

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu lembaga keuangan atau bank swasta (non pemerintah) terbesar di Indonesia. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini didirikan oleh Soedono Salim atau yang dikenal juga dengan Liem Sioe Liong. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini sendiri cikal bakal didirikannya adalah dimulai pada tahun 1955, yang mana pada tahun ini NV Perseroan dagang dan industrie Semarang Kriting Factory (pabrik rajut) berdiri sebagai cikal bakal dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Kemudian pada 21 Februari 1957 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) secara resmi mulai beroperasi sebagai salah satu anak usaha dari Semarang Kriting Factory yang memiliki pusat di daerah Jakarta. Seiring dengan berjalannya waktu sekitar tahun 1970-an PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mulai memperkuat jaringan layanan cabang yang mereka miliki dan tahun 1977 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) berkembang menjadi Bank Devisa.

Pada tahun 1980-an yang mana sejalan dengan adanya deregulasi pada sektor perbankan di Indonesia, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mulai mengembangkan jaringan kantor cabang secara ekspansif atau lebih luas. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) pada tahun ini mulai melakukan pengembangan berbagai produk dan layanan serta juga penerapan dari teknologi informasi seperti contohnya menerapkan suatu *online system* untuk jaringan dari kantor cabang PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang ada. Serta di tahun ini pula PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mulai meluncurkan Tabungan Hari Depan atau yang biasa dikenal dengan Tahapan BCA, dan berbagai macam produk dan layanan lain-lainnya.

Pada tahun 1990-an PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kembali melakukan pengembangan yang mana pada tahun ini PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mengembangkan suatu alternatif layanan melalui ATM BCA (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*) yang mana cukup berkembang pesat. Kemudian pada tahun 1991 dilanjutkan dengan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mulai menempatkan 50 unit ATM yang tersebar di berbagai tempat di Jakarta. Seiring

berjalannya waktu juga pengembangan jaringan dan fitur ATM yang ditawarkan oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) juga dilakukan secara terus menerus dan intensif. BCA juga pada tahun ini melakukan pengembangan lainnya seperti menjalin relasi atau kerjasama dengan berbagai institusi terkemuka, yang mana antara lain dengan PT Telkom untuk melakukan pembayaran dari tagihan telepon melalui ATM BCA. Selain itu juga PT Bank Central Asia Tbk (BCA) melakukan Kerjasama dengan Citibank yang mana Kerjasama ini dilakukan dengan tujuan agar nasabah dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA) pemegang dari kartu kredit Citibank diharapkan dapat dipermudah untuk melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA yang tersedia.

Kemudian pada tahun 1977, merupakan tahun yang dapat dikatakan cukup berat yang mana seperti diketahui Indonesia mengalami krisis moneter. Kemudian pula seiring dengan kejadian krisis moneter ini terjadi kerusuhan massal pada bulan Mei tahun 1988 begitu pula terjadi kerusuhan terhadap beberapa kantor cabang PT Bank Central Asia Tbk (BCA) terutama yang paling terasa kerusuhannya adalah pada kantor-kantor cabang dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang terletak di Jakarta. Selain itu, pada tahun 1998 ini pula terjadi perubahan BCA menjadi BTO (*Bank Taken Over*) dan BCA disertakan ke dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilaksanakan oleh BPPN (Badan Penyehatan Perbankan Indonesia) yang merupakan suatu institusi pemerintah.

Pada tahun 1999 proses rekapitalisasi yang dilakukan oleh PT Bank Central Asia (BCA) selesai hal ini berdampak pada Sebagian besar kredit yang diberikan oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dipertukarkan dengan obligasi pemerintah. Dan juga pada tahun ini Pemerintah Republik Indonesia melalui BPPN (Badan Penyehat Perbankan Nasional) menguasai 92.8% saham dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Lalu pada tahun 2000, BPPN (Badan Penyehat Perbankan Nasional) melakukan divestasi 22.5% dari seluruh saham PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang ada melalui Penawaran Saham Publik Perdana (IPO), sehingga kepemilikan saham BPPN (Badan Penyehat Perbankan Nasional) berkurang menjadi 70.3%.

