

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

XYZ Group merupakan grup perbankan universal terbesar kelima di antara bank-bank lain yang berada di ASEAN. Bank XYZ tersebar luas di Indonesia, Malaysia, Thailand, Singapura, Kamboja, Brunei Darussalam, Vietnam, Myanmar, Laos, dan Filipina. PT XYZ dikelola sejak pada tanggal 26 september 1955 oleh Soedarpo Sastrosatomo, J. Panglaykim, Roestam Moenaf, dan Ali Algadri. PT XYZ memperoleh izin usaha sebagai bank umum serta bank devisa berdasarkan Dewan Bank Indonesia pada tanggal 11 November 1955. Pada tahun 1987, PT XYZ menjadi Bank lokal pertama yang meluncurkan layanan perbankan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Indonesia. Dikarenakan pencapaian ini, PT XYZ secara luas dianggap sebagai pintu masuk Indonesia ke dalam dunia perbankan modern. Pada tahun 1991, PT XYZ semakin dikenal sebagai Bank pertama yang menyediakan layanan perbankan online atas keunggulan dan inovasi PT XYZ dalam mengimplementasikan teknologi terkini pada model bisnis-nya. Namun, akibat adanya krisis keuangan Asia pada tahun 1998, kepemilikan saham PT XYZ sempat dialihkan kepada Pemerintahan Republik Indonesia melalui Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Kemudian pada tahun 2002, mayoritas saham Bank kembali diakuisisi dari BPPN. Sepanjang berjalannya waktu, didukung dengan tujuan jangka panjang PT XYZ, PT XYZ memulai operasi perbankan syariah dengan mendirikan Bank Syariah. Pada 30 September 2005, Khazanah sebagai pemegang mayoritas saham XYZ Group, membeli mayoritas saham Lippo Bank. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengintegrasikan seluruh kegiatan anak perusahaan XYZ Group ke dalam platform perbankan universal. Kepemilikan seluruh saham dialihkan ke XYZ

Group sebagai bagian dari reorganisasi internal yang dilakukan pada tahun 2007.

Kebijakan *Single Presence Policy* (SPP) yang ditetapkan oleh Bank Indonesia mengharuskan Khazanah yang merupakan pemegang saham pengendali XYZ Group dan Lippo Bank sejak tahun 2007 untuk melakukan penggabungan atau merger antara XYZ Goup dan Lippo Bank. Hal tersebut menjadi penggabungan atau merger pertama di Indonesia terkait dengan kebijakan SPP. Penggabungan ini menjadi langkah monumental di sektor perbankan Asia Tenggara, sehingga memberikan PT XYZ konektivitas ke jaringan regional ASEAN melalui XYZ Group.

Setelah melewati perjalanan panjang hingga menjadi PT XYZ, saat ini perusahaan menawarkan sejumlah produk dan layanan perbankan kepada nasabah di Indonesia. PT XYZ didukung oleh kemampuan perbankan *treasury* dan transaksi, serta memiliki jaringan perbankan tanpa cabang. Layanan yang diberikan mencakup perbankan konsumen, perbankan Usaha Kecil dan Menengah (UKM), perbankan komersial, dan perbankan korporasi. PT XYZ juga menyediakan produk, layanan komersial, dan syariah melalui Unit Usaha Syariah XYZ. Keunggulan utama PT XYZ terletak pada *transaction banking*, di mana mereka menawarkan beragam produk, layanan, dan solusi yang komprehensif, termasuk pengelolaan kas, pengiriman uang, pembiayaan perdagangan, dan value chain. Ini memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mengelola transaksi keuangan baik di tingkat domestik maupun lintas negara. Nasabah PT XYZ dapat melakukan berbagai jenis transaksi pembayaran digital tanpa harus mengunjungi cabang PT XYZ dengan memanfaatkan berbagai aplikasi yang disediakan untuk segmen korporasi maupun individu pelanggan. PT XYZ berkomitmen untuk selalu mengutamakan nasabah dan selalu bersemangat untuk mencapai yang terbaik. Hingga akhir tahun buku 31 Desember 2022, PT XYZ memiliki total 417 Cabang yaitu cabang konvensional, cabang syariah, *digital lounge*, *mobile banking*, dan kios. PT XYZ memiliki 3.278 Unit ATM, 4 unit *Multi Denom Machine* (MDM), dan 925 unit *Cash Recycle Machine* (CRM), serta 10.936 karyawan di seluruh Indonesia.

