

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang didirikan oleh Soedono Salim. Awal terbentuknya sekitar tahun 1950-an, tepatnya tahun 1955 bernama Semarang Knitting Factory yang merupakan NV (*Naamloze Vennootschap*) Perseroan Dagang dan Industrie yang menjadi awal dari terbentuknya Bank Central Asia (BCA). Selanjutnya pada tanggal 21 Februari 1957 BCA mulai beroperasi di bidang perbankan dan Jakarta menjadi tempat kantor pusat berada. Pada tanggal 2 September 1975, dilakukan perubahan nama bank menjadi PT Bank Central Asia (BCA) yang dikenal hingga saat ini, hal ini juga bertujuan untuk memperkuat jaringan dari layanan cabang yang ada. Di tahun 1977 BCA resmi menjadi Bank Devisa.

Sekitar tahun 1980 BCA meluaskan jaringan kantor cabang dengan cara agresif searah dengan deregulasi zona perbankan di Indonesia. BCA meningkatkan bermacam produk serta layanan ataupun pengembangan teknologi informasi, dengan mengaplikasikan sistem *online* buat jaringan kantor cabang, serta meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Sekitar tahun 1990 BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau disebut juga *Automated Teller Machine*). Pengembangan jaringan serta fitur ATM diuji dengan cara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi ternama, antara lain PT Telkom guna pembayaran tagihan telepon dengan ATM BCA. BCA pun bekerja sama dengan Citibank guna membantu pengguna BCA pemegang kartu kredit Citibank bisa melakukan pembayaran tagihan dengan ATM BCA.

Sekitar tahun 1998 ketika Indonesia mengalami krisis moneter, disaat yang sama terjadi *bank rush* pada BCA. Di tahun yang sama BCA juga menjadi *Bank Take Over* (BTO), BCA juga diikutkan dalam program rekapitalisasi serta

restrukturisasi di mana kedua program ini diselenggarakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) yang merupakan suatu institusi Pemerintah. Selanjutnya di sekitar tahun 1999 BCA telah selesai menjalankan proses rekapitalisasi, sebesar 92,8% saham BCA dikuasai oleh BPPN yang mana merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Indonesia, hal ini merupakan hasil pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia di mana dalam proses rekapitalisasi yang terjadi, kredit dari pihak BCA dipertukarkan dengan Obligasi Pemerintah.

Perkembangan bisnis di awal tahun 2000, BCA mulai menawarkan beragam produk dan layanan, khususnya perbankan elektronik, dengan memanfaatkan Debit BCA, Tunai BCA, *online banking*, *mobile banking*, EDCBIZZ, dan opsi lainnya. Fasilitas *Disaster Recovery Center* didirikan oleh BCA di Singapura. BCA meningkatkan kapabilitas di bidang kredit konsumen, antara lain dengan melakukan ekspansi ke bidang pembiayaan kendaraan bermotor melalui anak perusahaannya, BCA Finance.

Sekitar tahun 2000, dilakukan divestasi 22,5% oleh BPPN dari keseluruhan saham BCA melalui Penawaran Saham Publik Perdana (IPO) yang mengakibatkan kepemilikan saham oleh BPPN menjadi 70,3% dari sebelumnya sebesar 92,8%. Berikutnya dilakukan Penawaran Publik Kedua sebesar 10% dari total saham BCA, yang mengakibatkan kepemilikan saham dari BPPN berkurang menjadi 60,3%. FarIndo Investment (Mauritius) Limited kemudian membeli 51% dari total saham BCA melalui proses *tender strategic private placement*. BPPN melakukan lagi divestasi atas 1,4% sahamnya kepada investor domestik yang dilakukan melalui penawaran terbatas. Selanjutnya keseluruhan kepemilikan saham BCA dilakukan divestasi oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) sebesar 5,02%.

Tahun 2010 BCA memperkenalkan lini bisnis baru di bidang perbankan syariah, pembiayaan sepeda mobil, asuransi umum, dan keamanan. Di 3 tahun berikutnya, BCA meningkatkan kepemilikan perusahaan asuransi umum, PT

Asuransi Umum BCA, dari 25% menjadi 100%. (sebelumnya bernama PT Central Sejahtera Insurance dan dikenal juga sebagai BCA Insurance).

BCA memperluas bisnis perbankan per transaksi melalui pengembangan produk dan layanan inovatif, termasuk aplikasi *smartphone* terbaru untuk *mobile banking* dan pemrosesan pembayaran melalui *e-commerce*, serta konsep perbankan elektronik baru yang mencakup *ATM center* dan menggabungkan fitur-fitur teknologi terkini. BCA juga telah mengumumkan pembangunan *Disaster Recovery Center* (DRC) di Surabaya yang berfungsi sebagai *data center backup disaster recovery* yang terintegrasi dengan dua *mirrored data center* dalam upaya meningkatkan kinerja sistem perbankan di sana. DRC kini menggantikan DRC yang dulunya berbasis di Singapura.

BCA memulai layanan perbankan digital “MyBCA” yang dapat digunakan secara personal (*self-service*), menyelesaikan pembangunan jaringan ATM berbasis *Cash Recycling Machine*, dan meluncurkan produk dompet elektronik Sakuku. Untuk pengelolaan nasabah institusi, BCA menawarkan layanannya melalui platform perbankan *online* "KlikBCA Integrated Business Solution." Layanan ini memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah yang fokus utamanya untuk keperluan bisnis.

