

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat PT. BANK CENTRAL ASIA TBK

PT. BANK CENTRAL ASIA TBK merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang perbankan Indonesia. Cikal bakal perusahaan ini awalnya berdiri pada tahun 1955 di Semarang, Jawa Tengah. Pendiri dari perusahaan ini adalah Bapak Liem Sioe Liong atau lebih biasa disebut Bapak Soedono Salim. Sebelum berganti nama menjadi BCA, dulunya perusahaan ini bernama NV Perseroan Dagang Industrie Semarang Knitting Factory yang bermula bergerak di industri tekstil, tak lama kemudian pada tahun 1957 perusahaan ini mengubah industrinya menjadi industri perbankan dengan nama NV BANK CENTRAL ASIA. Pada awalnya, perusahaan ini beroperasi dengan modal yang relatif kecil dan fokus pada layanan perbankan konvensional [5].



Gambar 2. 1 Logo perusahaan PT BANK CENTRAL ASIA TBK [6]

Setelah mengubah namanya, Bapak Soedono Salim segera memindahkan kantor pusat yang sebelumnya berada di Semarang ke Asemka, Jakarta pada tahun 1957. Kemudian pada tanggal 2 September 1975 nama NV Bank diubah permanen menjadi PT. BANK CENTRAL ASIA. Sebagai bank yang baru berdiri, BCA menghadapi tantangan untuk membangun reputasi dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan dunia usaha. PT. BANK CENTRAL ASIA juga memperluas jaringan atau merger dengan Bank lain. Salah satunya Bank Gemari milik Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. merger ini mengakibatkan BCA menjadi bank devisa. Status sebagai Bank devisa menjadi modal bagi BCA untuk melakukan

pengajuan kepada Bank Indonesia untuk mendapatkan izin dalam mengeluarkan sebuah kartu kredit BCA yang berlaku secara internasional. Setelah itu, BCA juga kemudian menggunakan kesempatan ini di tahun 1980-an untuk memperluas jaringan dengan membuka kantor-kantor cabang, mengembangkan produk dan berbagai layanan dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang serta meresmikan peluncuran Tabungan Hari Depan BCA (Tahapan). Dan untuk menjangkau masyarakat, BCA juga mengembangkan teknologi sistem informasi agar pertukaran informasi bisa semakin lebih cepat dan efisien [7].

Beralih ke tahun 1990-an seiring berjalannya perkembangan teknologi, BCA mengembangkan jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*) dengan melakukan integrasi layanan kartu BCA sebagai kartu ATM untuk memudahkan nasabah dalam melakukan setor, cek saldo dan tarik dana dalam mesin ATM. Selain itu penggunaan ATM ini dimaksimalkan BCA dengan cara bekerja sama dengan institusi besar seperti PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA. Penerapan teknologi ini yang disertai dengan layanan yang prima telah terbukti efektif dalam memperluas cakupan dan meningkatkan kepuasan pelanggan perbankan [7].

Waktu terus berjalan hingga pada tahun 1998, dimana tahun tersebut merupakan peristiwa terburuk di Indonesia yaitu terjadinya krisis moneter. Krisis moneter mengakibatkan rupiah sangat lemah dan lonjakan harga bahan pokok untuk kehidupan sehari-hari. BCA juga sempat mengalami fenomena *bank rush* atau penarikan uang tunai secara besar-besaran oleh para nasabah karena beranggapan BCA tidak akan bertahan dan kemungkinan besar tutup selamanya. Seminggu setelah Bapak Soeharto lengser, tepatnya di tanggal 28 Mei 1998, BCA yang waktu itu masih dimiliki Salim Group juga terpaksa diambil alih oleh pemerintah dengan status bank menjadi *Bank Take Over* (BTO) dan disertakan dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi oleh

Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) dengan tujuan supaya BCA tidak jatuh terlalu dalam. Lanjut ke tahun 1999-an tercatat bahwa BPPN menguasai sekitar 92,8% saham BCA sebagian hasil pertukaran dengan bantuan likuiditas Bank Indonesia. Di tahun 2000-an, nilai saham tersebut berkurang menjadi 70,3% karena BPPN melakukan divestasi sebesar 22,5% dari keseluruhan saham BCA lewat IPO atau *Initial Public Offering*, dan di tahun 2001 melalui Penawaran Publik Kedua (*Secondary Public Offering*) 10% dari total saham BCA. Kepemilikan BPPN atas BCA berkurang menjadi 60,3% [7]. Kepemilikan saham di BCA di tahun tahun 2000an juga sedikit demi sedikit berhasil diambil dan mengejutkannya di tahun 2005 kepemilikan saham yang ada di BPPN sisanya hanya menjadi 5,02%[8]. Hal ini terjadi karena di tahun 2002, saham BCA dibuka secara public sehingga banyak pengusaha yang ingin rebutan untuk mendapatkan saham BCA. Tercatat bahwa ada 15 kandidat calon yang ingin membeli saham BCA namun perlahan lahan kandidat tersebut semakin sedikit, diantaranya adalah Standard Chartered Bank, perusahaan investasi AS Farallon (Farindo Investment), Bank Mega dan konsorsium Indonesia. Dari ketiga kandidat tersebut merekalah yang bertarung dengan sengit untuk mendapatkan saham BCA. Singkat cerita, persaingan merebut BCA dimenangkan oleh Farallon yang berani membeli BCA sebesar US\$ 530 Juta sehingga kepemilikan BCA yang dulunya berada di Salim Group berpindah tangan ke Farallon. Baru di tahun 2007, 92% saham BCA sepenuhnya dimiliki oleh PT Djarum Indonesia [9] .

Disela sela tahun 2000-an pada masa rekapitulasi, BCA juga memperkuat layanan bisnisnya dengan cara mengembangkan produk dan layanan, terutama sistem perbankan elektronik dengan produk Debit BCA, Tunai BCA, KlikBCA, *mobile banking* (BCA Mobile), dan lain lain serta meningkatkan pelayanannya kepada para nasabah. BCA juga menyediakan produk produk untuk nasabah sehingga pilihannya banyak dan beragam. Pencapaian BCA selanjutnya adalah membangun *disaster recovery* yang berada di Singapore dimana berfungsi sebagai backup data perusahaan apabila terjadi sesuatu musibah di Indonesia. BCA juga melakukan ekspansi perusahaan di bidang *leasing* kendaraan lewat

anak perusahaan BCA sendiri yakni, BCA Finance. BCA selalu melakukan inovasi baru dengan cara mengaplikasikan teknologi dalam menjalankan proses bisnis perusahaan, salah satunya adalah layanan yang dilakukan secara daring, sebut saja perbankan elektronik. Selanjutnya BCA juga mengeluarkan produk kartu prabayar, Flazz hingga layanan internet banking di perbankan, dan menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. Kemudian di tahun 2010 hingga 2013, BCA memasuki bisnis baru yaitu perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi dan sekuritas. Pembangunan *Disaster Recovery Center* (DRC) di site Surabaya sudah selesai juga dilakukan guna untuk membackup data data penting yang terintegrasi dengan dua *mirroring data center*. *Data center* ini bertujuan untuk menggantikan data center yang sebelumnya ada di Singapore.

Teknologi tak bisa dipungkiri berkembang terus setiap tahunnya, dan kehidupan masyarakat kini semakin lebih mudah karena sudah menggunakan smartphone dalam proses komunikasi, transaksi, dan lain lain. Hal ini bisa dilihat pada tahun 2014, BCA mengembangkan *mobile banking* baru sebagai refreshment untuk proses layanan perbankan. Inovasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara *online*, melakukan transaksi dari perangkat seluler, dan mengelola akun mereka dengan lebih mudah serta fitur yang intuitif dan mudah untuk digunakan. “MyBCA” adalah suatu aplikasi digital buatan BCA yang bisa digunakan oleh nasabah secara mandiri (*self-service*) dimana aplikasi ini bisa digunakan untuk mengecek saldo pengguna, transaksi antar rekening, bank, cek mutasi, top up kartu Flazz, dan lain lain sehingga tidak perlu ke ATM lagi untuk mengambil uang. BCA juga mulai memperkenalkan produk-produk baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam seperti Sakuku yaitu aplikasi *electronic wallet*. BCA Mobile juga selalu diupdate berkala sesuai dengan kebutuhan nasabah terkini untuk proses transaksi melalui smartphone yang lebih mudah, cepat, aman dan efisien. Semua ini dilakukan agar BCA selalu menjadi yang terdepan dan tetap bisa bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya, salah satunya dengan selalu memikirkan ide ataupun inovasi digital supaya nasabah tetap setia