2.1.1 Visi Misi

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki visi serta misi untuk mencapai tujuan keberhasilan bersama, sama halnya dengan PT.XYZ yang memiliki tujuan serta komitmen untuk menjadi perusahaan terkemuka di asia tenggara. PT XYZ memiliki visi serta misi yang dijadikan pondasi untuk merealisasikan tujuan serta komitmennya. Berikut ini adalah visi dan misi PT XYZ,

A. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan ASEAN yang terkemuka.

B. Misi Perusahaan

Menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi ASEAN dan menghubungkannya dengan kawasan lain.

Selain Visi Misi, PT XYZ juga memiliki nilai budaya perusahaan yang ditanamkan dalam diri setiap pekerjanya untuk diterapkan dalam dunia pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Berikut ini adalah nilai-nilai budaya kerja tersebut,

A. *Enabling Talent*, Berkomitmen untuk memberdayakan dan mengembangkan karyawan serta berupaya menjadi wadah terbaik bagi talenta dalam berkarya.

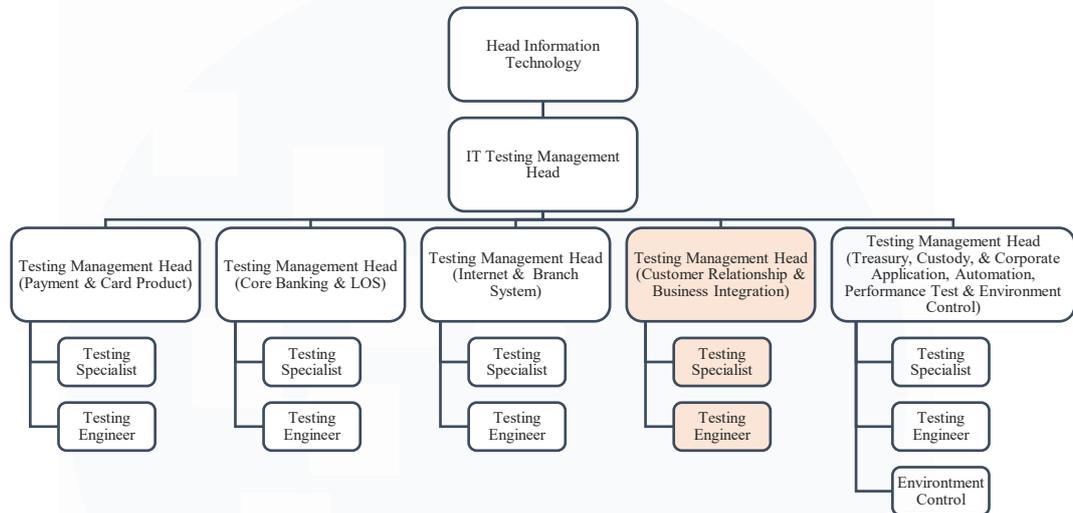
B. *Passion*, Sikap untuk selalu memberikan kualitas terbaik atas hal yang dilakukan dan mencapai hasil yang maksimal.

C. *Integrity & Accountability*, Komitmen untuk bertindak sesuai etika/norma, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab.

D. *Collaboration*, Komitmen dalam mengutamakan kesuksesan tim diatas individu karena kesuksesan PT XYZ adalah kesuksesan diri sendiri dan bersama.