Selanjutnya pada tahun 2001, Penawaran Publik Kedua sebesar 588.800.000 lembar saham BCA (10% dari total saham BCA). Yang mana pada

tahun ini terjadi kepemilikan BPPN atas BCA berkurang lagi menjadi 60.3%. Di tahun 2002 Farindo Investments (Mauritius) Limited melakukan Gerakan mengambil alih sebesar 51% total saham dari BCA yang mana dilakukan melalui proses tender strategio private placement. Dan pada tahun 2004 BPPN kembali melakukan divestasi atas 1.4% saham dari BCA yang dilakukan kepada investor domestik melalui penawaran terbatas.

Pada tahun 2005, Pemerintah Republik Indonesia melalui PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) juga melakukan divestasi sebesar 5.02% terhadap saham BCA. Kemudian pada tahun 2010 BCA mulai meningkatkan relasi yang baik dengan *customer*. Yang mana pada tahun ini BCA mulai mengeluarkan tema “*Enhanced Relationship and Quality Growth*” yang mana merupakan suatu *internal campaign* sebagai suatu Gerakan untuk meningkatkan relasi yang baik yang terjadi di antara BCA dengan *customer*. Kemudian sejak tahun 2011 hingga sekarang budaya SMART yang sudah ada dikembangkan dan ditingkatkan lagi menjadi SMART SOLUTION yaitu budaya *Service + Relationship*.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memiliki visi dan misi, yang mana visi dan misi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dijabarkan secara lebih lanjut berikut ini:

- a. Visi Bank Central Asia (BCA)  
“Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar perekonomian Indonesia”
- b. Misi Bank Central Asia (BCA)
  - Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
  - Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
  - Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* dari BCA.

### 2.3 Tata Nilai Perusahaan

Selain di bangun dengan memiliki dasar visi dan misi yang kuat, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memiliki 4 tata nilai yang menjadi pedoman dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang harus dijunjung tinggi oleh seluruh karyawan hingga seluruh direksi dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA), yang mana 4 tata nilai tersebut sebagai berikut:

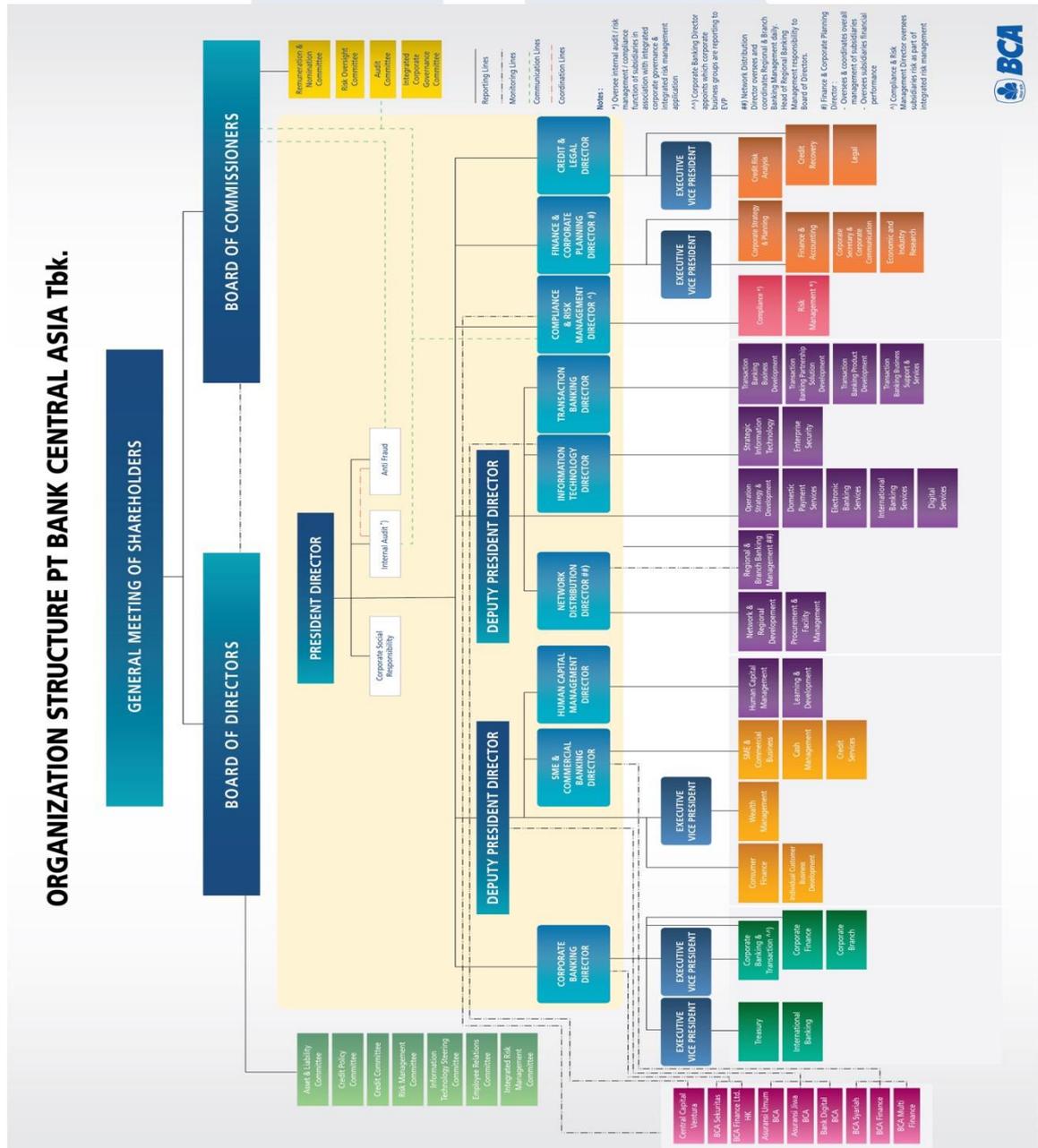
- a. Fokus Pada Nasabah (*Customer Focus*)  
Perhatian atau kepedulain yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
- b. Integritas (*Integrity*)  
Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/ tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.
- c. Kerjasama Tim (*Teamwork*)  
Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Berusaha Mencapai Yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*)  
Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

UMMN

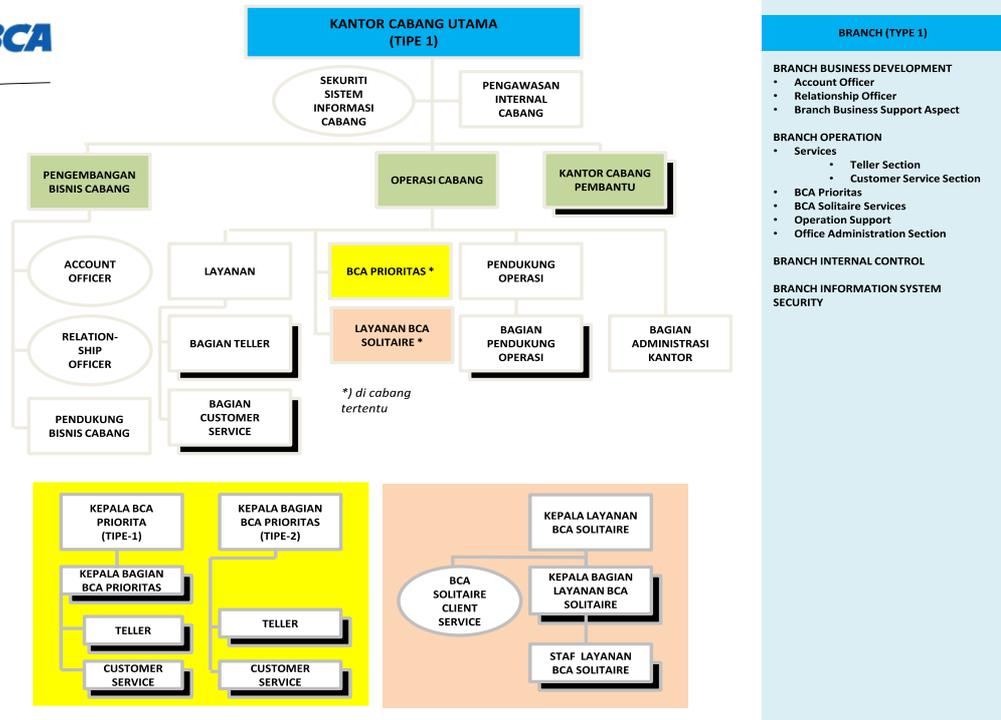
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.4 Struktur Organisasi