Pada Januari 2014, BCA mengumumkan rencana pembelian saham PT Central Santosa Finance (CS Finance), perusahaan yang unggul di bidang pembiayaan kendaraan bermotor. Alhasil, kepemilikan BCA di CS Finance meningkat dari 25% menjadi 70%. Selain itu, BCA mendapat persetujuan dari Izin untuk menyelenggarakan asuransi jiwa melalui PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life). Sejak Juli 2016 hingga akhir April 2017, BCA juga turut secara aktif berpartisipasi dalam program *tax amnesty*.

Di bidang *e-commerce* dan penyelesaian pembayaran non tunai, BCA menjalin kemitraan dengan berbagai *fintech* atau bisnis *e-commerce* menggunakan platform *Application Programming Interface* (API) yang memfasilitasi konektivitas antara sistem masing-masing perusahaan yang terlibat dan sistem transaksi bank BCA.

Berbagai metode pembayaran *online* juga terus dikembangkan, Melalui aplikasi "BCA mobile" dan "Sakuku", BCA memperkenalkan fitur *peer-to-peer* transfer berbasis teknologi QR kode pada tahun 2018. BCA juga memperkenalkan opsi pembayaran "OneKlik" untuk *merchant online*, sebuah fitur yang meningkatkan kecepatan dan keamanan transaksi.

BCA juga melakukan ekspansi dengan melakukan akuisisi bank-bank yang dianggap fungsional untuk keberlangsungan operasional BCA. Pada bulan Oktober 2019, BCA mengumumkan akuisisi PT Bank Royal Indonesia dengan kepemilikan mencapai 100%. Setelah proses akuisisi, model bisnis Bank Royal difokuskan sebagai bank digital yang terkoneksi dengan jaringan *digital banking* BCA. BCA kemudian juga menandatangani perjanjian jual beli bersyarat untuk mengakuisisi 100% PT Bank Rabobank International Indonesia, dengan tunduk pada peraturan dan persetujuan pemegang saham. BCA menambah modal ke BCA Syariah dan CCV untuk mendukung pertumbuhan bisnis masing-masing anak perusahaan.

BCA meluncurkan sejumlah inovasi layanan digital di tahun 2019, antara lain BCA Keypad (untuk akses langsung ke layanan transaksi perbankan di berbagai platform *chat online*), pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan WELMA (aplikasi *mobile* untuk layanan *wealth management*). Konsep model cabang masa depan dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini, akan semakin meningkatkan *customer experience* dan meningkatkan efisiensi operasional cabang.

### **2.1.1 Visi Misi**

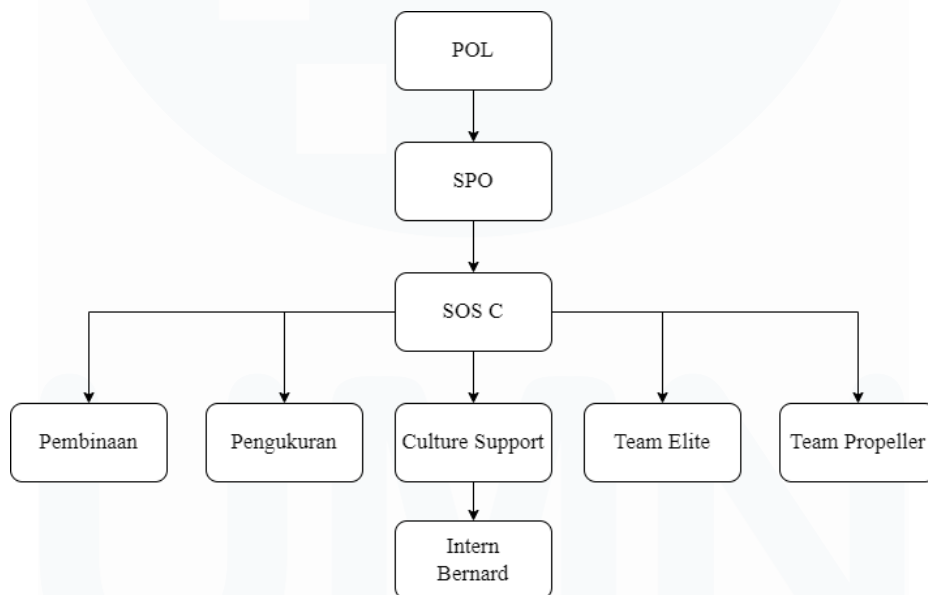
Visi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk adalah Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk terdapat 3 poin sebagai berikut:

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholders* BCA.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Detail struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk terdapat pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk pada Biro *Service Operation Support C*

Pada struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk yang berfokus pada biro *Service Operation Support C* ini merupakan bagian dari sub divisi SPO (*Service Operation Support*), sedangkan untuk divisi secara besarnya adalah POL (*Pengembangan Operasi Layanan*). Pada biro *Service Operation Support C* ini terdapat pembagian tim menjadi 5 tim, yaitu pembinaan, pengukuran /

*measurement, culture support, team elite, team propeller.* Untuk penempatan magang yang diberikan, peserta magang berada pada tim *culture support*.

