

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah salah satu bank swasta terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia. Cikal bakal BCA dimulai pada tahun 1955 dengan berdirinya NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory di Semarang. Pada 21 Februari 1957, perusahaan ini resmi beroperasi sebagai bank memindahkan kantor pusatnya ke Jakarta, tepatnya di kawasan Asemka. Pendiri utama nya adalah Liem Sioe Liong (Soedono Salim) melalui Salim Group [6].



Gambar 2.1. Logo PT Bank Central Asia Tbk

Sumber : [7]

Perubahan signifikan terjadi pada 2 September 1975, ketika nama perusahaan diubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA) [2][6]. Sejak saat itu, BCA memperkuat jaringan layanannya melalui ekspansi cabang dan merger dengan beberapa bank lain, termasuk Bank Gemari yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Merger ini membawa BCA menjadi Bank Devisa pada tahun 1977, sehingga dapat melakukan transaksi valuta asing dan memperluas layanannya

Pada era 1980-an, BCA melakukan ekspansi agresif jaringan kantor cabang seiring dengan deregulasi sektor perbankan nasional. BCA juga mulai menerapkan sistem *online* untuk jaringan kantor cabang dan meluncurkan produk unggulan seperti Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Inovasi ini menjadi fondasi penting dalam pengembangan layanan digital di masa depan.

Memasuki tahun 1990-an, BCA menjadi pelopor dalam pengembangan jaringan ATM di Indonesia. Pada 1991, BCA memasang 50 unit ATM di berbagai lokasi di Jakarta, dan terus memperluas jaringan serta fitur ATM, termasuk kerja sama dengan PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon dan Citibank untuk

pembayaran kartu kredit melalui ATM BCA [8]. Dengan hadirnya ATM 24 jam memberikan keunggulan kompetitif pelayanan nasabah. Efisiensi transaksi nasabah meningkat pesat, sehingga implementasi ini menjadi andalan BCA dan meningkatkan citra BCA sebagai bank dengan layanan *modern* dan mudah diakses.

Krisis moneter Asia tahun 1997-1998 menjadi tantangan besar bagi BCA. Bank ini mengalami tekanan likuiditas yang hebat dan akhirnya BCA dijadikan *Bank Take Over (BTO)* dalam program restrukturisasi oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) [2]. Pemerintah melalui BPPN mengambil alih 92,8% saham BCA sebagai bagian dari rekapitalisasi [2].

Pada tahun 2000, pengawasan BCA dikembalikan ke Bank Indonesia, dan pemerintah mulai melakukan divestasi saham BCA melalui IPO dan penawaran publik kedua. Pada 2002, Farindo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% saham BCA melalui tender *strategic private placement*, dan pada 2004-2005, seluruh sisa saham pemerintah diinvestasikan [2].

Setelah restrukturisasi, BCA tumbuh pesat dan menjadi bank swasta terbesar di Indonesia. Inovasi digital terus dilakukan, termasuk peluncuran *mobile banking*, *internet banking*, dan pengembangan ekosistem pembayaran digital. Pada 2024, jumlah nasabah BCA mencapai 33,1 juta, meningkat 7,6% dibanding tahun sebelumnya, dengan jumlah rekening mencapai 41,3 juta (naik 8%) [2]. Lebih dari 4,7 juta rekening baru dibuka secara online, mencerminkan keberhasilan digitalisasi layanan.

Kinerja keuangan BCA juga mencatat pertumbuhan signifikan. Pada 2024, total kredit yang disalurkan BCA mencapai Rp922 triliun, tumbuh 13,8% secara tahunan. Dana pihak ketiga meningkat 2,9% menjadi Rp1.133,6 triliun, dengan rasio CASA (Current Account Savings Account) mencapai 81,5%. Laba bersih BCA tumbuh 12,7% menjadi Rp54,8 triliun, didorong oleh peningkatan volume kredit dan kualitas pinjaman yang membaik, dengan rasio NPL terjaga di angka 1,8% [8].

Transformasi digital BCA juga tercermin dari pertumbuhan transaksi digital yang pesat. Pada 2024, frekuensi transaksi digital BCA mencapai 35,9 miliar, naik 20,6%, sementara kontribusi cabang terhadap total transaksi hanya sekitar 0,2%. Nilai transaksi digital mencapai Rp28.261 triliun, tumbuh 13,8%, menunjukkan dominasi kanal digital dalam operasional BCA [8].

Inovasi dan komitmen terhadap pelayanan nasabah terus menjadi prioritas BCA. Bank ini rutin menyelenggarakan berbagai event seperti BCA Expo, BCA UMKM Fest, dan BCA Wealth Summit untuk mendukung pertumbuhan

ekonomi nasional dan pengembangan UMKM. Pada 2024, pembiayaan untuk UMKM perempuan mencapai Rp17,2 triliun, tumbuh 16,4% dengan jumlah debitur sebanyak 47.856 [2].

Dengan fondasi yang kuat, inovasi berkelanjutan, dan komitmen terhadap digitalisasi, BCA berhasil mempertahankan posisinya sebagai bank swasta terbesar di Indonesia dan salah satu institusi keuangan paling terpercaya di Asia Tenggara. Pada 2022, BCA dinobatkan sebagai "*Best Bank in Indonesia*" oleh Forbes, menegaskan reputasi dan prestasinya di kancah nasional maupun internasional.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari Bank Central Asia (BCA) adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

2.2.2 Misi Perusahaan

ada 3 misi utama BCA dalam menjalankan bisnisnya yaitu :

1. Membangun Institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
3. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder*

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

1. Fokus pada Nasabah (*Customer Focus*)
pada tata nilai perusahaan yang pertama ini, memiliki fokus untuk senantiasa berupaya memberikan layanan terbaik dengan mengedepankan kepuasan nasabah sebagai prioritas utama
2. Integritas (*Integrity*)
Pada tata nilai perusahaan yang kedua ini, untuk mengedepankan kejujuran dan keterbukaan dalam setiap tindakan guna membangun dan menjaga kepercayaan serta reputasi di mata nasabah

3. Kerjasama Tim (*Teamwork*)

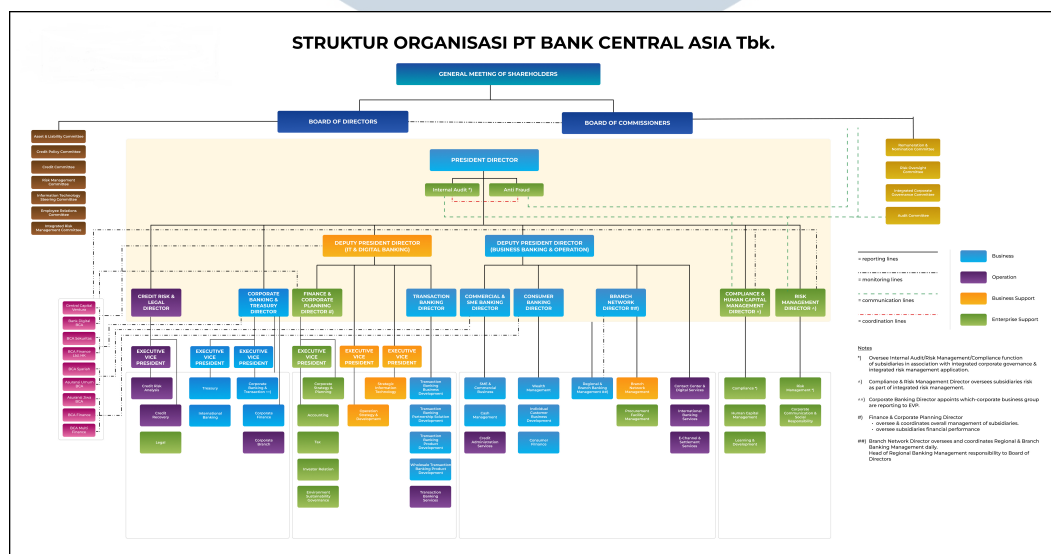
Pada tata nilai yang ketiga, mendorong kerja sama yang solid antar anggota tim demi mencapai visi dan misi perusahaan secara bersama-sama

4. Berusaha Mencapai yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*)

Pada tata nilai yang keempat, terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan demi memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara optimal.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk memiliki struktur organisasi yang terdiri dari berbagai divisi untuk mendukung operasional perusahaan dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Masing-masing divisi memiliki fungsi khusus guna mewujudkan visi BCA sebagai bank unggulan yang menjadi pilihan utama masyarakat, dengan layanan dan solusi keuangan yang berkualitas. Berikut adalah gambaran umum struktur organisasi di PT Bank Central Asia Tbk

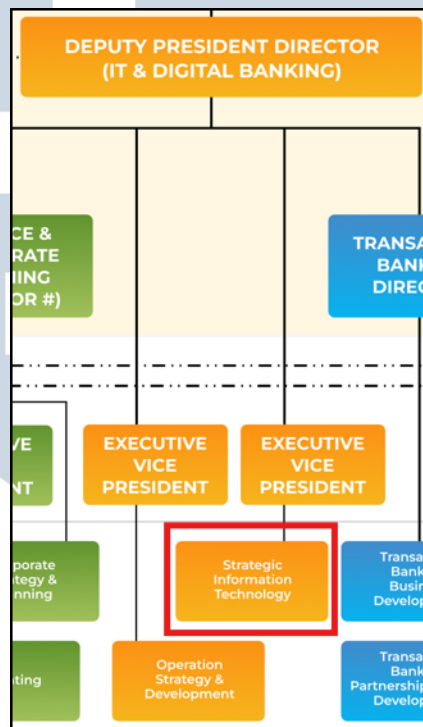


Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT Bank Central Asia

Sumber : [9]

Berdasarkan Gambar 2.2, struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) terdiri dari tiga tingkat utama, yaitu *General Meeting of Shareholders* sebagai pemegang otoritas tertinggi, *Board of Commissioners* yang menjalankan fungsi pengawasan, serta *Board of Directors* yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional perusahaan secara menyeluruh.

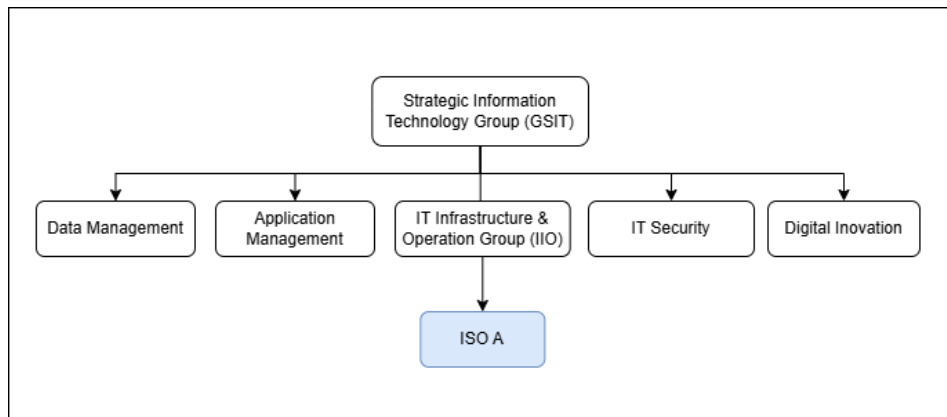
Di bawah Dewan Direksi, terdapat berbagai direktorat yang membawahi divisi-divisi strategis sesuai dengan bidang fungsional masing-masing. Salah satu direktorat penting dalam mendukung transformasi digital BCA adalah *Direktorat IT & Digital Banking*, yang membawahi unit *Group Strategic Information Technology* (GSIT). Unit inilah yang menjadi tempat pelaksanaan kegiatan magang selama di BCA.



Gambar 2.3. Struktur Divisi Group Strategic Information Technology (GSIT)

Sumber : [9]

Pada Gambar 2.3 menunjukkan posisi divisi GSIT yang merupakan salah satu unit strategis di bawah Direktorat IT & Digital Banking PT Bank Central Asia Tbk. Unit ini memiliki peran sentral dalam mendukung inisiatif transformasi digital perusahaan melalui perencanaan, pengembangan, dan pemeliharaan sistem teknologi informasi yang digunakan di berbagai lini bisnis BCA. GSIT tidak hanya berfokus pada pengembangan aplikasi internal, tetapi juga memastikan bahwa seluruh infrastruktur dan arsitektur TI yang digunakan oleh BCA bersifat *scalable*, *secure*, dan sesuai dengan kebutuhan bisnis yang terus berkembang. Pada Divisi GSIT juga terdiri dari sejumlah unit fungsional yang masing-masing memiliki fokus dan tanggung jawab yang berbeda, sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4. Struktur Organisasi GSIT

Sumber : [9]

Pada Gambar 2.4 merupakan struktur organisasi pada divisi GSIT. Dapat dilihat bahwa GSIT terbagi menjadi beberapa unit utama yang masing-masing memiliki peran strategis dalam mendukung operasional teknologi informasi di PT Bank Central Asia Tbk. Unit-unit tersebut meliputi *Data Management*, *Application Management*, *IT Infrastructure & Operation Group (IIO)*, *IT Security*, dan *Digital Innovation*. Setiap unit ini memiliki fokus kerja yang berbeda untuk memastikan seluruh aspek teknologi informasi berjalan secara efisien, aman, dan inovatif.

Salah satu bagian penting dalam struktur GSIT adalah *IT Infrastructure & Operation Group (IIO)*, yang berperan dalam pengelolaan infrastruktur TI serta operasional sistem. Di bawah naungan IIO, terdapat beberapa unit utama, salah satunya yaitu *IT System Operation (ISO)*. ISO sendiri menjadi salah satu bagian yang penting karena bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pengoperasian sistem-sistem yang mendukung layanan dan transaksi perbankan.

Unit *IT System Operation (ISO)* kemudian dibagi lagi menjadi beberapa tim fungsional, salah satunya adalah ISO A, yang menjadi organisasi penempatan magang. ISO A secara khusus menangani pengembangan, pemeliharaan, dan monitoring sistem yang selaras dengan kebutuhan industri, yaitu sistem yang *modular*, *scalable*, dan mudah dikembangkan, sehingga menjadi area strategis dalam transformasi digital BCA.