BAB 2
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bank swasta terbesar di Indonesia yaitu PT Bank Central Asia Tbk (BCA) telah melayani lebih dari 39 juta rekening nasabah melalui jaringan yang luas, meliputi 1.259 kantor cabang, 19.163 ATM, dan layanan *mobile banking* serta *contact center* Halo BCA yang tetap hadir selama 24 jam [4]. Pengakuan dari Forbes sebagai Bank Terbaik di Indonesia (#1 World Best Bank) menegaskan dedikasi BCA dalam mempertahankan kepercayaan nasabah dan menyediakan solusi finansial yang unggul [5].

Gambar 2.1. Logo PT. Bank Central Asia, Tbk.

Sejarah PT Bank Central Asia (BCA) dapat ditelusuri hingga tahun 1955, saat didirikannya *NV* Perseroan Dagang dan Industri Semarang *Knitting Factory*. Operasional perbankan dimulai pada tahun 1957, dengan kantor pusat berlokasi di Asemka, Jakarta. Pada tahun 1975, dilakukan perubahan nama menjadi PT Bank Central Asia (BCA) sebagai langkah untuk memperkokoh identitas perusahaan [6].

Dua tahun berselang, tepatnya pada tahun 1977, BCA memperoleh izin sebagai Bank Devisa, yang memungkinkannya untuk melakukan transaksi dalam mata uang asing. Pada dekade 1980-an, BCA menerapkan strategi ekspansi jaringan kantor cabang yang masif serta mengembangkan inovasi produk dan layanan, termasuk implementasi sistem *online* pada seluruh cabang. Memasuki era 1990-an, BCA memperkenalkan suatu layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan menjalin kemitraan dengan PT Telkom untuk memfasilitasi pembayaran tagihan telepon, serta dengan Citibank untuk pembayaran tagihan kartu kredit.

Krisis moneter tahun 1998 menjadi tantangan berat bagi BCA, mengakibatkan *bank rush*. Sebagai bagian dari program rekapitalisasi yang diinisiasi BPPN atau Badan Penyehatan Perbankan Nasional, 92,8% saham BCA diambil alih. Setelah itu pada tahun 1999 BCA mulai menunjukkan pemulihan.

Pada tahun 2005, BPPN melakukan divestasi seluruh sahamnya, mengembalikan independensi BCA dan memperkuat posisinya sebagai pemain utama di sektor perbankan.

Memasuki tahun 2000 hingga 2005, BCA memberikan perhatian khusus pada pengembangan produk dan layanan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Inisiatif ini diwujudkan melalui peluncuran Debit BCA, Tunai BCA, dan *KlikBCA*. Sebagai langkah preventif untuk melindungi data, BCA juga mendirikan *Disaster Recovery Center* yang berlokasi di Singapura. Selain itu, BCA memperluas aktivitas penyaluran kredit dengan mendirikan BCA Finance yang fokus pada pembiayaan otomotif. Pada tahun 2007, BCA memperkenalkan *Flazz Card* sebuah kartu prabayar, serta layanan *Weekend Banking* yang memungkinkan nasabah bertransaksi di akhir pekan.

Pada periode 2008 hingga 2009, BCA menerapkan pendekatan yang berhati-hati dalam pengelolaan kredit serta likuiditas, disertai implementasi sistem *IT mirroring* untuk meminimalkan risiko operasional. Memasuki tahun 2010 sampai 2013, BCA mulai memperluas layanannya ke sektor perbankan syariah. Selanjutnya, antara tahun 2014 hingga 2016, BCA terus melakukan inovasi melalui peluncuran layanan digital '*MyBCA*' yang memungkinkan nasabah mengakses layanan mandiri, serta merilis aplikasi dompet elektronik 'Sakuku'. Untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, BCA juga menyempurnakan layanan '*KlikBCA Integrated Business Solution*' guna mendukung sistem manajemen kas pada segmen korporasi.

Memasuki tahun 2017, BCA mulai aktif menjalin kemitraan strategis dengan berbagai perusahaan *fintech* dan *e-commerce* melalui pemanfaatan teknologi *Application Programming Interface (API)* yang memperlancar integrasi sistem antar platform. Di tahun berikutnya, BCA menghadirkan fitur transfer dana dengan teknologi QR melalui aplikasi *BCA mobile* dan Sakuku, serta memperkenalkan layanan *OneKlik* yang memungkinkan proses pembayaran langsung di platform mitra (*merchant*). Tak hanya itu, BCA juga mengadopsi kecerdasan buatan dengan menghadirkan asisten *virtual VIRA* yang membantu nasabah memperoleh informasi dan solusi seputar layanan perbankan. Rangkaian pembaruan ini mencerminkan komitmen BCA dalam meningkatkan kenyamanan nasabah dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dalam industri keuangan.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

Menjadi bank pilihan yang utama dan menjadi andalan bagi masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian negara Indonesia.

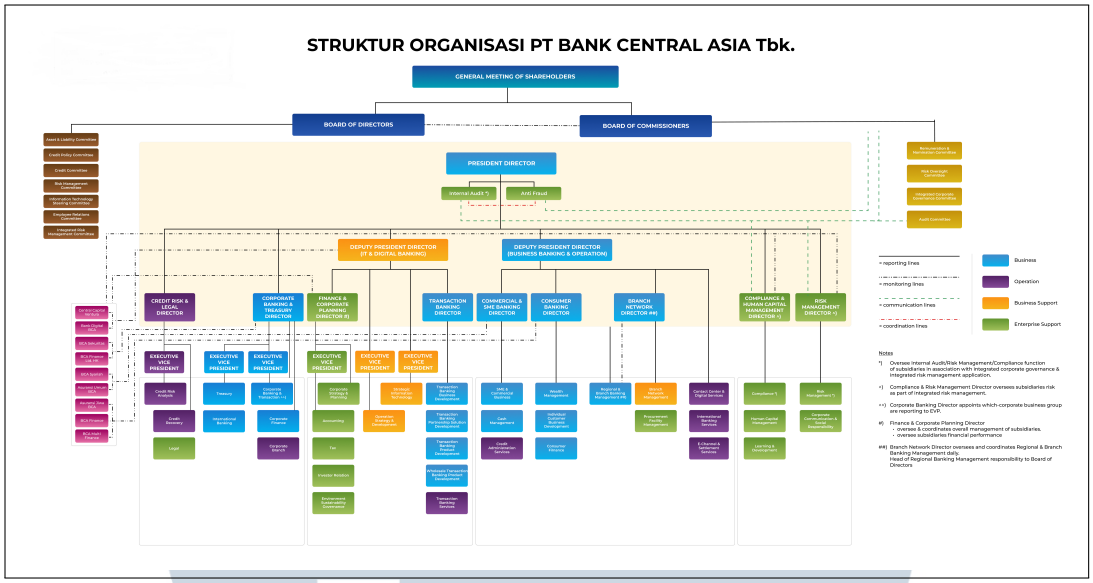
2.2.2 Misi

BCA bercita-cita menjadi yang terbaik dalam solusi pembayaran dan keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan. Memahami kebutuhan nasabah adalah kunci bagi BCA untuk menyediakan layanan finansial yang memuaskan. Komitmen BCA juga mencakup peningkatan nilai perusahaan dan manfaat bagi *stakeholders*.

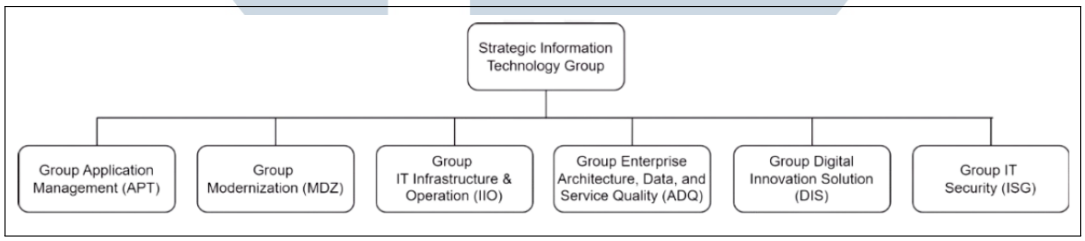
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2 merupakan keseluruhan struktur organisasi dari PT. Bank Central Asia Tbk. Presiden Direktur memegang posisi tertinggi dalam struktur tersebut. BCA mengorganisasikan diri ke dalam dua divisi utama yaitu *IT & Digital Banking* serta *Business Banking & Operation*. Kedua divisi ini dipimpin oleh Wakil Presiden Direktur yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur. Secara umum, *IT & Digital Banking* mengawasi seluruh operasional perbankan digital, sementara *Business Banking & Operation* memfokuskan diri pada aktivitas perbankan konvensional.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA



Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk.



Gambar 2.3. Struktur Unit Kerja dalam *Strategic Information Technology Group* (GSIT)

Proses kerja magang dilakukan pada subgrup *(ADQ) Group Enterprise Architecture, Data, and Service Quality*. Pada Gambar 2.3 merupakan seluruh grup di bawah *GSIT* yang terbagi menjadi enam subgrup yang terdiri dari:

1. *(APT) Group Application Management*
2. *(ISG) Group Information Technology Security Group*
3. *(MDZ) Group Modernization*
4. *(DIS) Group Digital Innovation Solution*
5. *(IIO) Group IT Infrastructure and Operation*
6. *(ADQ) Group Enterprise Architecture, Data, and Service Quality*

Peran *Group Enterprise Architecture, Data, and Service Quality* (*ADQ*) adalah melakukan perancangan, implementasi, dan mengelola keseluruhan

strategi untuk memastikan keseluruhan aspek teknologi informasi tetap selaras sesuai dengan kebutuhan bisnis dari suatu perusahaan serta mendukung basis data sebagai pengambilan keputusan. *ADQ* terbagi dalam beberapa unit kerja, yaitu *IT Service Quality Management, Data Management, IT Architecture,* dan *IT Adoption IT Management Office.*

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA