

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta terbesar di sektor perbankan Indonesia. Saat ini, BCA memiliki 1.258 kantor cabang dengan jumlah nasabah aktif melebihi 38 juta orang. Perusahaan ini bermula dari pabrik rajutan, yaitu NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory, yang didirikan pada tahun 1955. Setelah dua tahun beroperasi, pabrik tersebut memindahkan kantor pusatnya dari Semarang ke Asemka, Jakarta. Hampir dua dekade kemudian, tepatnya pada tanggal 2 September 1975, perusahaan resmi mengubah namanya menjadi PT Bank Central Asia (BCA) dan kemudian berkembang menjadi Bank Devisa dua tahun setelahnya. Gambar 2.1 adalah logo resmi dari PT Bank Central Asia (BCA).



Gambar 2.1 Logo PT Bank Central Asia (BCA)

Sumber: foto adalah kekayaan intelektual milik PT Bank Central Asia Tbk (<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/Brand-Assets>)

Bank BCA terus mengembangkan layanannya untuk mencapai lebih banyak masyarakat. Pada tahun 1980-an, BCA memperluas jaringan kantor cabangnya secara signifikan. Selain dari peningkatan jumlah cabang, BCA juga mengembangkan teknologi informasi dengan memperkenalkan sistem *online* untuk jaringan kantor cabangnya. Dari segi produk dan layanan, BCA juga meluncurkan Tabungan Hari Depan atau yang dikenal dengan nama Tahapan BCA. Kemudian, pada tahun 1990-an, BCA terus mengembangkan teknologi dalam layanannya,

salah satunya adalah dengan memperkenalkan ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*). Pengenalan ATM bertujuan untuk memudahkan transaksi sehari-hari bagi nasabah. Dalam pengembangan jaringan dan fitur ATM, BCA menjalin kerja sama dengan lembaga eksternal terkemuka seperti PT Telkom dan Citibank. BCA bermitra dengan PT Telkom untuk memungkinkan pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. Selain itu, BCA juga berkolaborasi dengan Citibank agar nasabah BCA yang juga pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Pada akhir tahun 1990-an, Indonesia mengalami krisis moneter yang memberikan dampak yang signifikan pada berbagai lapisan masyarakat, termasuk sektor perbankan. BCA, sebagai bagian dari sektor tersebut, juga terkena dampak dari krisis tersebut. Peristiwa tahun 1998 menyebabkan BCA mengalami kondisi *bank rush*, di mana banyak nasabah secara bersamaan menarik dana mereka dari bank tersebut [13]. Situasi ini mengakibatkan BCA harus mengalami *bank take over* dan terlibat dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilakukan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Namun, meskipun menghadapi rintangan tersebut, sejak awal tahun 2000-an, BCA secara bertahap memperkuat dan mengembangkan produk serta layanannya, terutama dalam ranah perbankan elektronik. Pada periode tersebut, BCA mengenalkan sejumlah produk perbankan elektronik, seperti kartu debit BCA, Tunai BCA, layanan *internet banking* (KlikBCA), dan *mobile banking* (m-BCA). Selain fokus pada pengembangan layanan elektronik, BCA juga meningkatkan kompetensinya dalam hal penyaluran kredit kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah ekspansi ke bidang pembiayaan kendaraan bermotor melalui entitas BCA Finance.

Sejak tahun 2013, BCA telah memperluas jangkauan produk dan layanannya sebagai bagian dari strategi ekspansi. Salah satu inisiatif dari ekspansi ini adalah pengenalan produk perbankan syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum, dan layanan sekuritas. Selain itu, sebagai upaya untuk meningkatkan keandalan layanan perbankan, BCA telah mendirikan pusat penanggulangan bencana atau *Disaster Recovery Center* (DRC) di Surabaya. DRC ini berfungsi sebagai pusat

cadangan data untuk mengurangi risiko gangguan pada operasional perusahaan akibat kejadian yang tidak terduga. Selain itu, BCA juga telah mendapatkan izin untuk menawarkan layanan asuransi jiwa melalui PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life) dan berpartisipasi dalam program amnesti pajak dengan peran sebagai bank persepsi melalui *bank gateway*.