E. *Customer Centricity*, Tekad untuk mengutamakan nasabah dan selalu bertindak dengan benar bagi nasabah.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

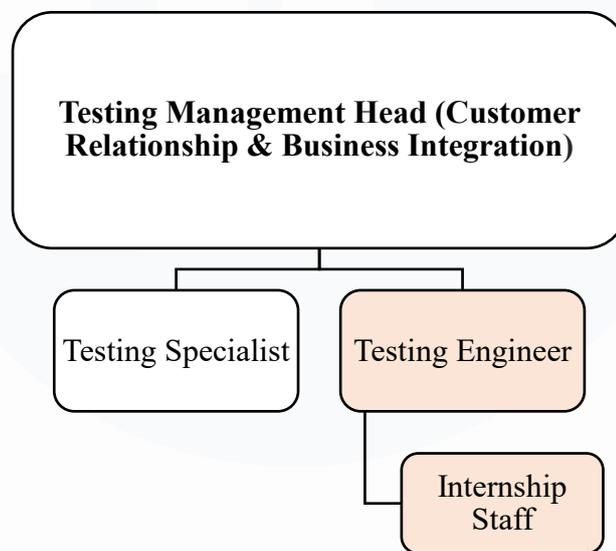


Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

PT XYZ memiliki struktur organisasi perusahaan yang cukup general dan banyak, yang terdiri dari para petinggi seperti, *General Meeting of Shareholder*, *Sharia supervisory*, *President Directory*, *Commissioner*. Lalu, dibawah *President Director* terdapat berbagai jajaran direktur yang salah satunya adalah *Operation & Information Technology Director*. *Operation & Information Technology Director* memegang kendali atas berbagai kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan *Operation* dan Teknologi Informasi, Salah satu divisi yang dikepalai oleh *Operation & Information Technology Director* adalah *Head of Information Technology*.

Head of Information Technology memiliki peran untuk menangani segala hal yang berkaitan dengan teknologi, mulai dari *development* hingga *testing management*. Pada pembahasan kali ini, struktur organisasi akan difokuskan pada *IT Testing Management*. Oleh karena itu, pada Gambar 2.2 dijabarkan struktur organisasi perusahaan untuk bagian *IT Testing Management* pada PT XYZ. PT XYZ memiliki banyak sekali sistem dan aplikasi yang terus dikembangkan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu serta menjamin seluruh aplikasi dapat digunakan sesuai dengan standar yang berlaku, *IT Testing*

Management dikelompokkan menjadi beberapa divisi agar setiap divisi dapat berfokus pada masing-masing aplikasi. Terdapat 5 divisi pada IT *Testing Management*, yaitu *Payment & Card Product*; *Core Banking & LOS*; *Internet & Branch System*; *Customer Relationship & Business Integration*; *Treasury, Custody, & Corporate Application, Automation, Performance Test & Environment Control*. Setiap divisi memiliki tim untuk setiap proyek yang dikerjakan seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 2 Posisi *Testing Management Intern*

Gambar 2.2 merupakan pembagian tim proyek untuk divisi *Customer Relationship & Business Integration*. Setiap tim proyek terdiri dari dua *Job Role*, yaitu *Testing Specialist* dan *Testing Engineer*. Pada masa magang ini, peserta magang ditempatkan sebagai *Testing Engineer Intern* untuk tim proyek *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Self Service Banking (SSB)*. Tim *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Self Service Banking (SSB)* memiliki cukup banyak anggota karyawan dan 4 peserta magang yang dibagi menjadi 2 mentor. Tim *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Self Service Banking (SSB)* memiliki peran untuk menjalankan *testing* pada berbagai macam aplikasi yang berkaitan dengan *customer*, seperti aplikasi untuk penyelesaian layanan pengaduan, segala bentuk pelayanan yang terkait dengan

pembentukan akun rekening, dan aplikasi lainnya yang berkaitan dengan *customer* secara langsung. Walaupun hampir seluruh aplikasi yang dites oleh tim ini terkesan hanya digunakan oleh *customer* saja, tetapi Aplikasi yang dites oleh tim ini bukan hanya aplikasi yang digunakan oleh *customer*, melainkan seluruh aplikasi yang berkaitan dengan *customer* seperti aplikasi yang dioperasikan oleh internal perusahaan. Pengetesan yang dilakukan pada tim ini dilakukan secara manual dan *automation*.

