

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dikenal sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dengan peranan penting di dunia perbankan nasional. Sebagai lembaga keuangan yang sudah lama dipercaya oleh masyarakat, BCA menyediakan berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabahnya. Keunggulan Bank BCA terlihat dari jaringan cabang yang luas (1200 kantor cabang) di seluruh wilayah Indonesia, banyaknya jumlah ATM dan mesin EDC (17000 ATM), serta pengembangan infrastruktur layanan digital yang terus ditingkatkan [4]. Berkat komitmen tersebut, BCA mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia. Meski begitu, pencapaian tersebut tidak diraih secara instan, melainkan melalui perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan sekaligus keberhasilan.



Gambar 2.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk

Asal mula berdirinya Bank Central Asia dapat ditelusuri dari NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory, sebuah perusahaan yang telah beroperasi sejak tahun 1955. Dua tahun setelahnya, perusahaan tersebut bertransformasi menjadi NV Bank Central Asia dan secara resmi memindahkan kantor pusat ke kawasan Asemka, Jakarta, pada 21 Februari 1957 [5]. Seiring

berjalannya waktu, bank ini menunjukkan pertumbuhan yang pesat serta memperoleh kepercayaan luas dari masyarakat. Kemudian, pada 2 September 1975, nama perusahaan resmi diubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA). Pada periode yang sama, BCA juga memperluas jaringan layanan dengan memperkuat kantor cabang dan secara resmi menyandang status sebagai Bank Devisa, menandai langkah penting dalam sejarah perkembangannya.. Memasuki era 1980-an, BCA semakin agresif dalam memperluas jaringan cabangnya, terutama didorong oleh kebijakan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. Pertumbuhan ini tidak hanya memperkuat eksistensi BCA, tetapi juga memperluas jangkauan layanan ke berbagai lapisan masyarakat. Pada dekade 1990-an, BCA menjadi salah satu pelopor digitalisasi perbankan di Indonesia dengan menghadirkan mesin ATM (Automated Teller Machine). Jumlahnya kala itu mencapai sekitar 50 unit yang tersebar di wilayah Jakarta. Inovasi ini juga disertai kerja sama dengan PT Telkom, sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan telepon langsung melalui ATM BCA yang menjadi sebuah terobosan layanan modern pada zaman tersebut.

Tantangan terbesar BCA pun hadir ketika memasuki tahun 1997-1998 dimana Indonesia mengalami krisis ekonomi Asia dan kerusuhan Mei 1998 yang membuat BCA sempat hancur lebur. Situasi tersebut menimbulkan kepanikan di tengah masyarakat akibat berbagai rumor politik dan ketidakpastian ekonomi [6]. Banyak nasabah berbondong-bondong menarik simpanan mereka dari bank-bank besar, termasuk BCA. Fenomena ini dikenal dengan istilah *bank rush*, yakni penarikan dana besar-besaran yang mengakibatkan masalah serius pada likuiditas [4]. Kondisi ini diperparah oleh merosotnya nilai rupiah, melonjaknya inflasi, serta gejolak ekonomi yang meluas. Untuk menyelamatkan BCA dari krisis tersebut, Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih kepemilikan dan menunjuk manajemen baru. Pada fase ini, status BCA berubah menjadi Bank Take Over (BTO) dengan tujuan melakukan restrukturisasi agar tetap bertahan dari kondisi ekonomi nasional yang penuh ketidakpastian.

Memasuki dekade 2000-an, BCA melakukan restrukturisasi besar-besaran guna memulihkan kondisi keuangan sekaligus memperkuat fondasi bisnisnya. Upaya tersebut diikuti dengan strategi ekspansi yang lebih agresif melalui pengembangan berbagai produk dan layanan perbankan modern, terutama di bidang layanan elektronik. Dalam proses transformasi ini, BCA meluncurkan sejumlah inovasi digital seperti Debit BCA, Kartu Flazz, layanan m-BCA, KlikBCA, Tunai BCA, hingga sistem pembayaran EDCBIZZ yang semakin memudahkan transaksi nasabah di berbagai sektor [7]. Tidak hanya itu, BCA juga membangun Disaster Recovery Center di Singapura sebagai upaya strategis untuk menjamin keamanan dan keberlangsungan sistem perbankan melalui penyediaan cadangan data yang terintegrasi. Dalam beberapa tahun terakhir, BCA juga aktif mengembangkan ekosistem digitalnya melalui layanan pembayaran berbasis QRIS, peluncuran blu by BCA Digital sebagai bank digital anak usaha, serta integrasi dengan berbagai platform *fintech*, seperti MyBCA. Langkah-langkah tersebut semakin memperkuat posisi BCA sebagai bank swasta terbesar di Indonesia yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan generasi digital.

