



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1955, berdiri NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory yang merupakan cikal bakal BCA. Bank Central Asia secara resmi mulai beroperasi dengan kantor pusat di Jakarta pada 21 Februari 1957. Nama Bank diubah menjadi PT Bank Central Asia pada 2 September 1975.



Gambar 2.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk

Pada tahun 1980an, BCA memperluas jaringan kantor cabang. BCA pun mengembangkan berbagai produk dan layanan, termasuk meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Selain itu pengembangan teknologi informasi juga dilakukan dengan penerapan *online system* untuk jaringan kantor cabang.

Di awal era 90an, jaringan layanan ATM BCA mulai dikembangkan. Sejumlah 50 unit ATM ditempatkan di berbagai wilayah di Jakarta pada tahun 1991. Pada periode 2000an, BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dll.

Pada tahun 2007, BCA meluncurkan produk kartu prabayar, Flazz Card.

Periode tahun 2010-2013, BCA menambah layanan aplikasi mobile banking untuk *smartphone*, layanan penyelesaian pembayaran melalui *e-Commerce*. Di tahun 2014-2015, *Electronic Banking Center* disempurnakan dengan branding

MyBCA. Jaringan ATM berbasis *Cash Recycling Machine* juga dikembangkan. *Electronic wallet* berbasis aplikasi, produk Sakuku juga diluncurkan. Di tahun 2016, BCA terus meningkatkan kualitas layanan internet banking sesuai kebutuhan perbankan nasabah. Jaringan ATM juga terus diperluas, terutama dengan menambah *Cash Recycling Machine* untuk menggantikan ATM konvensional.

Hingga saat ini, BCA masih terus mengembangkan produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran untuk mendukung kebutuhan nasabah. BCA berkomitmen “Senantiasa di Sisi Anda” yang berarti BCA “akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan” (Bank Central Asia, n.d.). “Memenangkan kepercayaan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA” (Bank Central Asia, n.d.).

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

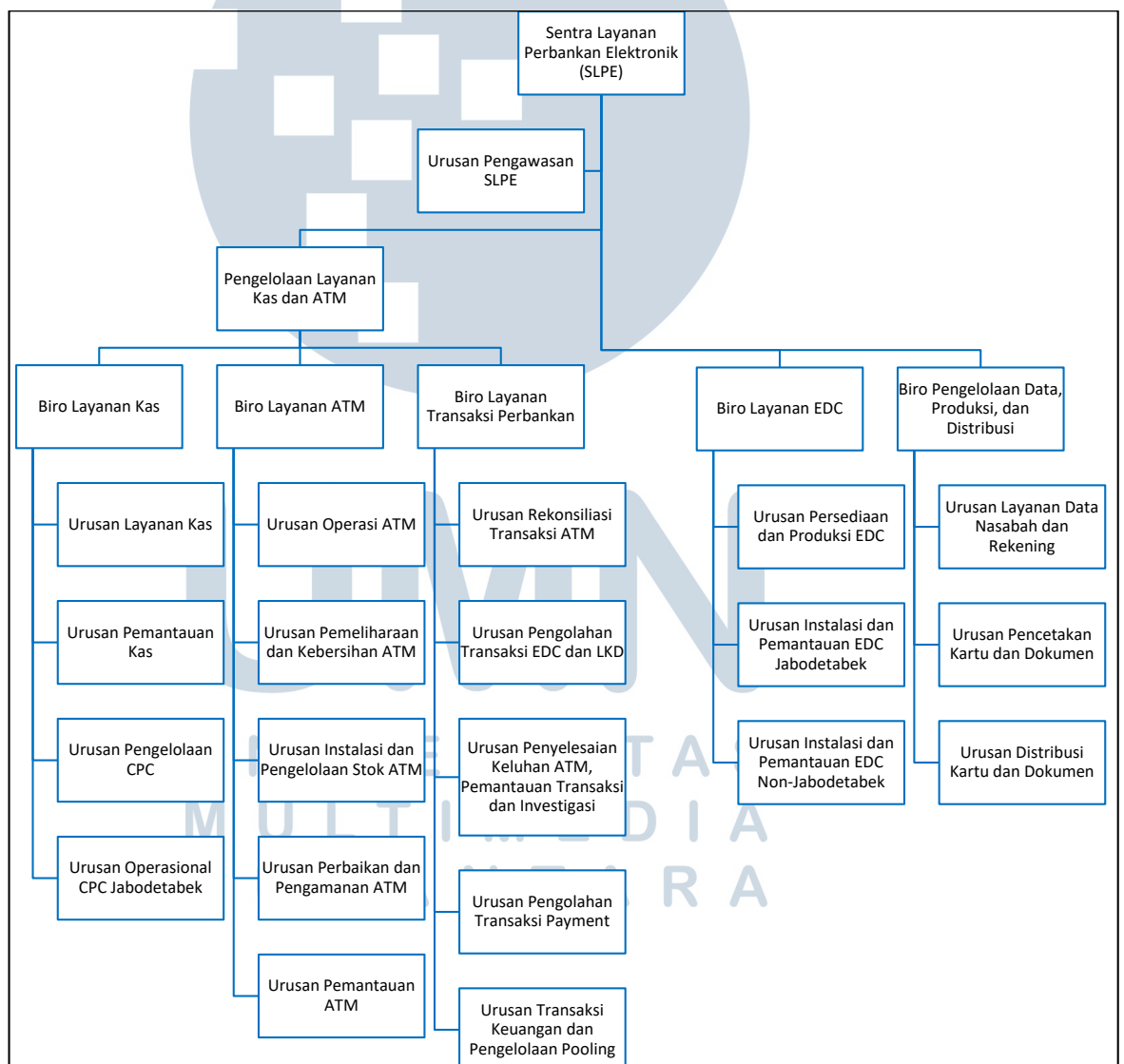
Visi Bank Central Asia yakni menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia (Bank Central Asia, n.d.).

Misi Bank Central Asia yaitu (Bank Central Asia, n.d.):

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.

2.4 Struktur Organisasi Sentra Layanan Perbankan Elektronik (SLPE)

Struktur Organisasi SLPE digambarkan pada Gambar 2.2. Divisi SLPE merupakan divisi yang mengelola perbankan elektronik BCA di seluruh Indonesia, termasuk di antaranya ATM, EDC, dll. Divisi SLPE memiliki beberapa biro yaitu Biro Layanan Kas, Biro Layanan ATM, Biro Layanan Transaksi Perbankan Elektronik, Biro Layanan EDC, dan Biro Pengelolaan Data, Produksi, dan Distribusi.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Sentra Layanan Perbankan Elektronik BCA

Biro Layanan ATM adalah biro yang menangani dan mengelola hal-hal terkait ATM BCA. Biro Layanan ATM terbagi menjadi 5 bagian, Urusan Operasi ATM, Urusan Pemeliharaan dan Kebersihan ATM, Urusan Instalasi dan Pengelolaan Stok ATM, Urusan Perbaikan dan Pengamanan ATM, dan Urusan Pemantauan ATM. Urusan Pemantauan ATM bertanggung jawab untuk memantau status ATM setiap waktu dan menanggapi jika terjadi permasalahan.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA