

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Salah satu bank swasta terbesar yang aktif beroperasi di Indonesia adalah PT. Bank Central Asia, Tbk atau yang lebih dikenal dengan BCA. BCA merupakan salah satu bank umum swasta yang bergerak dalam bidang perbankan yang aktif beroperasi di Indonesia hingga saat ini. BCA memiliki kantor pusat yang berlokasi di Menara BCA Grand Indonesia, Jl. M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310. Berdasarkan data yang tertera pada laporan tahunan BCA tahun 2023, tercatat BCA memiliki 26.917 total karyawan dan 30,7 juta nasabah [3].



Gambar 2.1 Logo PT. Bank Central Asia, Tbk

Sumber: bca.co.id

BCA didirikan pada tanggal 10 Oktober 1955 dengan nama NV Perseroan Dagang dan *Industrie Semarang Knitting Factory* [4]. Dasar hukum pendirian PT. Bank Central Asia, Tbk tertulis pada Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprpto pada tanggal 10 Agustus 1955 dan disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 pada tanggal 10 Oktober 1955 [3]. BCA secara efektif mulai beroperasi pada tanggal 21 Februari 1957 dengan berkantor pusat di Jakarta, tepatnya di Daerah Asemka yang merupakan tempat Kantor Cabang BCA pertama berdiri [4].

Tercatat, mulai dari tanggal 2 September 1975, nama perusahaan diubah menjadi PT. Bank Central Asia (BCA). Sejak tahun 1977, BCA bertumbuh menjadi Bank Devisa [4]. BCA mulai mengembangkan jaringan kantor cabang secara agresif, sesuai dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia pada tahun 1980-an. Di tahun yang sama, BCA juga fokus dalam pengembangan berbagai macam produk, layanan, serta teknologi informasi dengan menerapkan *online system* untuk jaringan kantor cabang dan meluncurkan produk Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA [4].

BCA mulai mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri/*Automated Teller Machine*) secara intensif pada periode tahun 1990-an [4]. Selain itu, BCA memulai kerja sama dengan berbagai institusi dan perusahaan terkemuka untuk menunjang ataupun melakukan inovasi dalam menjalankan proses bisnisnya. Beberapa institusi atau perusahaan yang BCA lakukan kerja sama antara lain, PT Telkom untuk mempermudah nasabah untuk membayar tagihan telepon pada mesin ATM BCA dan bekerja sama dengan Citibank supaya para nasabah BCA yang merupakan pemegang kartu kredit dari Citibank dapat membayar tagihan kartu kredit mereka melalui mesin ATM BCA [4]. Sempat terjadi krisis moneter pada tahun 1998 di Indonesia yang membuat BCA mengalami kondisi *bank rush*, sehingga menyebabkan BCA menjadi *Bank Take Over* (BTO) dan termasuk ke dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilaksanakan oleh Badan Penyerahan Perbankan Nasional (BPPN). Pada tahun 1999, melalui BPPN, Pemerintah Indonesia menguasai 92,8% saham BCA melalui pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia setelah proses rekapitalisasi BCA selesai dilakukan. Kredit-kredit pihak terkait dipertukarkan dengan Obligasi Pemerintah ketika proses rekapitalisasi tadi berlangsung [4].

Pada era tahun 2000an – 2005an, BCA berfokus untuk memperkuat dan melakukan berbagai pengembangan dalam layanan dan produk yang mereka tawarkan. Beberapa pengembangan dari layanan dan produk yang BCA lakukan selama periode ini adalah pengembangan perbankan elektronik dengan

memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* KlikBCA, *mobile banking* m-BCA, *EDCBizz*, dan lainnya. Selain itu, BCA juga mendirikan fasilitas *disaster recovery center* di Singapura. Selain itu, BCA juga berfokus untuk meningkatkan kompetensi perusahaan di bidang penyaluran kredit, seperti melakukan ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaan, *BCA Finance*. Pada periode tahun 2000 – 2001, BCA melakukan Penawaran Saham Publik Perdana (IPO) karena BPPN melepas kepemilikan saham di BCA sebesar 22,5% dari kepemilikan sahamnya. Ketika sebuah perusahaan mulai melantai pada bursa efek (melalui IPO), status perusahaan tersebut menjadi perusahaan terbuka dan menggunakan nama Tbk di akhir nama perusahaan sebagai penanda bahwa sebuah perusahaan itu terbuka, sehingga nama perusahaan berubah menjadi PT. Bank Central Asia, Tbk. Pada tahun 2007, BCA mengambil langkah maju dengan memperkenalkan produk suku bunga tetap pada kartu kredit kepemilikan rumah. Selain itu, BCA juga meluncurkan kartu prabayar *Flazz Card* serta menyediakan layanan *Weekend Banking* sebagai bagian dari inovasi dalam bidang transaksi perbankan. Ketika krisis global tahun 2008-2009 terjadi, BCA secara proaktif mengatur pemberian kredit dan menjaga posisi likuiditasnya dan pada saat yang sama, BCA. Dalam periode yang sama, BCA telah membangun sistem IT cadangan untuk memperkuat kelancaran bisnis dan meminimalkan risiko operasional serta membuka layanan *BCA Solitaire* untuk nasabah BCA yang kaya.

Memasuki periode tahun 2010 – 2013, BCA mulai memperluas portofolio bisnisnya dengan merambah ke bisnis perbankan syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum, dan sekuritas. Tahun 2013 menjadi tahun penting bagi BCA karena BCA secara penuh mengakuisisi PT Asuransi Umum BCA (sebelumnya bernama PT Central Sejahtera Insurance dan dikenal juga sebagai *BCA Insurance*). Dalam periode tahun 2014 – 2016, BCA berkomitmen untuk memberikan solusi layanan perbankan yang lengkap dan terintegrasi untuk para nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan diluncurkannya berbagai layanan inovatif yang BCA kembangkan, seperti MyBCA, jaringan ATM berbasis

Cash Recycling Maching, Sakuku, KlikBCA Integrated Business Solution, dan lain sebagainya. BCA juga memperluas jangkauan bisnisnya ke pembiayaan sepeda motor dan asuransi jiwa. Selain itu, partisipasi BCA pada program *tax amnesty* menunjukkan bahwa PT. Bank Central Asia, Tbk berkomitmen untuk mendukung program pemerintah. Pada periode tahun 2017 – 2018, PT. Bank Central Asia, Tbk meresmikan *BCA Learning Institute* dan Galeri BCA yang diharapkan dapat membantu PT. Bank Central Asia, Tbk menjadi yang terdepan dalam bidang penelitian dan pengembangan (R&D). Dalam ranah e-commerce dan solusi pembayaran tanpa uang tunai, PT. Bank Central Asia, Tbk telah menggandeng perusahaan *e-commerce & fintech* melalui *platform Application Programming Interface (API)* supaya mempermudah integrasi antara sistem transaksi perbankan BCA dengan perusahaan-perusahaan tersebut. BCA juga terus berinovasi untuk meningkatkan penetrasi dan memperkuat posisinya di pasar keuangan Indonesia. Upaya ini dilakukan dengan berbagai cara, seperti meluncurkan proyek percontohan sentra UMKM, memperbaharui perjanjian dengan AIA Indonesia, dan meningkatkan penyertaan pada anak perusahaan.

Dalam periode tahun 2019 – 2020an, BCA berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya dan juga terus berinovasi dan berekspansi untuk memperkuat posisi perusahaan dalam pasar keuangan di Indonesia. Hal tersebut terlihat dengan berbagai inovasi dan langkah strategis perusahaan yang dilakukan PT. Bank Central Asia, Tbk, seperti memanfaatkan teknologi *digital* dalam pengembangan *future branch model* dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman nasabah, serta mengakuisisi Bank Royal Indonesia dan Bank Rabobank Internasional Indonesia, penambahan modal pada BCA Syariah dan CVV, dan meluncurkan serangkaian inovasi layanan digital lainnya (nasabah dapat membuka rekening secara daring melalui WELMA dan BCA Mobile sebuah aplikasi yang menyediakan layanan manajemen kekayaan). Pada periode tahun 2021 – 2023, PT. Bank Central Asia, Tbk juga terus berinovasi dalam pengembangan

layanan digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah, memberikan keamanan terbaik untuk para nasabah, dan mendukung pembangunan berkelanjutan [3]. Hal tersebut dapat dilihat pada pengembangan aplikasi myBCA, *merchant* BCA, HaloBCA, pengembangan fitur *biometric* pada myBCA, peningkatan keamanan pada kartu debit BCA Mastercard, menyediakan layanan QRIS *Cross Border*, dan memperoleh sertifikasi *GreenShip Platinum* untuk *Green Building* Wisma BCA Foresta.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, BCA memerlukan visi-misi dan juga tata nilai perusahaan yang baik agar tujuan bisnisnya dapat diraih secara efisien dan maksimal. Berikut ini merupakan visi dan misi dari PT. Bank Central Asia, Tbk.

2.1.1.1 Visi Perusahaan

Visi dari BCA adalah menjadi bank pilihan utama yang dipercayai oleh masyarakat, serta ikut serta dan berperan sebagai pilar penting dalam perekonomian di Indonesia.

2.1.1.2 Misi Perusahaan

Terdapat tiga misi utama BCA dalam menjalankan bisnisnya, 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 merek dan nilai pemangku kepentingan BCA.

Selain itu, berikut ini adalah tata nilai perusahaan yang dianut oleh BCA.

1) Fokus pada nasabah

Tata nilai perusahaan yang pertama memiliki fokus untuk memberikan perhatian dan kepedulian yang diiringi dengan upaya memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara khusus.

2) Integritas

Tata nilai perusahaan yang kedua memiliki fokus untuk menunjukkan ketegasan dalam menegakkan nilai keterbukaan dan kejujuran, diikuti dengan tindakan yang konsisten dan konsekuen ketika menjalankan peran atau tugas dalam berbagai situasi dan kondisi, bertujuan untuk membangun rasa kepercayaan nasabah.

3) Kerja sama tim

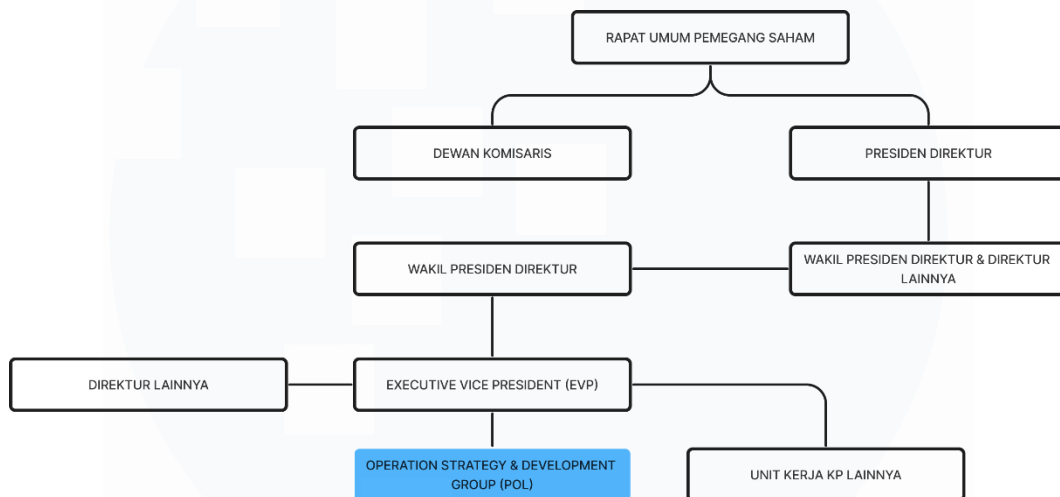
Tata nilai perusahaan yang ketiga memiliki fokus untuk menciptakan hubungan dan kerja sama yang berakar pada pemahaman terhadap diri sendiri dan orang lain guna mencapai tujuan organisasi.

4) Berusaha mencapai yang terbaik

Tata nilai perusahaan yang keempat memiliki fokus untuk memberikan upaya berkelanjutan untuk mencapai prestasi terbaik dengan maksud memberikan nilai tambah bagi nasabah.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi yang menggambarkan posisi dari grup *Operation Strategy & Development Group* (POL) pada bagan struktur organisasi BCA.