Sejak tahun 2017, BCA telah menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan fintech dan *e-commerce* untuk meningkatkan kemudahan dalam transaksi nasabah. Kolaborasi ini memungkinkan penggunaan *Application Programming Interface* (API) yang menghubungkan sistem perusahaan eksternal dengan infrastruktur transaksi perbankan BCA. API ini terutama bermanfaat dalam domain *e-commerce* dan penyelesaian pembayaran tanpa uang tunai. Selain itu, BCA juga memperkenalkan teknologi kecerdasan buatan (AI) yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk dan layanan bank BCA. Salah satu contoh penggunaan teknologi AI tersebut adalah melalui *Virtual Assistant* yang dikenal sebagai 'VIRA'. VIRA dapat diakses melalui berbagai platform aplikasi obrolan populer seperti Facebook, Line, dan WhatsApp.

Pada tahun 2019, BCA melanjutkan upaya pengembangan inovatif dalam layanan digital dengan memperkenalkan serangkaian fitur baru. Beberapa di antaranya adalah *BCA Keyboard*, layanan pembukaan rekening melalui *BCA Mobile*, dan *WELMA*. Di sisi layanan cabang, BCA juga mengintensifkan pengembangan konsep *future branch* yang memanfaatkan berbagai perangkat dan teknologi digital. Dengan adopsi konsep *future branch* ini, BCA bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan serta meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang [14].

### **2.1.1 Visi Misi**

Berikut adalah cakupan visi dan misi yang dimiliki oleh PT Bank Central Asia Tbk:

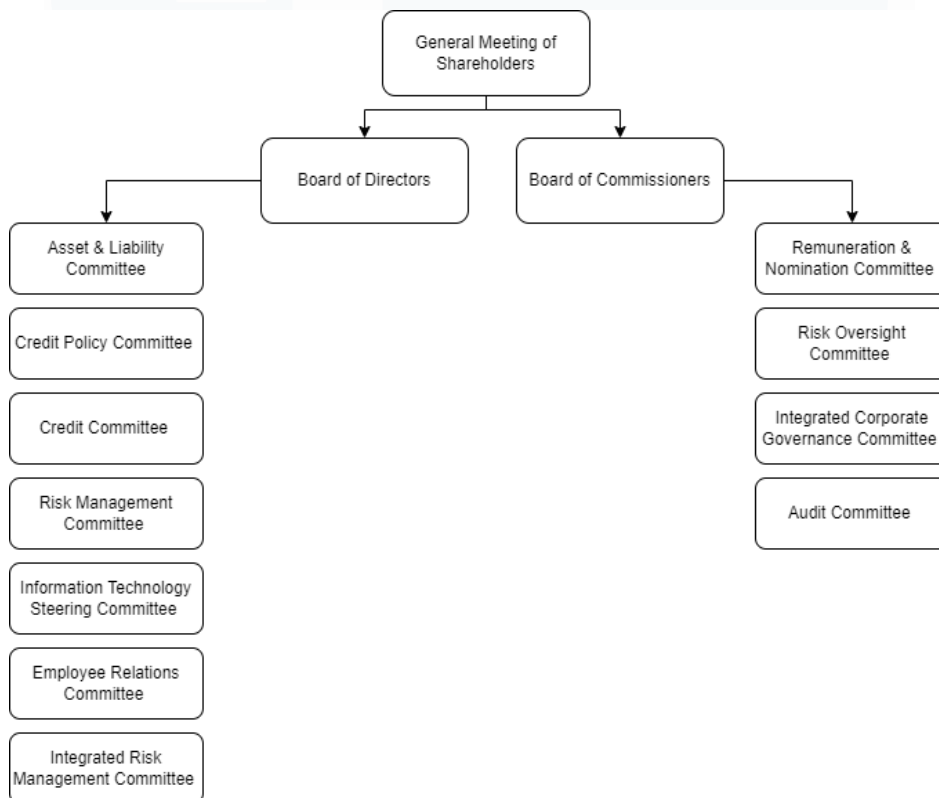
#### **A. Visi**

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

## B. Misi

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 finansial dan nilai stakeholder BCA.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk**

Sumber: bca.co.id

Gambar 2.2.1 adalah gambaran dari struktur organisasi di BCA secara keseluruhan. Berdasarkan struktur organisasi tersebut, jajaran utama dari BCA adalah:

## **1. Komisaris**

Peran komisaris adalah melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja direksi. Selain itu, komisaris juga bertugas untuk melakukan investigasi jika ada dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh direksi. Saat ini, jabatan presiden komisaris BCA dipegang oleh Bapak Djohan Emir Setijoso.

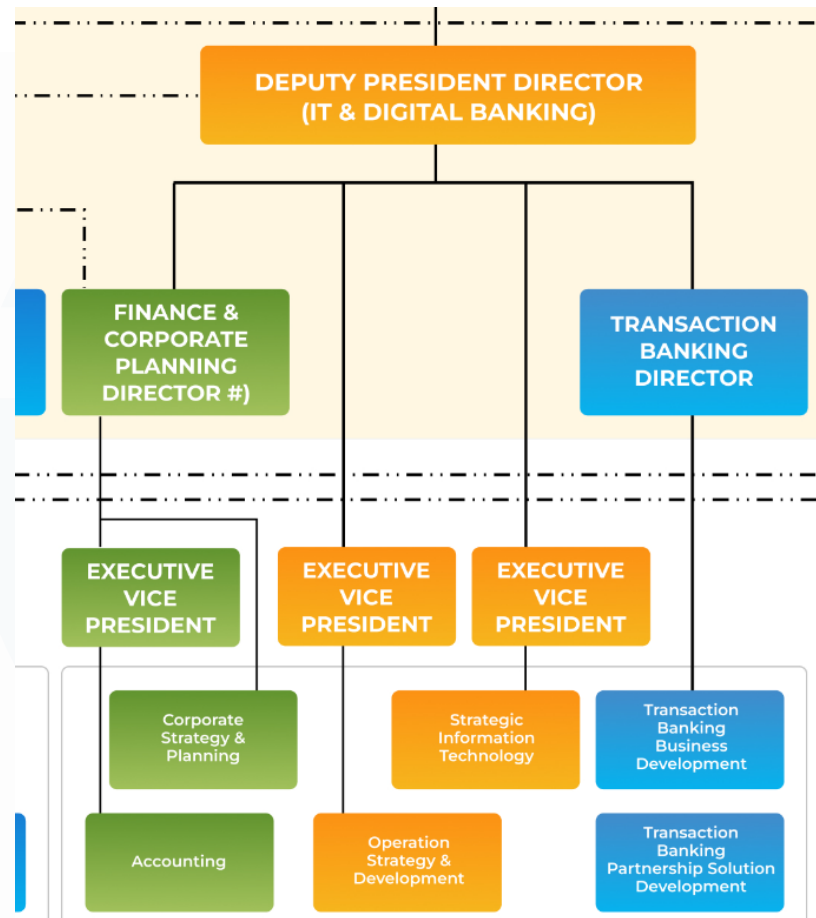
## **2. Direksi**

Peran direksi adalah mengelola perusahaan dalam operasional sehari-hari dan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Direksi berkewajiban untuk mengelola operasional perusahaan agar dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan. Saat ini, jabatan presiden direksi dipegang oleh Bapak Jahja Setiaatmadja.

## **3. Sekretaris Perusahaan**

Peran sekretaris perusahaan meliputi berbagai tugas penting, seperti memberikan dukungan kepada dewan komisaris dan direksi, mengelola administrasi dan dokumentasi, menjalin komunikasi dengan berbagai pihak terkait (*stakeholders*), serta memastikan keamanan aset dan informasi perusahaan. Saat ini, posisi sekretaris perusahaan dijabat oleh Bapak Raymon Yonarto.

Bank Central Asia memiliki berbagai unit kerja yang bertanggung jawab atas kewajibannya masing-masing. Selama menjalani kegiatan program kerja magang, mahasiswa ditempatkan di *Operation Strategy and Development Group (GPOL)* pada divisi *Experience Design Branch & Shared Services Group (BSC)* dengan sub-divisi *Branch Banking Experience Design (SSP)*.



