

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk merupakan sebuah perusahaan swasta di sektor perbankan yang berdiri pada tahun 1955 dengan nama NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory. Pada tahun 1975, NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory resmi mengganti nama menjadi PT Bank Central Asia. Kemudian BCA berkembang dalam bidang bank devisa di tahun dan tahun 1980, BCA meluaskan jaringan kantor dengan signifikan. Dengan kemajuan teknologi, BCA menggunakan perkembangan inovasi tersebut untuk menciptakan layanan dan produk yang baru dengan inovasi teknologi informasi, termasuk penerapan perubahan sistem jaringan kantor cabang yang diubah menjadi *online*. Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA merupakan sebuah inovasi baru yang dikenalkan oleh BCA sebagai produk tabungan. BCA juga meluncurkan layanan jaringan alternatif melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan menjalin kemitraan dengan PT Telkom agar dapat melakukan pembayaran tagihan telepon dengan mudah melalui ATM BCA, serta berkolaborasi dengan Citibank dalam pembayaran tagihan kartu kredit yang dapat dilakukan menggunakan ATM BCA.



Gambar 1.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk

Sumber : [bca.co.id](http://bca.co.id)

Tahun 1998 merupakan bencana untuk BCA, tragedi kerusuhan terjadi yang mengakibatkan dampak buruk untuk berbagai sektor industri di negara ini. Salah satu sektor yang sangat terdampak adalah industri perbankan, terutama akibat krisis moneter yang sedang terjadi di Indonesia saat itu. PT Bank Central Asia Tbk mengalami dampak yang serius dari gejolak ekonomi tersebut. *Bank rush* terjadi,

mengakibatkan jumlah tarikan uang tunai yang dilakukan oleh masyarakat meningkat besar, mengakibatkan BCA mengalami status *Bank Take Over* (BTO). Akibatnya, 92,8% saham yang dimiliki oleh BCA diambil alih melalui Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Pada tahun 2000, BPPN melaksanakan divestasi saham BCA sebanyak 22,5%, mengurangi kepemilikan pemerintah melalui BPPN menjadi 70,3%. Perubahan ini terjadi sebagai hasil dari Penawaran Saham Publik Perdana (IPO).

Sekitar tahun 2000-an, BCA aktif dalam meningkatkan perkembangan bisnisnya di sektor perbankan melalui ekspansi produk, layanan, dan inovasi. Langkah-langkah agresif ini mencakup pengenalan produk baru seperti debit BCA, layanan perbankan melalui ponsel, internet banking, dan Klik BCA. Selama periode ini, terjadi sejumlah perubahan signifikan dalam kepemilikan saham BCA. Pada tahun 2001, sebanyak 10% saham BCA dilepaskan oleh BPPN, yang menjadikan total kepemilikan mencapai 60,3%. Pada tahun 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengakuisisi 51% saham BCA. Kemudian, pada tahun 2004, BPPN melakukan divestasi sebanyak 1,4% saham BCA, menjualnya kepada investor domestik. Pada tahun 2005, PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA), lembaga pemerintah di Indonesia, juga menjalankan divestasi saham BCA sebesar 5,02%.

Dalam rentang tahun 2007 hingga 2009, BCA mengenalkan berbagai layanan dengan inovasi baru untuk meningkatkan kesejahteraan para nasabahnya. Pada tahun 2007, Flazz Card, kartu prabayar, diperkenalkan oleh PT Bank Central Asia Tbk. Pada tahun-tahun berikutnya, yakni tahun 2008 dan 2009, BCA berhasil menyelesaikan pembangunan sistem mirroring IT untuk mengurangi risiko dalam penyaluran kredit. Sekitar tahun 2013-an, BCA mulai masuk ke sektor perbankan syariah yang mencakup asuransi umum, pembiayaan kredit sepeda motor, dan sekuritas. Penguatan bisnis dalam bidang perbankan dilakukan dengan menciptakan inovasi baru yaitu aplikasi *mobile banking*. Pada tahun yang sama, BCA juga mengambil langkah preventif dengan mendirikan Disaster Recovery Center (DRC) yang berlokasi di Surabaya sebagai pusat cadangan untuk membackup data.

Pada periode tahun 2014 hingga 2020, BCA mengalami transisi yang signifikan dengan fokus pada pengembangan layanan perbankan digital yang dapat diakses secara mandiri. Sekitar tahun 2014 dan 2016, BCA berhasil merancang dan mengenalkan Sakuku, sebuah dompet elektronik berbasis aplikasi. Pada bulan Januari 2014, BCA melakukan akuisisi saham sebesar 70% dalam PT Central Santosa Finance (CS Finance), perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan kredit sepeda motor. Selanjutnya, BCA juga mendapatkan izin untuk menjalankan PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life) dengan jasa layanan asuransi jiwa. Dalam rentang tahun 2017 hingga 2018, BCA memusatkan perhatian pada layanan cashless payment settlement dengan berkolaborasi dengan perusahaan fintech dan *e-commerce* melalui *Application Programming Interface* (API) yang menghubungkan sistem perusahaan dengan sistem transaksi perbankan BCA. Inovasi ini menandai transformasi menuju transaksi online untuk BCA, yang terus memperluas layanan dan fitur transaksi online melalui aplikasi BCA Mobile dan Sakuku. Pada tahun 2018, BCA meluncurkan *peer-to-peer* transfer yang menggunakan teknologi QR Code dan diikuti dengan layanan OneKlik.

Dengan mengikuti kemajuan teknologi, BCA membuat sebuah inovasi baru dengan menggunakan teknologi AI (*Artificial Intelligence*) dalam pengembangan asisten virtual yang dikenal dengan nama VIRA. VIRA dibentuk untuk menyelesaikan kebutuhan nasabah dengan profesionalisme tanpa perlu campur tangan langsung dari manusia. Dalam rentang tahun 2019 hingga 2020, PT Bank Central Asia Tbk melakukan akuisisi penuh terhadap PT Bank Royal Indonesia, dengan tujuan untuk membentuk PT Bank Royal Indonesia sebagai bank digital. Pada periode tersebut, BCA juga memperkenalkan inovasi baru untuk memudahkan layanan digital yang dapat digunakan oleh nasabah melalui aplikasi WELMA dan BCA [3].

## **2.1.1 Visi Misi**

### **2.1.1.1 Visi Perusahaan**

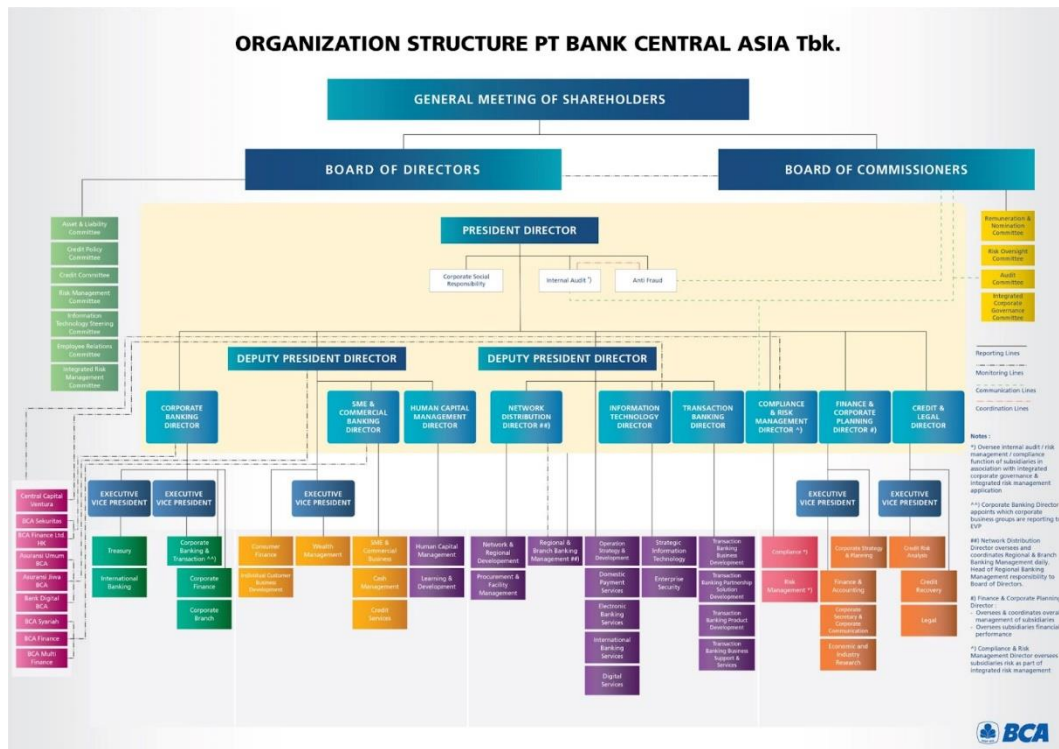
PT Bank Central Asia memiliki satu visi yaitu “Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.”

### **2.1.1.2 Misi Perusahaan**

PT Bank Central Asia memiliki tiga misi utama yaitu 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 *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

## **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk  
 Sumber : bca.co.id

Gambar 2.1 merupakan struktur organisasi dari PT Bank Central Asia Tbk. Dalam struktur organisasi tersebut terdapat beberapa jajaran unit kerja yang sedang beroperasi, antara lain yaitu:

## 1. Direksi

Bapak Jahja Setiaatmadja memegang posisi sebagai Presiden Direktur PT Bank Central Asia Tbk. Bapak Jahja Setiaatmadja didukung oleh dua wakilnya, yaitu Bapak Armand Wahyudi Hartono dan Bapak Gregory Hendra Lembong, yang menjabat sebagai Wakil Presiden Direktur. Tugas dari Direksi adalah untuk memimpin dan mengelola perusahaan guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

## 2. Dewan Komisaris

Kepemimpinan Dewan Komisaris PT Bank Central Asia Tbk dipegang oleh Bapak Djohan Emir Setijoso, yang menjabat sebagai Presiden Komisaris, serta didukung oleh Bapak Tonny Kusnadi sebagai Komisaris. Sementara itu,

posisi Komisaris Independen di PT Bank Central Asia Tbk diisi oleh Bapak Cyrillus Harinowo, Raden Pardede, dan Sumantri Slamet. Tugas utama Dewan Komisaris adalah mengawasi kinerja direksi dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas direksi.

### **3. Komite Eksekutif Direksi**

PT Bank Central Asia Tbk memiliki unit kerja yang disebut Komite Eksekutif Direksi, yang bertanggung jawab membantu pelaksanaan tugas Direksi serta memberikan pandangan yang objektif kepada Direksi untuk meningkatkan efektivitas tugas mereka. Terdapat tujuh Komite Eksekutif Direksi di PT Bank Central Asia Tbk, dan setiap komite memiliki tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. Ketujuh komite tersebut meliputi Komite Aktiva dan Pasiva, Komite Manajemen Risiko, Komite Manajemen Risiko Terintegrasi, Komite Kebijakan Kredit, Komite Kredit, Komite Pengarah Teknologi Informasi, dan Komite Penasihat Kasus Personalia.

### **4. Sekretaris Perusahaan**

Bapak Raymon Yonarto mengepalai posisi Sekretaris Perusahaan di PT Bank Central Asia Tbk. Tugas utama Sekretaris Perusahaan di PT Bank Central Asia melibatkan pengelolaan aspek-aspek seperti pajak, keuangan, informasi publik, penyampaian laporan, dan dokumentasi berupa surat-surat yang diperlukan oleh perusahaan PT Bank Central Asia Tbk.



**Gambar 2. 2 Struktur Divisi GSIT**

Sumber : bca.co.id

Gambar 2.2 merupakan struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk yang telah disebutkan, terdapat salah satu divisi unit kerja yang berfokus pada teknologi informasi, yaitu Group Strategic Information Technology (GSIT). Tugas utama GSIT adalah memproses layanan dan transaksi bank yang terjadi setiap harinya selama 24 jam. GSIT dibagi menjadi lima grup tim, yang mencakup:

### 1. Application Management

Tim Application Management di PT Bank Central Asia Tbk bertanggung jawab atas pembangunan dan pemeliharaan aplikasi pengguna secara internal dan eksternal. Tim ini menjadi salah satu tim terbesar dalam

Group Strategic Information Technology (GSIT), menyumbang lebih dari 50% dari total anggota tim GSIT.

## **2. IT Infrastructure & Operation**

Tim IT Infrastructure & Operation di PT Bank Central Asia Tbk memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan dan menjaga infrastruktur teknologi yang digunakan oleh perusahaan. Tim ini terbagi menjadi beberapa posisi, termasuk Database Admin, Data Center, dan IT Network.

## **3. Data & IT Management Office**

Tim Data & IT Management Office di PT Bank Central Asia Tbk bertanggung jawab untuk memproses data yang berskala besar dari sistem dan setiap tim yang terdapat dalam GSIT (Group Strategic Information Technology).

## **4. IT Architecture & Service Quality**

Tim IT Architecture & Service Quality di PT Bank Central Asia Tbk memegang tanggung jawab untuk mengelola dokumentasi arsitektur dari infrastruktur, data, dan aplikasi. Selain itu, mereka juga memiliki tugas untuk mengawasi kualitas aplikasi yang akan diimplementasikan.

## **5. Digital Innovation Solution**

Tim Digital Innovation Solution di PT Bank Central Asia Tbk memainkan peran penting dalam menciptakan dan menemukan inovasi teknologi baru yang dapat mendukung bisnis perusahaan. Selain itu, tim ini memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan prototipe dari setiap ide inovatif yang dihasilkan.