dengan BCA dan memungkinkan untuk menarik nasabah baru. Mengingat bahwa salah satu value dari BCA adalah *Customer Focus* yang bermakna BCA terus berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk nasabah-nasabah BCA bisa berupa layanan perbankan, keluhan customer, dan lain-lain. Dari segi bisnis bank ini mulai melayani segmen bisnis dan korporasi dengan menyediakan berbagai produk. Layanan ini disebut "*KlikBCA Integrated Business Solution*".

BCA tidak lupa juga membeli saham PT Central Santosa Finance yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan motor hingga kepemilikan saham BCA terhadap CS Finance efektif meningkat dari 25% menjadi 70%. BCA mengembangkan produk layanan berupa layanan asuransi jiwa yang disebut BCA Life. Di tahun 2017, BCA membangun tempat *research and development* center bernama BCA Learning Institute yang berlokasi di Sentul, Bogor, Jawa Barat sebagai pusat pelatihan dan pengembangan karyawan BCA. Tempat ini berfungsi sebagai pengembangan skill karyawan agar terus berkompeten dimasa masa yang akan mendatang. Di tahun 2018, BCA meluncurkan fitur *peer-to-peer transfer* berbasis teknologi QR code melalui aplikasi "BCA Mobile" dan "Sakuku". Selain itu, BCA meluncurkan layanan "OneKlik", yang merupakan fitur pembayaran online yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan transaksi. Pencapaian terbesar BCA yang lain adalah BCA memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* bernama "VIRA". BCA VIRA, merupakan layanan asisten virtual berbasis chat yang ditawarkan oleh BCA yang digunakan untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan dan mendapatkan informasi melalui platform chat melalui aplikasi media sosial populer seperti LINE, Facebook Messenger, dan Google Assistant [7].

Di tahun 2019, BCA meluncurkan berbagai inovasi layanan digital, seperti BCA Keyboard, yang memberikan akses langsung ke layanan transaksi perbankan di berbagai platform chat online, pembukaan rekening melalui BCA Mobile, dan WELMA, sebuah aplikasi ponsel untuk layanan pengelolaan kekayaan. BCA menggunakan berbagai teknologi digital untuk

mengembangkan konsep *future branch model* [7]. Konsep ini akan meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi kegiatan di kantor cabang. BCA telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dan berinovasi dalam menghadapi tantangan dan perubahan di sektor perbankan. BCA juga berkomitmen pada tanggung jawab sosial perusahaan dan keberlanjutan, berusaha untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Dari awal pendiriannya hingga saat ini, bank ini terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah terkini dan berkontribusi pada perkembangan ekonomi Indonesia.

### **2.1.1 Visi Misi**

Visi dan misi PT. BANK CENTRAL ASIA TBK selalu berorientasi pada peningkatan layanan demi kepuasan pelanggan. Dengan mengimplementasikan visi dan misi tersebut, PT. BANK CENTRAL ASIA TBK mampu menjangkau masyarakat secara luas dan membangun kepercayaan serta reputasi yang baik, yang pada akhirnya mendukung perkembangan bisnis perusahaan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai visi dan misi perusahaan:

#### **1. Visi**

Menjadi bank pilihan utama yang diandalkan oleh masyarakat serta berperan sebagai pilar utama dalam mendukung perekonomian Indonesia.

#### **2. Misi**

- a. Membangun lembaga yang unggul dalam memberikan layanan penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah, baik individu maupun bisnis.
- b. Mengidentifikasi dan memahami berbagai kebutuhan nasabah untuk memberikan layanan finansial yang tepat, dengan tujuan mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal.