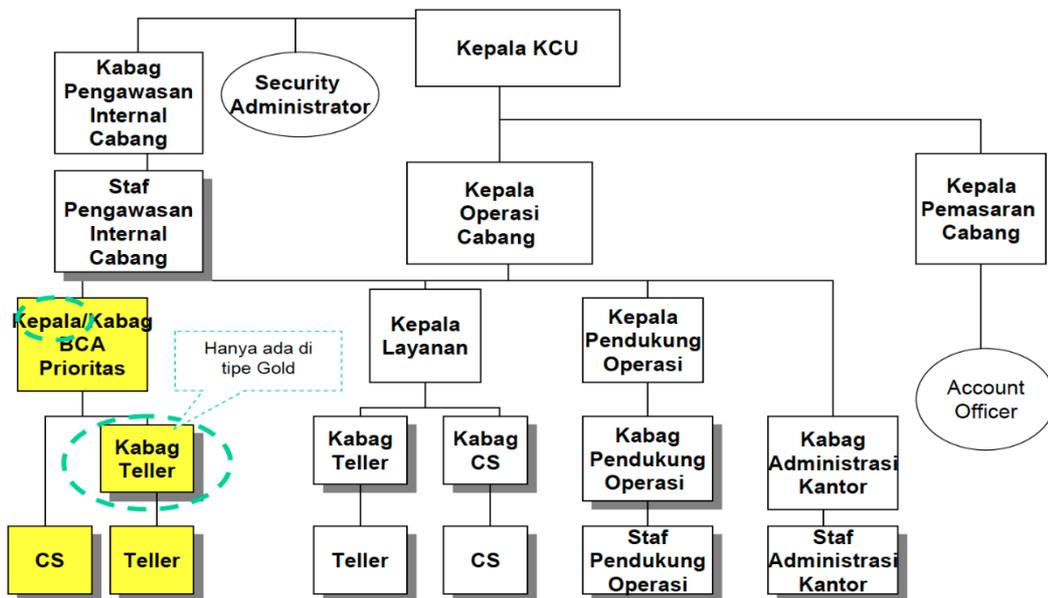
Berikut merupakan gambar dari struktur organisasi yang ada pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA):



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Secara Global



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Bekasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Bekasi

Bagan diatas pada gambar 2.2 dan 2.3 merupakan gambar struktur organisasi Kantor Cabang Utama (KCU) Tipe 1 yang merupakan struktur organisasi dari PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Bekasi tempat penulis melaksanakan praktik kerja magang. Berikut merupakan tugas dan wewenang dari masing-masing jabatan yang ada pada PT Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama Bekasi:

1. Kepala KCU

Tugas dan wewenang dari Kepala KCU adalah apabila terjadi suatu gangguan atau *disaster* di KCU ataupun KCP (sesuai tugas dan tanggung jawab yang tertera pada ketentuan *business continuity* yang berlaku, bertindak sebagai *business continuity branch* dalam melakukan seluruh persiapan *business continuity* dan mengoordinasi proses *recovery*.

2. Kepala Pengembangan Bisnis Cabang

Tugas dan wewenang dari Kepala Pengembangan Bisnis Cabang adalah apabila terjadi gangguan atau *disaster* di KCU, sesuai tugas dan tanggung jawab yang tertera pada ketentuan *business continuity* yang berlaku bertindak sebagai *coordinator crisis communication* dan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan seluruh persiapan *business continuity* yang berhubungan dengan *crisis communication* dan persiapan SDM serta membangun agar proses *recovery* atau pemulihan berjalan lebih cepat.

3. Kepala Operasi Cabang

Tugas dan wewenang dari Kepala Operasi Cabang apabila terjadi gangguan atau *disaster* di KCU, sesuai tugas dan tanggung jawab yang tertera pada ketentuan *business continuity* yang berlaku bertindak sebagai koordinator operasional dalam melakukan seluruh persiapan *business continuity* yang berhubungan dengan operasional serta mengoordinasi proses *recovery* atau pemulihan operasional.

4. Kepala Pengawasan Internal Cabang

Tugas dan wewenang dari Kepala Pengawasan Internal Cabang adalah membantu kepala KCU dalam melakukan supervisi, koordinasi, dan control terhadap jalannya suatu fungsi pengamanan dan kontrol atas kegiatan

cabang (meliputi bidang operasional dan perkreditan), fungsi manajemen risiko operasional dan fungsi kepatuhan sehingga kegiatan operasional dan perkreditan cabang berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku

Dalam melaksanakan praktik kerja magang ini, penulis ditempatkan pada divisi pengembangan bisnis cabang sebagai *relationship officer intern*. Yang mana pada divisi pengembangan bisnis cabang ini memiliki tugas yaitu dalam membangun *engagement* dengan nasabah mulai dari menangani nasabah sampai juga menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah PT Bank Central Asia Tbk (BCA).

