

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk adalah salah satu perusahaan bank swasta terbesar di Indonesia. Awal mula dari berdirinya PT Bank Central Asia Tbk dimulai pada sekitar tahun 1955-an dimana perusahaan NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang Knitting Factory berdiri yang merupakan cikal bakal dari Bank Central Asia yang dikenal saat ini. NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang Knitting Factory awalnya adalah perusahaan dibidang tekstil yang kemudian berubah menjadi perusahaan perbankan pada 21 Februari 1957 dengan kantor pusat yang terletak di Jakarta.

Bank Central Asia baru secara resmi berganti nama menjadi PT Bank Central Asia atau BCA pada 2 September 1975, perubahan ini dilakukan dengan harapan untuk memperkuat jaringan layanan cabang dari bank BCA. Dan setelah itu, pada tahun 1977 bank BCA berkembang menjadi Bank Devisa. Pada tahun 1980-an, Bank BCA mulai melakukan ekspansi jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi perbankan di Indonesia pada saat itu. Pada saat perluasan ini, Bank BCA melakukan pengembangan dari berbagai produk dan layanan serta pengembangan teknologi informasi dengan dilakukan penerapan sistem online untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tahapan (Tabungan Hari Depan) BCA. Di tahun 1990-an, BCA melakukan pengembangan alternatif jaringan layanan dengan meluncurkan *ATM (Automated Teller Machine)*. Pengembangan jaringan fitur *ATM* ini dilakukan dengan kerja sama dengan beberapa institusi terkemuka yang diantaranya adalah PT Telkom dalam urusan pembayaran tagihan telepon melalui *ATM* BCA. Selain itu BCA juga melakukan kerja sama dengan Citibank agar para nasabah BCA yang memiliki kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran kartu kredit Citibank melalui *ATM* milik BCA.



Gambar 2.1 Logo PT Bank Central Asia

Pada tahun 1998, BCA mengalami *bank rush*, dimana hal ini terjadi akibat adanya krisis moneter yang terjadi di Indonesia yang. *Bank rush* terjadi apabila terjadi penarikan tunai secara besar-besaran oleh nasabah bank tersebut. Hal ini mendorong terjadinya *BTO* atau *Bank Take Over* oleh pemerintah untuk dilakukan rekapitulasi dan restrukturisasi oleh BPPN (Badan penyehatan Perbankan Nasional). Dengan terjadinya Rekapitulasi yang selesai pada tahun 1999, pemerintah melalui BPPN menguasai 92.8% saham BCA sebagai hasil dari pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia. Pada tahun 2000, BPPN melakukan divestasi sebesar 22.5% terhadap saham BCA melalui IPO (*Initial Public Offering*) pertama yang menjadikan kepemilikan BPPN berkurang menjadi 70.3% dari total saham BCA. Selanjutnya pada tahun 2001 BCA melakukan *Secondary Public Offering* dengan jumlah saham yang ditawarkan sebesar 10% dari total saham yang menjadikan nilai saham yang dimiliki oleh BPPN sebesar 60.3%. Pada tahun 2002 terdapat pengambilalihan saham BCA sebesar 51% oleh FarIndo Investment (Mauritius) Limited melalui proses tender *strategic private placement*. Pada 2004 BPPN melakukan divestasi sebesar 1.4% saham BCA kepada investor domestik dan pada tahun 2005, pemerintah Indonesia melalui PT Perusahaan

Pengelola Aset melakukan divestasi sisa dari kepemilikan saham BCA sebesar 5.02%.

Selama periode 2000-2005, BCA melakukan penguatan dan pengembangan produk dan layanan bank, terutama perbankan elektronik dengan dikenalkannya beberapa produk seperti Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* Klik BCA, *mobile banking* M-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. Selain pengembangan produk dan layanan, BCA juga mendirikan fasilitas *Disaster Recovery Center* di Singapura dan juga meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit dengan BCA Finance.

BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap di Indonesia pada tahun 2007. Selain itu BCA juga melakukan peluncuran kartu Prabayar, Flazz Card, serta BCA menawarkan layanan *Weekend Banking* yang diharapkan dengan layanan ini BCA dapat memiliki keunggulan di bidang perbankan transaksi. Pada tahun 2008-2009, BCA dengan proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah situasi global yang sedang krisis, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi. BCA juga sudah menyelesaikan pembangunan *mirroring IT system* yang berguna untuk memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisir risiko operasional. Selain itu BCA juga melakukan peluncuran layanan Solitaire yang diperuntukkan untuk nasabah yang memiliki.

