, sehingga dapat diterapkan program pengembangan dan pelatihan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dari pegawai tersebut. Proses *monitoring* dan evaluasi pada kinerja pegawai juga telah dilaksanakan dengan melibatkan pemimpin unit kerja terkait secara berkesinambungan.

Pencapaian Tahun 2008

Kinerja perusahaan yang dicapai di tahun 2008 dicapai melalui dukungan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berhasil dalam mencapai target-target bisnis yang ditetapkan. Besarnya target yang harus dicapai serta faktor-faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam proses pencapaian adalah tantangan tersendiri yang mampu dihadapi oleh pegawai Bank Mega sejalan dengan arahan serta strategi perusahaan yang ditetapkan.

Tinjauan Ke Depan

Sebagai aset perusahaan, sumber daya manusia akan tetap sebagai fokus utama sehingga tetap diperlukan adanya pengembangan dalam program – program yang bertujuan meningkatkan kualitas pegawai, mempertahankan pegawai yang berkualitas, sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan. Aspek – aspek penting yang berhubungan dengan sumber daya manusia ini adalah dengan mengadakan program *Talent Management* yang fokus pada penentuan pegawai berkualitas, lebih mengembangkan sistem *Performance Management*, serta pengembangan pada sistem *Career Development*.

opportunities abound for employees to enhance their careers. The career-development process that has already been implemented to date evaluates/assesses the employee's potential so as to be able to identify their strength and weakness, and provide a training and development program in accordance with the respective employee's requirements. The process of monitoring and evaluating an employee's performance is usually conducted in coordination with the respective Head of the work unit.

Accomplishments In 2008

The Bank's performance in 2008 was achieved through the support provided by human resources that was both competent and successful in achieving the business targets. As the challenges posed in achieving the targets as well as the obstacles created by external factors, Bank Mega's employees displayed their ability to cope with the situation and achieve the targets through ways that were in accordance with the Company's direction and strategy.

Going Forward

Human resources is deemed as the Bank's asset whereby development programs will continue to be needed to enhance the Bank's human resource quality as well as retain qualified employees for the benefit of the Bank. In this respect, vital aspects related to human resources that the Bank intends to focus on in the years ahead includes implementing a *Talent Management* program that focuses on determining highly-qualified employees, developing a *Performance Management* system, as well as developing a *Career Development* system.



JARINGAN KERJA

network

Sebagai wujud komitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Bank Mega terus mengembangkan jaringan kantor ke seluruh Indonesia, walaupun dalam kondisi perekonomian yang kurang kondusif di triwulan terakhir tahun 2008.

As part of Bank Mega's commitment to continuously improve customer services, Bank Mega continuously develops its office network throughout Indonesia, even during times of unfavorable economic conditions such as that which took occurred throughout 2008.

78 KC, 121 KCP

pertumbuhan signifikan jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu

Tinjauan Umum

Pada tahun 2008, Bank Mega telah berhasil menambah jaringan kantor menjadi 78 Kantor Cabang, 121 Kantor Cabang Pembantu dan 1 Kantor Kas di wilayah-wilayah yang dinilai potensial di seluruh Indonesia. Dan untuk meningkatkan kinerja serta pencapaian yang optimal di setiap jaringan kantor, pada tahun 2008 Bank Mega telah menambah 1 Kantor Wilayah menjadi total sebanyak 7 Kantor Wilayah di Bank Mega sebagai kepanjangan tangan dari Kantor Pusat. Disamping pengembangan jaringan kantor, ATM juga merupakan faktor penting dalam peningkatan produk dan layanan, saat ini Bank Mega telah menjalin kerjasama dengan jaringan ATM Bersama dan ATM Prima disamping memiliki jaringan ATM sendiri.

General Overview

Bank Mega successfully increased its office network in 2008 to 78 Branch Offices, 121 Sub Branch Offices and 1 Cash Counter within areas that are deemed to be potentially profitable throughout Indonesia. To enhance its performance, as well achieve optimum results in every office network, Bank Mega has added 1 Regional Office in 2008, a total of 7 Regional Offices, to serve as an extension to the Head Office. Apart from developing the office networks, the Automated Teller Machines, or ATM, serve as an important factor in improving products and services whereby Bank Mega currently has worked together with the ATM Bersama and ATM Prima networks in addition to its own ATM networks.

Total keseluruhan jaringan Kantor dan ATM Bank Mega sampai dengan Desember 2008 adalah sebanyak 200 Kantor dan 332 ATM (*Onsite & Offsite*) dengan rincian total penambahan sebagai berikut:

Bank Mega's total office network up to the end of December 2008 comprise of 200 Offices and 332 ATM's (*Onsite & Offsite*) whose details are as follows:

Keterangan	Total 2007	Penambahan 2008	Total 2008
Kantor	160	40	200
Kantor Cabang	57	21	78
Kantor Cabang Pembantu	102	19	121
Kantor Kas	1	0	1
ATM	250	82	332
ATM Onsite	160	42	202
ATM Offsite	90	40	130

Dengan penambahan jaringan kantor, *brand awareness* Bank Mega akan meningkat secara signifikan sehingga dapat mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan pertumbuhan *product awareness* dalam kurun waktu yang relatif singkat guna mendukung pertumbuhan usaha berkelanjutan Bank Mega diatas rata-rata tingkat pertumbuhan perbankan secara umum.

Through this network expansion, Bank Mega's brand awareness in the eyes of the public will significantly increase so as to be able to enhance the growth of product awareness within a relatively short timeframe needed to support Bank Mega's business growth which is, overall, above the industry average.

Strategi Pengembangan Jaringan Kantor

Strategi perluasan jaringan kantor dan ATM di wilayah-wilayah yang dinilai potensial di seluruh pelosok Indonesia merupakan langkah yang tepat dengan tujuan antara lain :

- Meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas nasabah yang merupakan salah satu kunci perkembangan dana murah sehingga komposisi dana pihak ketiga menjadi lebih baik.
- Meningkatkan *Fee Based Income*
- Menjamin stabilitas pertumbuhan usaha
- Menjaga *Service Level Quality*

Office Network Development Strategy

The office network and ATM expansion strategy within regions that is deemed of potential in different parts of Indonesia is the right step whose objectives include:

- Enhance customer services and access which is one of the keys to develop low cost funds needed to enhance the composition of third party funds.
- Increase Fee Based Income
- Ensure business growth's stability
- Oversee Service Level Quality

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta mendukung pertumbuhan kinerja perusahaan, pada tahun 2009 Bank Mega menargetkan jumlah kantor menjadi sebanyak 250 kantor dan strategi ekspansi yang biasa diterapkan adalah dengan melakukan pembelian lahan di berbagai lokasi strategis dengan luas antara 700m² – 2000m².

Meskipun untuk mendapatkan lahan yang cocok bukan merupakan hal yang mudah namun solusi akan dapat dicapai dengan bijaksana oleh perusahaan.

To provide maximum services as well as support the Bank's performance growth, in 2009 Bank Mega has targeted to have 250 offices and an expansion strategy by acquiring land in a number of strategic locations with an area of between 700 sq. m. – 2000 sq. m.

Although to obtain such land may not be an easy task, however, the Bank is confident that this challenging task can be achieved.

Hampir seluruh indikator keuangan Bank Mega menunjukkan peningkatan yang positif di tahun 2008. Hal ini menunjukkan keberhasilan Bank Mega dalam menjalankan usahanya dengan memperhatikan pengelolaan usaha yang mengedepankan prinsip kehati-hatian.

Perusahaan mencatat peningkatan yang terjadi pada pos biaya *overhead*, khususnya biaya-biaya yang berkaitan dengan ekspansi usaha Perseroan dalam bentuk penambahan jaringan kantor yang cukup banyak di tahun 2008. Inisiatif ini telah mendorong pada penurunan tipis atas perolehan laba bersih usaha pada tahun 2008. Namun, Perusahaan yakin bahwa pengeluaran biaya atas ekspansi usaha tersebut akan memberikan pengembalian usaha dalam masa yang akan datang.

Most of Bank Mega's financial indicators showed positive growth in 2008. This serves as the evidence to the prudence principle that the Bank adopts in its business.

The Bank posted an increase in overhead expenditure, particularly in that of business expansions – office network expansions – in 2008. This expenditure increase has resulted in the slight decline of net operating income of the Bank attained in 2008. However, the Bank believes that this investment will provide the Bank with sound returns in the future.