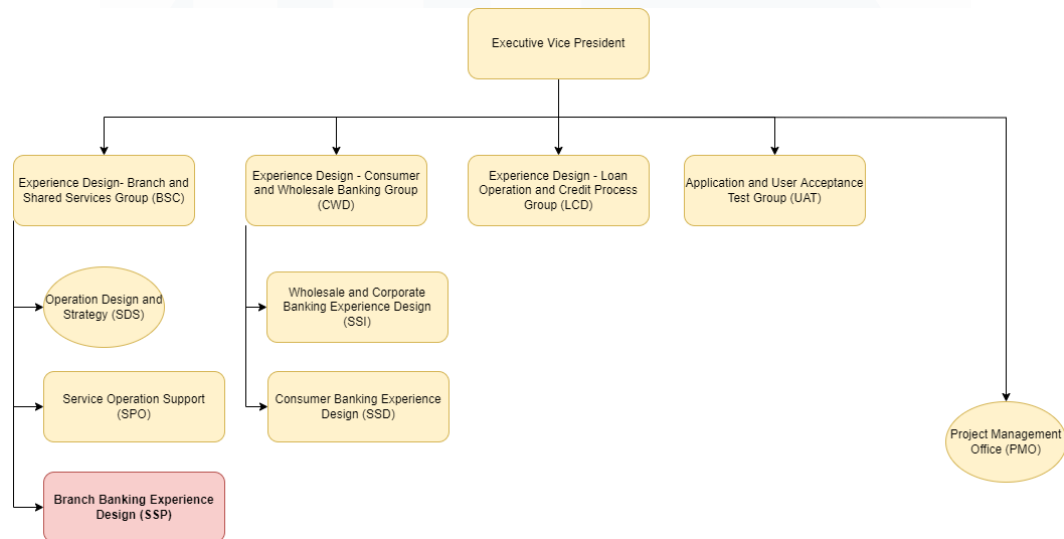
Gambar 2.2.2 Posisi POL di Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk

Sumber: bca.co.id

Gambar 2.2.2 mendeskripsikan posisi GPOL pada struktur organisasi perusahaan. GPOL dipimpin oleh *Executive Vice President* yang langsung bertanggung jawab ke wakil presiden direktur. GPOL berfokus pada *customer experience* dan *service operation business* yang dapat meningkatkan kinerja dan operasional perusahaan. GPOL bertanggung jawab untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan nasabah melalui strategi operasi, inovasi, dan pengembangan berkelanjutan.

GPOL berperan dalam merancang strategi operasi, meningkatkan daya saing, dan mencapai kepuasan nasabah melalui inovasi dan pengembangan proses, teknologi, dan SDM. Tak hanya itu saja, GPOL juga bertanggung jawab dalam menyusun dan implementasi kebijakan dan prosedur operasi yang

mempertimbangkan kebutuhan bisnis, kepatuhan, dan manajemen risiko. Terakhir, GPOL juga berperan dalam mengkaji, merancang, dan melaksanakan *user acceptance test* atas produk/aktivitas dan sistem aplikasi, serta menatalaksanakan *business project (IT related project) secara end to end*.



**Gambar 2.2.3 Struktur Organisasi POL di PT Bank Central Asia Tbk**

Sumber: bca.co.id

Gambar 2.2.3 menjelaskan struktur organisasi yang ada di GPOL. Secara keseluruhan, GPOL terdiri dari 5 kelompok sesuai dengan fokus customer experience, yaitu *Experience Design Branch & Shared Services Group (BSC)*, *Experience Design Consumer & Wholesale Banking Group (CWD)*, *Experience Design Loan Operation & Credit Process Group (LCD)*, *Application & User Acceptance Test Group (UAT)*, dan *Project Management Office (PMO)*. Mahasiswa tergabung dalam kelompok *Experience Design Branch & Shared Services Group (BSC)* dengan sub divisi *Branch Banking Experience Design (SSP)*. Tugas pokok *Branch Banking Experience Design (SSP)* adalah sebagai berikut:

1. Berperan dalam memahami produk, bisnis, dan proses di unit kerja terkait perbankan umum. Cakupan tugas SSP adalah mengidentifikasi kebutuhan, memberikan masukan, dan membantu dalam pengembangan produk, aktivitas,

sistem IT, dan prosedur. Tujuannya adalah untuk mencapai sasaran bisnis dengan lebih efektif.

2. Merancang perbaikan atau pengembangan produk, aktivitas, sistem IT, dan prosedur operasional untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan operasional. SSP juga bertugas untuk memastikan bahwa perancangan tersebut mematuhi regulasi, manajemen risiko, dan integrasi dengan sistem perbankan lainnya.
3. Bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan informasi terkait kebijakan dan prosedur di BCA, termasuk manual kerja, panduan kerja, dan pedoman layanan. Tujuannya adalah memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur sudah sesuai dengan aturan dari regulator yang berlaku.