- c. Meningkatkan nilai *brand* dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada para pemangku kepentingan(*stakeholder*) BCA.

PT. BANK CENTRAL ASIA TBK memiliki 4 fokus tata nilai yang menjadi pedoman bagi perusahaan, Setiap tata nilai ini dirancang untuk mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan. Implementasi nilai tersebut memastikan operasional perusahaan berjalan sesuai prinsip yang telah ditetapkan antara lain sebagai berikut:

**A. Fokus Pada Nasabah**

Komitmen untuk memberikan layanan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan spesifik setiap nasabah.

**B. Integritas**

Menjaga sikap jujur dan transparan dengan tindakan yang konsisten dan sesuai tanggung jawab dalam berbagai situasi untuk membangun kepercayaan dari nasabah.

**C. Kerjasama Tim**

Kerjasama yang efektif, didasari pemahaman mendalam terhadap diri sendiri dan orang lain, demi mencapai tujuan organisasi bersama.

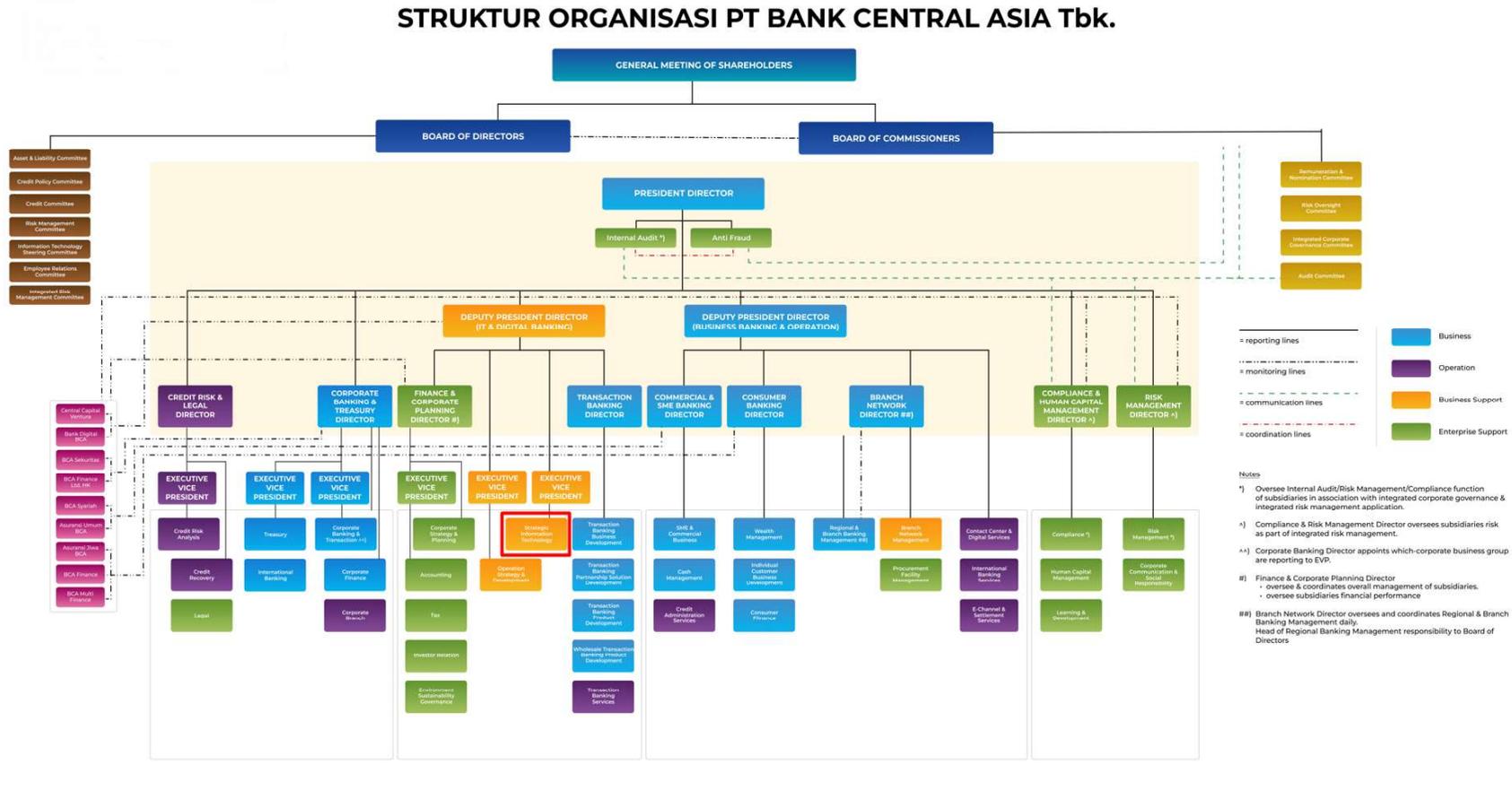
**D. Berusaha Mencapai yang terbaik**

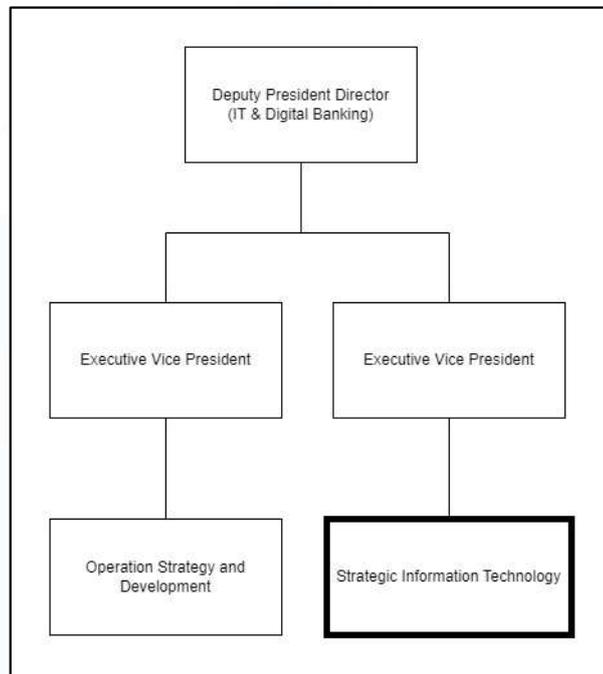
Usaha terus-menerus dalam memberikan hasil terbaik yang memberikan nilai tambah bagi nasabah.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

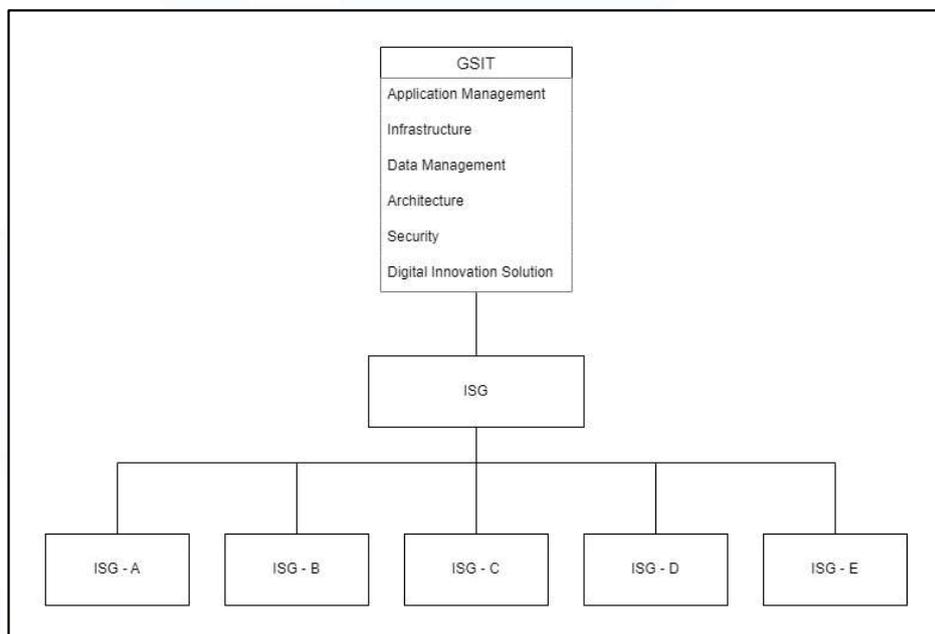
Berikut merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. BANK CENTRAL ASIA TBK:

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. BANK CENTRAL ASIA TBK [10]





Gambar 2. 3 Struktur GSIT dibawah naungan Deputy President Director IT



Gambar 2. 4 Struktur organisasi Divisi GSIT biro IT Security Group

Peserta magang yang ditempatkan biro IT Security Group pada di PT. BANK CENTRAL ASIA TBK dibawah naungan organisasi Group Strategic Information Technology atau GSIT memiliki tugas dan tanggung jawab dalam

mengelola Keamanan dan transaksi perbankan di BCA selama 24 jam setiap hari. Di dalam organisasi GSIT sendiri juga bertanggung jawab dalam mengoptimalkan kegiatan perbankan baik dari segi *website*, mobile apps, infrastruktur, data hingga dengan keamanan perusahaan.

Divisi IT BCA menjunjung nilai tinggi *friendly environment* untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif, caring, serta mensejahterakan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Tidak hanya itu di divisi ini juga membantu karyawan dalam pengembangan pribadi, bimbingan(*coaching*), dan *training* supaya bisa tumbuh baik secara pribadi dan professional karena prinsip BCA adalah membantu karyawan untuk bisa mengenali potensi yang sebenarnya ada. Selain itu *dress code* yang digunakan GSIT juga simple karena menganut prinsip *smart casual* yang berarti pakaiannya rapi, bersih dan sopan. GSIT sendiri memiliki 6 grup besar utama. Berikut penjelasan dari masing-masing grup:

#### **A. *Application Management***

Divisi ini bertugas mengelola segala aplikasi yang dipergunakan oleh BCA untuk mendukung beragam proses bisnis dan operasionalnya. Fokus utama divisi ini meliputi pengembangan aplikasi terbaru, pemeliharaan aplikasi yang ada berupa update fitur atau keamanan, serta menangani masalah atau gangguan pada aplikasi-aplikasi internal maupun eksternal.

#### **B. *IT Infrastructure***

Divisi ini berperan dalam mengelola dan merawat infrastruktur teknologi informasi yang penting untuk mendukung kinerja bank. Fokus utama departemen ini mencakup pengaturan server, jaringan, pusat data, serta perangkat keras dan lunak yang menjadi inti dari sistem IT di BCA. Bagian ini memeriksa agar semua infrastruktur IT beroperasi dengan efisien, aman, dan dapat dipercaya.

#### **C. *Data and IT Management***

Divisi ini berperan dalam mengelola sumber data data dan informasi penting dalam perusahaan dalam jumlah yang besar. Fokus utama di divisi ini adalah semua prosedur IT yang dijalankan itu sesuai regulasi, mengelola informasi dan keamanan informasi. Intinya dengan adanya divisi ini perusahaan bisa meningkatkan efisiensi operasional dan inovasi bisnis.

#### ***D. IT Architecture***

Divisi ini bertugas untuk mengelola arsitektur data dan system informasi di bank. Fokus utama di divisi ini adalah pengembangan struktur data supaya bisa memudahkan hubungan yang lancar antara system dan aplikasi yang berbeda.

#### ***E. IT Security***

Divisi ini bertugas untuk mengelola keamanan data dan pemberian akses akses sistem, aplikasi, dan akun di setiap kantor BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Tujuan utama dari divisi ini adalah untuk melindungi data data penting dari serangan siber, memberikan hak akses terhadap pihak yang sesuai, membuat regulasi, menguatkan jaringan firewall agar tidak terbobol, serta memonitor anomaly apabila terjadi sesuatu yang berpotensi merugikan perusahaan.

#### ***F. Digital Innovation Solution***

Divisi ini bertugas untuk mengeksplorasi teknologi yang baru, mengembangkan produk digital, dan menerapkan inovasi untuk meningkatkan pengalaman dan efisiensi bagi nasabah.