Pada tahun 2010 hingga 2013, BCA melakukan perluasan lini bisnis yaitu lini perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum dan sekuritas. BCA juga melakukan akuisisi secara menyeluruh pada sebuah perusahaan asuransi umum yang bernama PT Central Sejahtera Insurance yang kemudian diubah menjadi PT Asuransi Umum BCA atau BCA Insurance. BCA melakukan pengembangan produk dan layanan yang inovatif seperti aplikasi mobile banking untuk *smartphone* terkini, layanan penyelesaian pembayaran *e-commerce*, dan mengembangkan konsep baru *Electronic Banking Center* yang merupakan pelengkap dari ATM dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terbaru. Untuk mengantisipasi kendala layanan yang dapat terjadi akibat satu dan lain hal,

BCA menyelesaikan pembangunan DRC atau *Disaster Recovery Center* di Surabaya yang berfungsi sebagai *disaster recovery backup center* yang terintegrasi dengan dua *mirroring data center*. DRC yang baru dibangun ini akan menggantikan DRC yang sebelumnya berlokasi di Singapura.

Pada periode 2014 hingga 2016, BCA melakukan pengembangan MyBCA yang merupakan gerai layanan perbankan digital yang dapat digunakan secara *self service* atau mandiri. BCA juga melanjutkan pengembangan jaringan ATM berbasis *Cash Recycling Machine* dan meluncurkan produk Sakuku yang merupakan *electronic wallet* berbasis aplikasi. BCA juga melakukan penyempurnaan layanan *cash management* BCA melalui *internet banking platform*, *KlikBCA Integrated Business Solution* yang memiliki fitur-fitur yang diperlukan oleh target nasabah yaitu pebisnis. Selain mengembangkan fitur dan layanan, BCA juga melakukan pembelian saham PT Central Santosa Finance atau CS Finance yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan sepeda motor dengan total kepemilikan sebesar 70% dari yang sebelumnya hanya 20%. BCA juga memperoleh izin untuk memberikan layanan asuransi jiwa melalui PT Asuransi Jiwa BCA atau BCA Life.

Pada tahun 2017 dan 2018, BCA melakukan pengembangan di bidang *e-commerce* dan *cashless payment settlement* dimana BCA dengan kolaborasi bersama perusahaan *fintech* dan *e-commerce* melalui API atau *Application Programming Interface platform* yang memfasilitasi konektivitas antar sistem perusahaan-perusahaan tersebut dengan sistem perbankan transaksi BCA. BCA juga secara terus menerus melakukan pembangunan sistem pembayaran transaksi secara *online* dengan hadirnya aplikasi BCA Mobile dan Sakuku, BCA meluncurkan fitur *peer-to-peer transfer* berbasis teknologi QR code. BCA juga melakukan peluncuran layanan Onclick BCA yang merupakan fitur pembayaran pada online merchant dengan fitur utamanya yaitu kecepatan dan kenyamanan transaksi. BCA juga melakukan pengembangan *Virtual assistant* yang diberi nama VIRA dengan memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi chat ternama. BCA melakukan penandatanganan

pembaharuan perjanjian dengan PT AIA Finance di tahun 2017 guna memperluas ruang lingkup kerjasama di bidang bancassurance.

Pada tahun 2019, tepatnya pada bulan Oktober, BCA menyelesaikan akuisisi PT Bank Royal Indonesia dengan kepemilikan secara efektif sebesar 100% dari total saham. Dengan akuisisi ini model bisnis milik Bank Royal akan difokuskan sebagai bank digital untuk bersinergi dengan jaringan perbankan digital milik BCA. BCA melakukan penandatanganan Perjanjian Jual Beli Bersyarat untuk mengambil alih 100% dari total saham milik PT Bank Rabobank International Indonesia, dengan persyaratan mendapatkan persetujuan dari regulator dan para pemegang saham. BCA juga melakukan penambahan model pada BCA Syariah dan CVV untuk mendukung kebutuhan bisnis dari masing-masing entitas. Selain itu BCA juga melakukan inovasi layanan digital seperti BCA keyboard, pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan WELMA yang merupakan aplikasi pengatur keuangan. BCA terus berkembang dengan konsep *future branch model* yang memanfaatkan berbagai ragam perangkat teknologi digital untuk memperkuat customer experience dan meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang [2].

2.1.1 Visi Misi

PT Bank Central Asia Tbk memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai tujuan atau impian yang ingin dicapai oleh perusahaan. Berikut adalah visi serta isi dari PT Bank Central Asia

A. Visi

Visi dari PT Bank Central Asia Tbk adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

B. Misi

PT Bank Central Asia Tbk memiliki beberapa misi yang dijadikan tujuan yang ingin dicapai. Misi dari PT Bank Central Asia Tbk dibagi menjadi beberapa poin yaitu:

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 *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

C. Tata Nilai

Selain visi dan misi, PT Bank Central Asia Tbk memiliki tata nilai yang dipegang erat oleh karyawan perusahaan. Berikut adalah beberapa tata nilai yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk:

1. Fokus Pada Nasabah

Fokus pada nasabah berarti memperhatikan serta memedulikan nasabah dengan usaha untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara spesifik

2. Integritas

Sikap Integritas merupakan sikap teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, dengan diikuti oleh tindakan konsisten dan konsekuen pada tugas yang dilakukan dalam berbagai situasi dan kondisi agar dapat membangun kepercayaan nasabah.

3. Kerja sama Tim

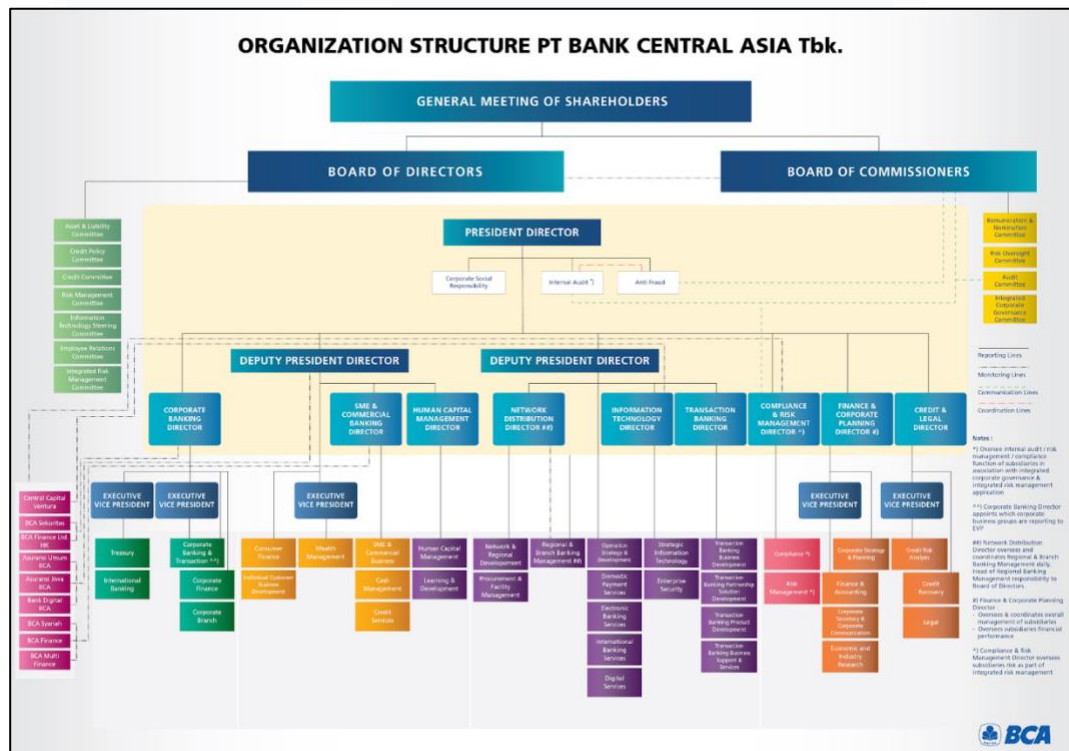
BCA menjunjung tinggi kerja sama tim dengan berinteraksi satu sama lain yang menghasilkan sinergi berdasarkan pemahaman diri sendiri dan orang lain dalam sebuah tim.

4. Berusaha Mencapai terbaik

Untuk memberikan pelayanan terbaik, BCA selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah sehingga bisa mendapatkan nilai terbaik dari nasabah [3].

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah sebuah susunan dari seluruh bagian dari pihak yang ada dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk memiliki struktur organisasi yang dikepalai oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Berikut adalah susunan dari struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk

Sumber: [4]

Berdasarkan struktur organisasi pada gambar 2.2, terdapat beberapa bagian dan unit kerja yang beroperasi dalam PT Bank Central Asia Tbk. Berikut adalah penjelasan singkat dari bagian dan unit kerja tersebut:

1. Direksi

Direksi dipimpin oleh Presiden Direktur Bpk. Jahja Setiaatmadja dengan dua wakil presiden direktur, yaitu Bpk. Armand Wahyudi Hartono dan Bpk. Gregory Hendra Lembong. Direksi berfungsi sebagai pengelola bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kepengurusan Bank.

