

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, didirikan pada tahun 1955. Bank ini memiliki lebih dari 1.200 cabang di seluruh Indonesia serta beberapa cabang internasional di Singapura, Hong Kong, dan Tiongkok. BCA menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan seperti tabungan, deposito, kartu kredit, pinjaman, investasi, dan layanan perbankan syariah. Salah satu sumber pendapatan utamanya adalah pemberian kredit, pembiayaan, dan layanan kartu kredit. Selain itu, BCA juga menawarkan layanan perbankan digital seperti mobile banking, internet banking, dan berbagai layanan elektronik lainnya.

Sebagai bank besar di Indonesia, BCA berkomitmen mendukung pertumbuhan ekonomi negara melalui dukungan finansial kepada berbagai sektor usaha, mulai dari perusahaan besar hingga UMKM dan perorangan. BCA juga menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan yang mencakup dukungan di bidang pendidikan, kesehatan, serta program lingkungan dan sosial lainnya.

Visi BCA adalah menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendukung perekonomian Indonesia. Misinya mencakup fokus pada kepuasan nasabah, penerapan integritas, kerjasama tim yang kuat, serta dedikasi untuk mencapai hasil terbaik. BCA berkomitmen memberikan layanan terbaik dengan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara spesifik. Bank ini menjunjung tinggi nilai kejujuran dan transparansi dalam operasionalnya untuk membangun kepercayaan nasabah, sambil mendorong sinergi dan kolaborasi antar tim internalnya. Nilai-nilai inti yang dipegang BCA meliputi fokus pada nasabah, integritas, kerjasama tim, dan tekad untuk mencapai prestasi tertinggi.

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Bank Central Asia Tbk.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) awalnya berdiri sebagai NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory pada 1955. BCA secara resmi mulai beroperasi pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV, didirikan oleh Liem Sioe Liong untuk mendukung bisnis tekstilnya. Bank ini berkantor pusat di Jakarta dengan cabang pertama di kawasan Asemka. Pada 2 September 1975, namanya berubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA), dan sejak itu BCA terus memperkuat jaringan layanannya. Pada 1977, BCA menjadi Bank Devisa.

Seiring perkembangan, BCA memperluas jaringan kantor cabangnya secara agresif pada 1980-an, bertepatan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. Bank ini mengembangkan berbagai produk, layanan, dan teknologi, seperti sistem online untuk jaringan kantor cabang dan meluncurkan produk unggulan, Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Pada 1990-an, BCA memperkenalkan layanan ATM, menjalin kerjasama dengan institusi besar seperti PT Telkom dan Citibank.

Namun, krisis moneter Asia pada 1998 menyebabkan BCA menghadapi masalah finansial dan menjadi Bank Take Over (BTO) yang dimasukkan ke dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi oleh BPPN. Pada 1999, setelah proses rekapitalisasi selesai, BCA diambil alih oleh Farallon Capital Management dan Northstar Pacific Partners, mengubah namanya menjadi PT Bank Central Asia Tbk.

Pada 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengakuisisi 51% saham BCA melalui tender strategic private placement.

Sejak 2000-an, BCA terus memperkuat produk dan layanan perbankan elektronik, termasuk Debit BCA, internet banking KlikBCA, dan mobile banking m-BCA. Bank ini juga melakukan inovasi seperti peluncuran kartu prabayar Flazz dan layanan Weekend Banking. Selama 2008-2009, BCA proaktif mengelola kredit dan likuiditasnya di tengah krisis global. BCA juga mulai merambah sektor asuransi melalui BCA Insurance, serta menyediakan layanan asuransi jiwa melalui BCA Life pada 2016.

Pada 2017-2018, BCA berinovasi di bidang teknologi dengan meluncurkan Virtual Assistant 'VIRA' yang memanfaatkan artificial intelligence, serta fitur peer-to-peer transfer berbasis QR code melalui aplikasi BCA mobile dan Sakuku. BCA juga mengakuisisi PT Bank Royal Indonesia pada 2019 untuk mengembangkan bank digital dan meluncurkan inovasi layanan digital seperti BCA Keyboard dan pembukaan rekening melalui BCA Mobile.