2.1.1 Visi Misi

1. Visi

Dalam menjalankan layanan perbankan, PT Bank Central Asia berpegang pada visi yang menjadi fondasi utama:

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

2. Misi

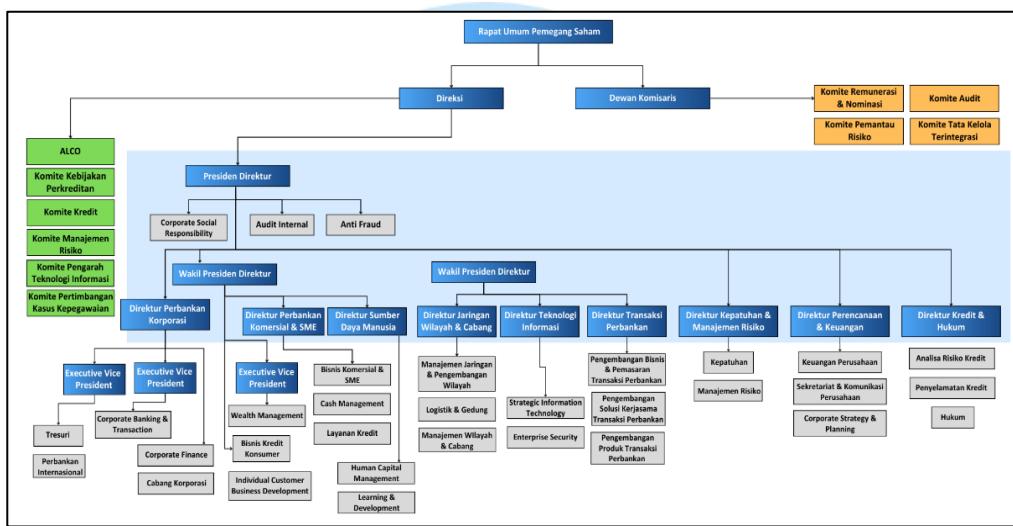
Untuk mewujudkan visi tersebut, PT Bank Central Asia Tbk menetapkan beberapa misi utama sebagai berikut:

- a. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.

- b. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
 - c. Meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholder* BCA.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

2.2.1 Struktur Besar Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Besar Organisasi Perusahaan BCA

Gambar 2.2 menampilkan struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk secara menyeluruh yang dirancang untuk mendukung kegiatan operasional serta strategi bisnis yang kompleks. Pada tingkat tertinggi terdapat Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang memiliki kewenangan dalam menetapkan arah kebijakan dan keputusan strategis perusahaan. Di bawah RUPS, terdapat Dewan Direksi yang berfungsi sebagai pengelola utama operasional bank, serta Dewan Komisaris yang bertugas melakukan pengawasan terhadap kinerja direksi. Selain itu, BCA juga memiliki berbagai unit bisnis dan fungsi pendukung yang mencakup bidang keuangan, perbankan, manajemen risiko, teknologi informasi, serta pengembangan produk untuk memastikan keberlanjutan dan efisiensi operasional perusahaan.

1. Rapat Umum Pemegang Saham

Dalam struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) menempati posisi tertinggi sebagai otoritas utama yang memegang kendali atas keputusan strategis perusahaan. RUPS berperan penting dalam menentukan arah kebijakan jangka panjang, menetapkan visi dan misi korporasi, serta memastikan keselarasan antara kepentingan pemegang saham dan jajaran manajemen. Sebagai lembaga tertinggi, RUPS memiliki kewenangan untuk menunjuk maupun memberhentikan anggota Dewan Direksi dan Dewan Komisaris, menyetujui laporan keuangan tahunan, menetapkan pembagian dividen, hingga melakukan perubahan terhadap anggaran dasar perusahaan. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 disebutkan bahwa “Perseroan Terbatas merupakan badan hukum yang menjadi persekutuan modal, didirikan atas dasar perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang terbagi ke dalam saham, dan memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini” [8]. Selain itu, RUPS juga memiliki peran dalam menyetujui kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen risiko, termasuk pengawasan melalui Komite Manajemen Risiko Terintegrasi. Dengan demikian, RUPS berfungsi untuk memastikan seluruh kegiatan operasional perusahaan berjalan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

2. Jajaran Direksi (Board of Directors)

Dewan Direksi atau Board of Directors di PT Bank Central Asia Tbk merupakan bagian penting dari struktur kepemimpinan perusahaan yang berada langsung di bawah kewenangan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebagai otoritas tertinggi. Direksi memiliki tanggung jawab utama dalam mengatur kegiatan operasional, menjaga kinerja bisnis, serta memastikan seluruh strategi dan kebijakan perusahaan sejalan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pemegang saham [9]. Berdasarkan keputusan

