

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Central Asia (BCA) memulai kiprahnya pada tahun 1957 sebagai bagian dari NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory, dan resmi beroperasi pada 21 Februari 1957 di Jakarta. Seiring waktu, BCA mengalami perkembangan signifikan, mulai dari perubahan nama menjadi PT. Bank Central Asia pada 1975, hingga menjadi bank devisa pada 1977.



Gambar 2.1 Logo Bank Central Asia

Pada dekade 1980-an hingga 1990-an, BCA memanfaatkan deregulasi sektor perbankan untuk memperluas jaringan dan mengembangkan teknologi, termasuk peluncuran ATM dan produk unggulan seperti Tahapan BCA. Saat krisis moneter 1998, BCA menjadi *Bank Take Over* (BTO) dan menjalani program rekapitalisasi oleh pemerintah. Pengambilalihan ini dilakukan untuk mencegah keruntuhan BCA yang berpotensi menimbulkan dampak sistemik terhadap stabilitas perekonomian nasional. Pada tahun 1999, proses rekapitalisasi BCA diselesaikan, di mana Pemerintah Indonesia melalui BPPN memperoleh 92,8% saham BCA sebagai imbal hasil pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia, termasuk FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% saham BCA pada 2002.

Memasuki era 2000-an, BCA melakukan transformasi besar dalam layanan digital seperti debit BCA, tunai BCA *internet banking* (Klik BCA), *mobile banking* (m-BCA), EDC BIZZ, serta memperluas layanan ke sektor asuransi, pembiayaan, dan sekuritas. Akuisisi dan kolaborasi strategis juga terus dilakukan, termasuk dengan *fintech* dan *e-commerce*. BCA juga membangun *Disaster Recovery Center* di Singapura, yang kemudian dipindahkan ke Surabaya dan terintegrasi dengan dua *mirroring data center*. Berbagai ekspansi juga dilakukan melalui anak usaha, seperti BCA Finance untuk pembiayaan mobil dan akuisisi penuh terhadap PT Asuransi Umum BCA pada 2013. BCA juga memperluas layanannya ke sektor syariah, asuransi jiwa, dan pembiayaan sepeda motor.

Inovasi berlanjut dengan peluncuran aplikasi digital seperti Sakuku, MyBCA, OneKlik, dan virtual assistant VIRA. BCA juga memperkuat posisi di sektor UMKM dan layanan *wealth management*. Pada 2019, BCA semakin memantapkan posisinya sebagai pelopor transformasi digital di sektor perbankan Indonesia dengan mengakuisisi beberapa perusahaan untuk difokuskan sebagai bank digital untuk bersinergi dengan jaringan perbankan digital BCA. BCA juga meluncurkan berbagai inovasi digital seperti BCA Keyboard, pembukaan rekening lewat BCA Mobile, dan aplikasi WELMA untuk layanan *wealth management*. BCA juga mengembangkan konsep *future branch* guna memperkuat pengalaman nasabah dan efisiensi operasional. Dengan sejarah panjang transformasi dan inovasi, BCA telah tumbuh menjadi salah satu bank swasta terbesar dan paling terpercaya di Indonesia.

2.1.1 Visi Misi

Dalam upaya menjaga keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang. BCA memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional serta pengambilan keputusan strategis. Visi dan misi ini mencerminkan aspirasi jangka panjang BCA dalam memperkuat perannya di tengah masyarakat dan perekonomian nasional.

Visi:

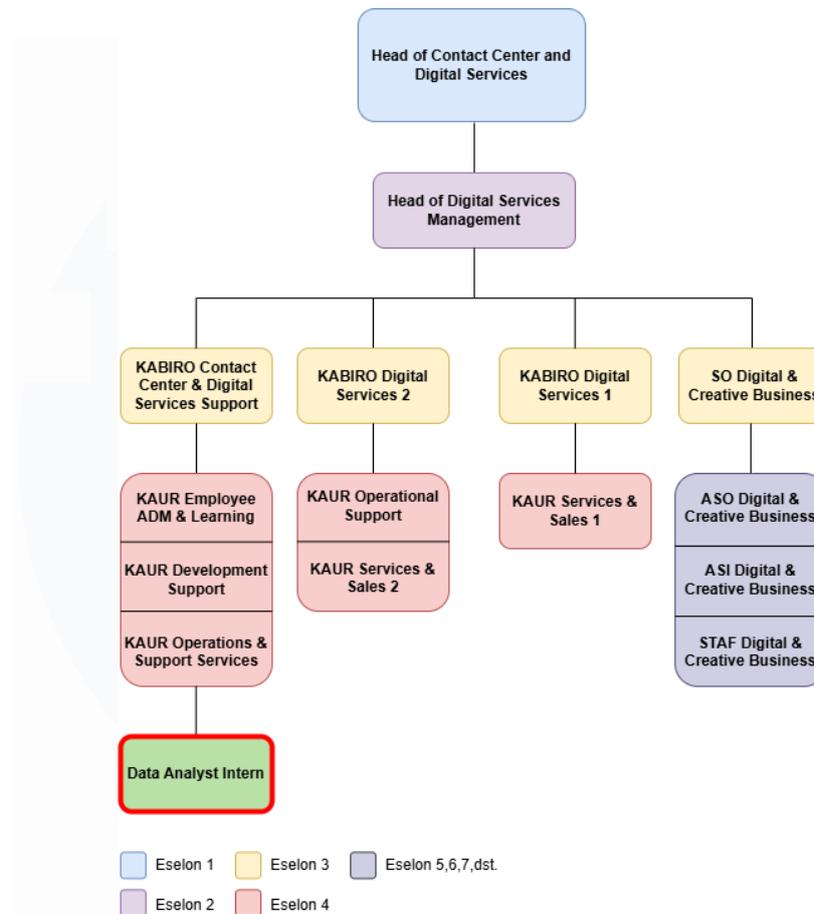
Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

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 *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan elemen penting yang menggambarkan susunan hubungan kerja, wewenang, serta tanggung jawab di dalam suatu perusahaan. Melalui struktur ini, pembagian tugas dan koordinasi antar bagian dapat berjalan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan. Pada perusahaan BCA di biro CDG (*Contact Center & Digital Services*), struktur organisasi disusun secara sistematis untuk mendukung kelancaran operasional serta memastikan setiap fungsi dan divisi bekerja sesuai perannya masing – masing. Berikut merupakan bagan struktur organisasi yang berlaku di perusahaan BCA pada biro CDG.



Gambar 2.2 Diagram Struktur Organisasi BCA pada Biro CDG.

Gambar 2.2 menunjukkan salah satu struktur organisasi di BCA, dimana struktur organisasi tempat magang sebagai *Data Analyst Intern* berada di dalam divisi *Contact Center and Digital Services*. Pada jenjang tertinggi, posisi ini dipimpin oleh *Head of Contact Center and Digital Services* yang berada pada level eselon 1 dan bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan layanan *contact center* serta pengembangan layanan digital perusahaan. Di bawahnya terdapat *Head of Digital Services Management*, yang termasuk dalam eselon 2 dan berperan sebagai koordinator utama beberapa biro kerja. Salah satu biro tersebut adalah *KABIRO Contact Center & Digital Services Support*. Biro ini membawahi beberapa kepala urusan (KAUR) yang berada pada eselon 4, yaitu *KAUR Employee ADM & Learning*, *KAUR Development Support*, dan *KAUR Operations & Support Services*.

Posisi *Data Analyst Intern* ditempatkan langsung di bawah KAUR *Operations & Support Services*, yang merupakan bagian dari struktur pelaksana teknis. Tugas utamanya mendukung proses analisis data yang berperan dalam mendukung operasional serta pengambilan keputusan berbasis data di lingkup *digital services support*.