Selain fokus pada inovasi teknologi, BCA juga memperkuat keberlanjutan bisnis dengan mengelola risiko dan memperkuat daya tahan terhadap tantangan ekonomi. BCA telah membangun Disaster Recovery Center (DRC) di Surabaya untuk memastikan kelangsungan operasi yang stabil, menggantikan DRC sebelumnya di Singapura. Dalam beberapa tahun terakhir, BCA semakin memperkuat kehadirannya di segmen perbankan syariah, pembiayaan mobil, asuransi, dan sekuritas, menjadikannya bank dengan portofolio layanan yang lengkap dan terintegrasi. Dengan visi jangka panjang, BCA terus beradaptasi dengan perubahan di industri perbankan dan fokus pada pertumbuhan yang berkelanjutan.

BCA kini menjadi salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dengan jaringan cabang yang luas di dalam dan luar negeri, termasuk Singapura, Hong Kong, dan London. Visi BCA adalah menjadi bank terbaik dan terpercaya di Indonesia,

dengan dedikasi kuat dalam pengembangan teknologi dan inovasi layanan perbankan.

2.1.1 Visi Misi

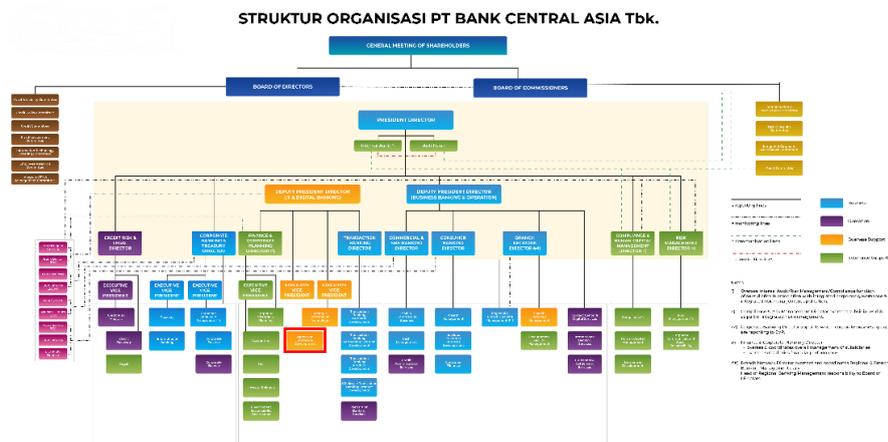
Visi: Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi:

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholder BCA.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada PT Bank Central Asia Tbk. terdapat berbagai divisi dan pada kerja magang ini berada dilakukan pada divisi Grup Strategi dan Pengembangan Operasi – Layanan (GPOL) yang berperan membantu Risk Management Division (MRK) dalam mengimplementasikan program manajemen risiko operasional dan memberikan dukungan kepada segenap unit kerja berkaitan dengan program-program MRK.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Bank Central Asia Tbk.

Gambar 2.2 yang terdapat kotak berwarna merah tersebut menggambarkan posisi GPOL pada struktur organisasi perusahaan. GPOL dibawah pimpinan *Executive Vice President* yang langsung bertanggung jawab dengan Wakil Presiden Direktur. GPOL mempunyai fokus utama pada *customer experience* dan *service operation business* yang dapat memberikan peningkatan efisiensi, efektivitas dan kepuasan nasabah dengan adanya strategi operasi, inovasi, dan pengembangan berkelanjutan.

GPOL mempunyai peran dalam merancang strategi operasi, meningkatkan daya saing, dan mencapai kepuasan nasabah melalui inovasi dan pengembangan proses, teknologi, dan SDM. Selain itu, GPOL juga bertanggung jawab dalam menyusun dan implementasi kebijakan serta prosedur operasi yang mempertimbangkan kebutuhan bisnis, kepatuhan, dan manajemen risiko. GPOL juga berperan dalam mengkaji, merancang, dan melaksanakan *user acceptance test* atas produk/aktivitas dan sistem aplikasi, serta menangani *business project (IT related project)* secara *end to end*.