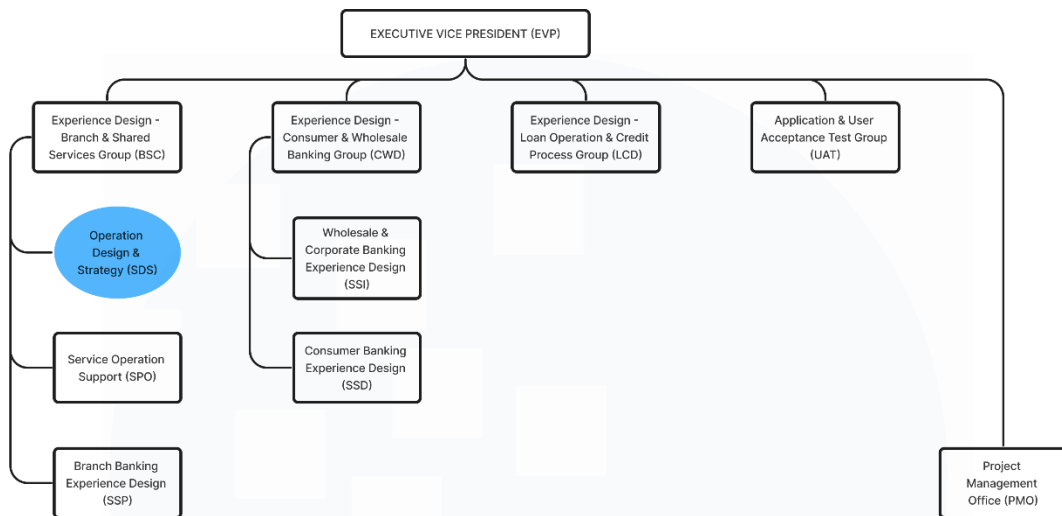


Gambar 2.2 Posisi POL pada Struktur Organisasi PT Bank Cental Asia Tbk

Pada grup POL, terbagi ke dalam 5 divisi yang memiliki perannya masing-masing. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai pembagian tugas pada divisi yang terdapat dalam divisi POL:

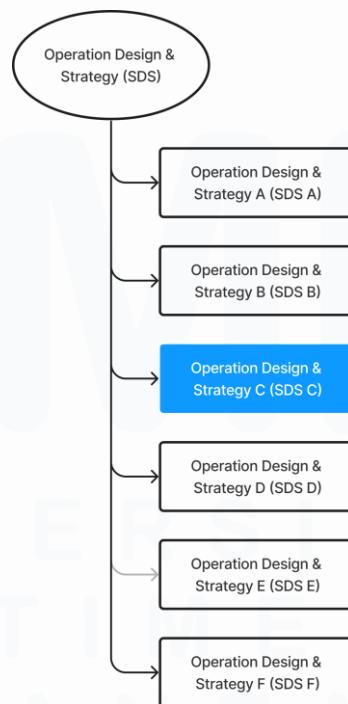
1. *Experience Design – Branch & Shared Services Group* (BSC)
2. *Experience Design – Consumer & Wholesale Banking Group* (CWD)
3. *Experience Design – Loan Operation & Credit Process Group* (LCD)
4. *Application & User Acceptance Test Group* (UAT)
5. *Projet Management Office* (PMO)

Untuk melihat rincian mengenai sub divisi yang terdapat pada divisi yang telah disebutkan di atas, berikut ini adalah gambar struktur organisasi POL pada BCA.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi POL

Dalam pelaksanaan kegiatan magang pada BCA, peserta magang ditempatkan pada sub divisi *Operation Design & Strategy* (SDS) yang terdapat pada divisi *Experience Design – Branch & Shared Services Group* (BSC). Sub divisi SDS terbagi ke dalam enam biro, yaitu biro SDS A, SDS B, SDS C, SDS D, SDS E, dan SDS F.



Gambar 2.4 Sub divisi SDS

Peserta magang menempati biro SDS C selama pelaksanaan kegiatan kerja magang berlangsung. Adapun, tugas dari biro SDS C adalah melakukan inovasi dan pengembangan operasi, antara lain merancang *user story*, *user requirements*, *protoyping*, dan *user testing*.