2. Dewan Komisaris

Dewan komisaris pada PT Bank Central Asia Tbk dipimpin oleh presiden komisaris Bpk. Djohan Emir Setijoso yang dibantu oleh Bpk. Tonny Kusnadi sebagai komisaris, Bpk. Cyrillus Harinowo, Bpk Raden Pardede dan Bpk Sumantri Slamet sebagai Komisaris Independen. Tugas umum dari dewan komisaris adalah bertanggung jawab atas koordinasi umum, Divisi Internal Audit, Perencanaan Perusahaan, Keuangan dan Akuntansi, serta Sekretariat Perusahaan.

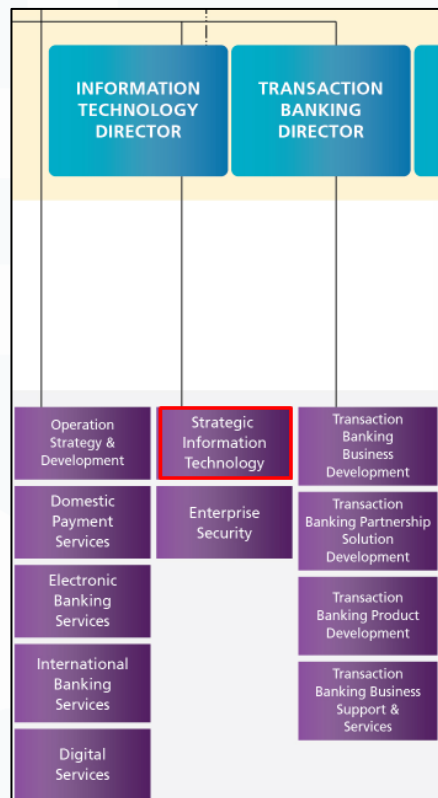
3. Komite Eksekutif Direksi

BCA memiliki tujuh Komite Eksekutif yang ditunjuk oleh pada dewan direksi untuk membantu tugas dari dewan direksi. Para Komite Eksekutif Direksi ditugaskan untuk membantu memberikan opini secara objektif kepada para dewan direksi untuk meningkatkan efektifitas dari implementasi tugas para dewan direksi. tujuh dari Komite Eksekutif Direksi adalah sebagai berikut:

- A. Komite Aset dan Liabilitas
- B. Komite Manajemen Risiko
- C. Komite Manajemen Risiko terintegrasi
- D. Komite Kebijakan Kredit
- E. Komite Kredit
- F. Komite Pengarah Teknologi Informasi
- G. Komite Penasihat Kasus Personalia

4. Sekretaris Perusahaan

Sekretaris Perusahaan dijabat oleh Bpk. Raymon Yonarto yang sekaligus juga menjabat sebagai Senior Executive Vice President yang bertanggung jawab atas Akuntansi dan keuangan serta pajak dan riset ekonomi.



Gambar 2.3 Lokasi Divisi Strategic Information technology

Strategic Information Technology atau biasa disebut sebagai GSIT berada dibawah kepemimpinan *Information Technology Director* adalah divisi yang bertugas untuk melakukan proses transaksi bank secara efisien dan efektif selama 24 jam setiap harinya. GSIT bisa dibilang sebagai divisi IT dari PT Bank Central Asia Tbk, dimana dalam GSIT sendiri terdapat 5 divisi, yaitu:

1. Application Management

Divisi Application Management memiliki tugas utama yaitu untuk melakukan proses pengembangan serta pemeliharaan dari aplikasi yang digunakan dalam PT Bank Central Asia Tbk baik aplikasi internal maupun eksternal. Divisi ini juga merupakan divisi yang paling besar komposisinya yaitu sebanyak 50% dari total SDM dalam divisi GSIT.

2. IT Infrastructure & Operation

Divisi IT Infrastructure & Operation bertugas untuk melakukan persiapan dan pemeliharaan dari sistem infrastruktur IT yang digunakan PT Bank Central Asia Tbk agar dapat berjalan dengan lancar. Divisi ini diisi dengan anggota seperti *IT Network, Data Center, Database Admin, Automation*, dan lain-lain.

3. Data & IT Management Office

Data & IT Management Office bertanggung jawab atas semua data yang dihasilkan dari sistem yang dimiliki serta data yang dihasilkan oleh anggota dari divisi GSIT. Divisi ini juga bertanggung jawab atas recruitment anggota baru untuk divisi GSIT.

4. IT Architecture & Service Quality

Divisi ini bertugas untuk memastikan bahwa aplikasi yang dihasilkan memiliki standar kualitas yang baik sebelum dikirim oleh divisi IT keluar.

5. DIS (Digital Innovation Solution)

Digital Innovation Solution merupakan divisi yang berfungsi untuk menyediakan solusi digital dari sebuah masalah yang dihadapi oleh Business Unit tertentu. Divisi ini melakukan *explore* teknologi baru untuk membantu inovasi bisnis dan juga membuat *prototype*-nya [5].