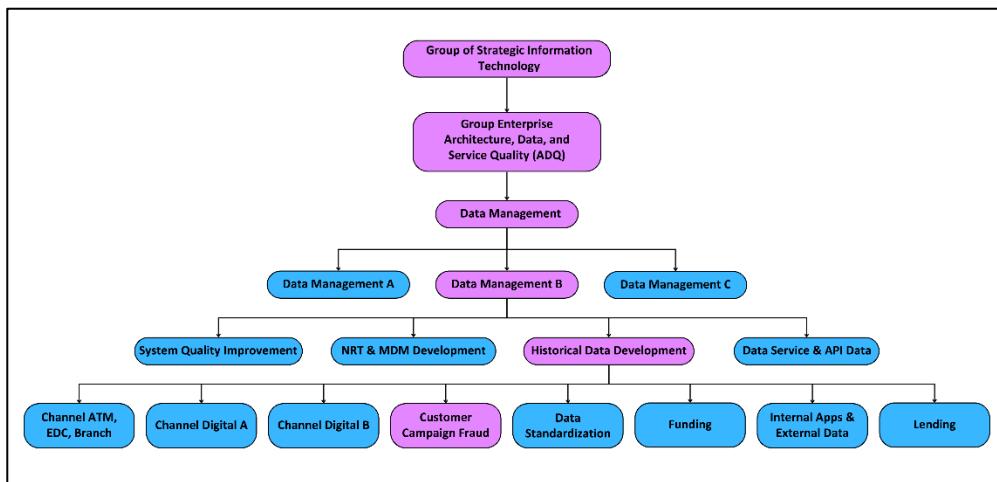
RUPS yang dilaksanakan pada 12 Maret 2025, posisi Presiden Direktur secara resmi dijabat oleh Bapak Hendra Lembong, menggantikan Bapak Jahja Setiaatmadja yang kini menjabat sebagai Presiden Komisaris. Sementara itu, jabatan Wakil Presiden Direktur dipercayakan kepada Bapak John Kosasih yang diangkat pada kesempatan yang sama. Untuk mendukung proses pengambilan keputusan strategis, BCA juga membentuk berbagai komite khusus seperti Komite Aset dan Liabilitas (ALCO), Komite Kebijakan Perkreditan, Komite Kredit, Komite Manajemen Risiko, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian, serta Komite Manajemen Risiko Terintegrasi. Seluruh komite ini berperan dalam memastikan tata kelola perusahaan dijalankan secara efektif, transparan, dan selaras dengan prinsip keberlanjutan bisnis jangka panjang.

3. Jajaran Komisaris (Board of Commissioner)

Dewan Komisaris atau Board of Commissioners menempati posisi sejajar dengan Dewan Direksi dalam struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk, namun memiliki fungsi yang berbeda. Bila Direksi bertanggung jawab atas pengelolaan operasional dan implementasi strategi perusahaan, maka Dewan Komisaris berperan dalam melakukan pengawasan, memberikan nasihat, serta memastikan seluruh kegiatan bisnis dijalankan sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance (GCG)*. Dewan Komisaris tidak terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari, kecuali dalam kondisi tertentu yang telah diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan atau berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku [9]. Berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 12 Maret 2025, susunan Dewan Komisaris mengalami perubahan, di mana Bapak Djohan Emir Setijoso mengundurkan diri dari jabatannya sebagai Presiden Komisaris, dan posisi tersebut kini diisi oleh Bapak Jahja Setiaatmadja. Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, Dewan Komisaris didukung oleh sejumlah komite di bawah naungannya, seperti Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dan Nominasi, serta Komite Tata

Kelola Terintegrasi, yang masing-masing berperan dalam memastikan efektivitas pengawasan serta transparansi dalam setiap aspek pengelolaan perusahaan.

2.2.2 Struktur Departemen



Gambar 2.3 Struktur Biro GSIT DTM-B BCA

Gambar 2.3 menggambarkan struktur organisasi Group of Strategic Information Technology (GSIT), yaitu divisi yang berperan penting dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan strategi teknologi informasi di PT Bank Central Asia Tbk. GSIT berfungsi untuk memastikan sistem dan infrastruktur TI di BCA berjalan selaras dengan kebutuhan bisnis perbankan, mendukung efisiensi operasional, serta memberikan solusi teknologi bagi berbagai unit kerja. Di dalam struktur GSIT terdapat sejumlah grup fungsional, salah satunya adalah Group Enterprise Architecture, Data, and Service Quality (ADQ). Grup ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan arsitektur teknologi, manajemen data, serta pemantauan kualitas layanan agar seluruh sistem TI tetap andal dan sesuai standar perusahaan.

Salah satu unit penting di bawah ADQ adalah Data Management, yang berfokus pada pengelolaan data korporat secara menyeluruh. Unit ini dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu Data Management A, Data Management B, dan Data Management C. Masing-masing memiliki peran yang berbeda: Data

Management A berfungsi dalam analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial, Data Management B berperan sebagai Data Engineer yang menangani integrasi, pemrosesan, dan optimalisasi Data Warehouse (DWH) sedangkan Data Management C bertugas mengembangkan model analitik dan penerapan machine learning untuk menghasilkan wawasan strategis dari data. Secara internal, Data Management B dibagi menjadi empat tim yang memiliki tanggung jawab spesifik terhadap jenis data tertentu sesuai kebutuhan bisnis perusahaan:

1. Software Quality Improvement (SQI)

Tim Software Quality Improvement (SQI) memiliki peran penting dalam menjaga sekaligus meningkatkan kualitas seluruh sistem yang digunakan pada Biro Data Management B (DWH). Tugas mereka mencakup evaluasi pemilihan aplikasi atau *tools*, pengelolaan *environment*, hingga penerapan aturan proses kerja DWH yang standar dan terintegrasi. Selain memastikan sistem berjalan optimal tanpa *error* melalui aktivitas *troubleshooting* dan *error handling*, tim ini juga bertanggung jawab atas seluruh implementasi projek dari lingkungan *development* ke *production*. Adapun tanggung jawab dalam melakukan *maintanance* terhadap server DWH.

2. Near Real-Time & Master Data Management (NRT & MDM Development)

Tim Near Real-Time (NRT) merupakan tim yang berfokus pada proses penurunan dan integrasi data dengan kecepatan yang hampir *real-time* sehingga informasi yang masuk dapat segera diproses dan dimanfaatkan tanpa mengalami adanya keterlambatan. Hal ini memastikan kebutuhan data mendesak di BCA agar selalu terpenuhi secara tepat waktu. Sementara itu, Tim Master Data Management (MDM) bertanggung jawab penuh atas pengelolaan data *master*, khususnya data nasabah yang dikelola pada *database* Middle Tier. Mid-Tier menjadi lapisan perantara dan pusat kendali sehingga dapat diakses oleh berbagai sistem aplikasi di BCA pada standar yang sama.

3. Historical Data Development (Hist-Dev)

Tim Historical Data Development (Hist-Dev) memiliki peran penting dalam pengelolaan dan pengembangan data historis melalui proses ETL (Extract, Transform, Load). Tujuan utamanya adalah memastikan seluruh data milik Bank BCA tersimpan secara terstruktur dan dapat digunakan dengan optimal di lingkungan Data Warehouse (DWH). Meskipun setiap sub tim di bawah Hist-Dev memiliki alur kerja yang relatif serupa, masing-masing memiliki fokus yang berbeda tergantung pada jenis data serta kebutuhan bisnis yang ditangani. Hasil akhir dari setiap sub tim berupa data mart, yakni kumpulan data yang telah dibersihkan, diproses, dan disesuaikan agar siap digunakan untuk analisis maupun laporan bisnis. Adapun struktur organisasi Hist-Dev terdiri dari beberapa sub tim, antara lain ATM, EDC & Branch (AADC), Channel Digital A, Channel Digital B, Data Standardization, Funding, Internal Apps & External Data, Customer, Campaign, Fraud (CCF), serta Lending. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan setiap domain data dapat dikelola secara lebih fokus dan efisien sesuai karakteristik serta kebutuhan masing-masing.

4. Data Service & API Data

Tim Data Service berfokus pada Management Information Systems (MIS) berupa pembuatan laporan bisnis melalui *tools* seperti Business Object (BO) yang menghasilkan *report* maupun *dashboard* sesuai kebutuhan unit bisnis BCA. Dengan adanya *service* ini, data dari DWH dapat diolah dan divisualisasikan sehingga lebih mudah dipahami oleh *user*. Kemudian Tim API Data bertanggung jawab sebagai jembatan integrasi antar sistem melalui Application Programming Interface (API). Tim ini mengembangkan *service* API yang memungkinkan Tim DWH melakukan *hit* ke API eksternal ataupun menyediakan *endpoint* API agar sistem atau tim eksternal dapat melakukan *hit* ke Tim DWH dalam mengakses data yang dibutuhkan.