

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu *bank* swasta terbesar di Indonesia yang memiliki peran penting dalam perkembangan sektor perbankan nasional. Sejarah awal *bank* ini bermula dari berdirinya sebuah perusahaan bernama NV Perseroan Dagang dan *Industrie Semarang Knitting Factory* di Semarang pada tahun 1955. Perusahaan tersebut pada mulanya bergerak dalam bidang industri tekstil, namun dalam perkembangannya beralih arah ke dunia perbankan. Tepat pada tanggal 21 Februari 1957, perusahaan tersebut resmi bertransformasi menjadi sebuah *bank*, sekaligus memindahkan kantor pusatnya ke kawasan Asemka, Jakarta. Kehadiran BCA tidak terlepas dari peran pendirinya, yaitu Liem Sioe Liong (Soedono Salim) yang mendirikan *bank* ini melalui dukungan Salim Group[8].



Gambar 2.1. Logo Bank BCA

Sumber : [9]

Transformasi yang dilakukan pada tahun 1957 menjadi tonggak awal perjalanan panjang BCA. Perpindahan kantor pusat ke Jakarta membuka peluang yang lebih luas karena kota ini merupakan pusat perekonomian nasional. Keberadaan di Jakarta menjadikan BCA lebih mudah menjangkau pasar yang berkembang pesat serta memperluas basis nasabah. Dukungan modal dan jaringan bisnis dari Salim Group memperkuat posisi BCA sebagai *bank* swasta yang berambisi tumbuh. Sejak saat itu, *bank* ini mulai dikenal sebagai institusi keuangan yang berorientasi pada pelayanan, dengan visi menghadirkan layanan yang mudah dijangkau masyarakat luas.

Perubahan penting kembali terjadi pada 2 September 1975 ketika perusahaan ini secara resmi berganti nama menjadi PT Bank Central Asia (BCA)

[7][8]. Pergantian nama tersebut menandai langkah besar dalam penguatan identitas korporasi. Setelah perubahan itu, BCA semakin giat memperluas jaringan bisnisnya. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah penggabungan dengan Bank Gemari yang berada di bawah Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Melalui integrasi ini, BCA memperoleh kepercayaan lebih luas, hingga pada tahun 1977 berhasil mendapatkan status sebagai *Bank Devisa*, yang memungkinkan *bank* melakukan transaksi internasional dalam valuta asing. Status tersebut menjadikan BCA semakin relevan di tengah dinamika globalisasi keuangan pada masa itu.

Memasuki dekade 1980-an, dunia perbankan Indonesia mengalami perubahan besar melalui program deregulasi. Kondisi ini membuka ruang ekspansi bagi *bank-bank* swasta, termasuk BCA. Menyambut peluang tersebut, BCA gencar memperluas jaringan cabangnya ke berbagai daerah. Tidak hanya itu, perusahaan juga mulai menerapkan sistem *online* untuk menghubungkan operasional antar cabang, sebuah langkah yang pada masanya dianggap revolusioner. Inovasi ini membuat pelayanan lebih efisien dan nasabah dapat merasakan kecepatan transaksi yang lebih baik. Pada periode yang sama, BCA juga meluncurkan produk tabungan unggulan bernama Tabungan Hari Depan (Tahapan). Produk ini tidak hanya berhasil menarik minat masyarakat, tetapi juga menjadi pondasi bagi perkembangan layanan *digital* yang semakin modern di kemudian hari.

Kesuksesan BCA dalam mengadopsi teknologi berlanjut pada dekade 1990-an. Pada masa ini, BCA muncul sebagai pionir dalam pengembangan jaringan Anjungan Tunai Mandiri (*ATM*) di Indonesia. Tahun 1991 menjadi titik awal dengan pemasangan sekitar 50 mesin *ATM* di lokasi-lokasi strategis Jakarta. Inovasi ini kemudian diperluas ke wilayah lain sehingga semakin memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan. Layanan *ATM* yang dapat diakses 24 jam menjadi daya tarik utama, sebab memberikan fleksibilitas tinggi bagi nasabah. BCA juga melakukan berbagai kerja sama, antara lain dengan PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon, serta dengan Citibank untuk pembayaran kartu kredit. Kehadiran layanan ini memperkuat citra BCA sebagai *bank modern* yang inovatif [10].

Namun, perjalanan BCA tidak terlepas dari tantangan besar. Krisis moneter Asia tahun 1997–1998 mengguncang perekonomian regional, termasuk industri perbankan Indonesia. BCA menjadi salah satu *bank* yang terdampak parah akibat masalah likuiditas. Situasi ini membuat BCA harus berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Pemerintah pun mengambil langkah penyelamatan dengan menguasai sekitar 92,8% saham BCA.

Meski sempat goyah, langkah ini menyelamatkan BCA dari potensi kehancuran. Masa sulit tersebut menjadi ujian berat, sekaligus membuka jalan bagi perbaikan menyeluruh dalam sistem dan tata kelola *bank* [7].

Proses restrukturisasi yang dijalankan selama masa pengawasan BPPN membawa perubahan besar bagi BCA. Pada tahun 2000, sebagian kepemilikan *bank* dikembalikan kepada Bank Indonesia, sedangkan sebagian lainnya dilepas melalui mekanisme pasar modal. Selanjutnya, pada tahun 2002, Farindo Investment (*Mauritius Limited*) masuk sebagai pemegang saham mayoritas dengan kepemilikan mencapai 51%. Proses pelepasan saham pemerintah terus berlanjut hingga 2004–2005, di mana pemerintah tidak lagi memiliki saham di BCA. Perubahan kepemilikan ini memperkuat posisi BCA sebagai *bank* swasta independen yang siap bersaing di pasar bebas dengan strategi bisnis yang lebih profesional [7].

Setelah keluar dari masa restrukturisasi, BCA berkembang dengan sangat pesat. *Bank* ini menegaskan komitmennya terhadap inovasi *digital* melalui pengembangan layanan *internet banking*, *mobile banking*, serta sistem pembayaran *digital* lainnya. Inovasi tersebut berhasil menarik jutaan nasabah baru dan memperluas basis pengguna. Hingga tahun 2024, BCA telah melayani sekitar 33,1 juta nasabah dengan total 41,3 juta rekening, termasuk 4,7 juta rekening baru yang dibuka secara daring. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa BCA mampu memanfaatkan teknologi *digital* untuk memperkuat layanannya dan menjaga relevansinya di tengah perubahan zaman [10].

Dari sisi kinerja keuangan, BCA menunjukkan tren pertumbuhan yang stabil. Pada tahun 2024, total penyaluran kredit mencapai Rp922 triliun, meningkat sebesar 13,8% dibanding tahun sebelumnya. Dana pihak ketiga juga mengalami kenaikan 2,9% menjadi Rp1.133,6 triliun, dengan rasio CASA tetap tinggi di angka 81,5%. Laba bersih pun naik 12,7% hingga mencapai Rp54,8 triliun. Tidak hanya itu, rasio kredit bermasalah (*NPL*) tetap terkendali pada tingkat rendah, yaitu 1,8% [10]. Stabilitas ini menunjukkan bahwa BCA mampu menjaga kesehatan keuangan meskipun industri perbankan penuh dengan dinamika dan tantangan.

Selain berfokus pada digitalisasi, BCA juga terus menunjukkan kepeduliannya terhadap perekonomian nasional. Berbagai program digelar, seperti *BCA Expo*, *BCA UMKM Fest*, dan *BCA Wealth Summit* yang bertujuan mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. *Bank* ini juga memberikan perhatian khusus pada sektor usaha kecil menengah, termasuk pembiayaan yang ditujukan untuk perempuan. Pada tahun 2024, pembiayaan tersebut mencapai

Rp17,2 triliun dengan total 47.856 debitur. Dengan basis finansial yang kuat, inovasi yang berkelanjutan, serta strategi *digital* yang agresif, BCA berhasil mempertahankan posisinya sebagai *bank* swasta terbesar di Indonesia. Reputasi ini semakin diperkuat dengan berbagai penghargaan internasional, salah satunya adalah gelar “*Best Bank in Indonesia*” yang diberikan oleh Forbes pada tahun 2022 [7].

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi BCA adalah *bank* pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

2.2.2 Misi Perusahaan

Ada tiga misi utama BCA dalam menjalankan bisnisnya, yaitu:

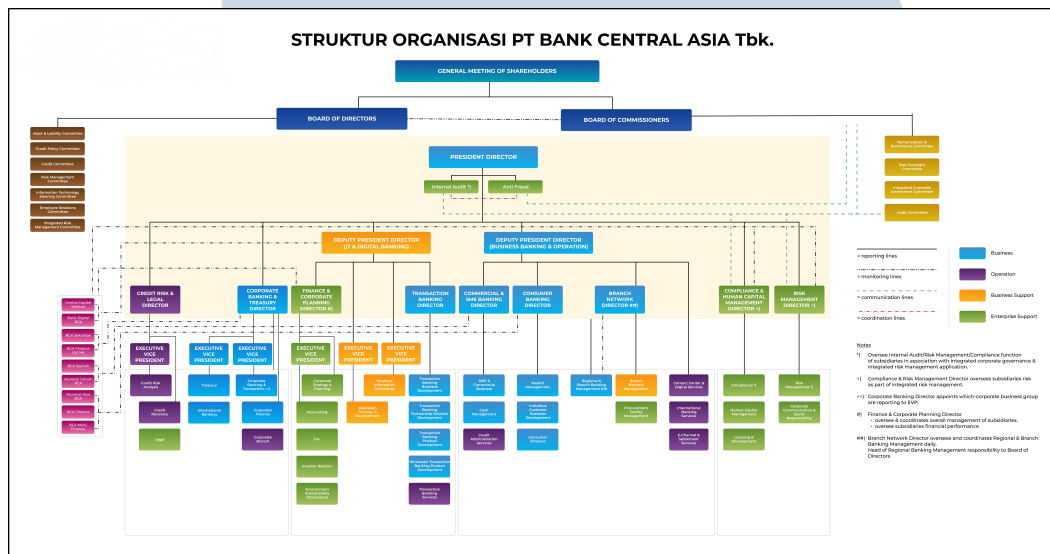
1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis maupun perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai *franchise* dan nilai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

Selain itu, BCA juga menjunjung sejumlah tata nilai yang berfungsi sebagai landasan dalam setiap aktivitas bisnisnya, yaitu:

1. Fokus pada Nasabah (*Customer Focus*)
Berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
2. Integritas (*Integrity*)
Menjaga kejujuran dan keterbukaan demi membangun kepercayaan nasabah.
3. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
Menedepankan kerja sama tim demi mencapai visi dan misi perusahaan.
4. Berusaha Mencapai yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*)
Konsisten melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menyusun struktur organisasinya secara sistematis untuk menjamin efektivitas kinerja perusahaan sekaligus menjaga kualitas layanan bagi nasabah. Susunan organisasi ini terdiri dari sejumlah divisi yang saling melengkapi dan bekerja sama dalam mewujudkan visi BCA sebagai *bank* pilihan utama dengan layanan finansial yang unggul.

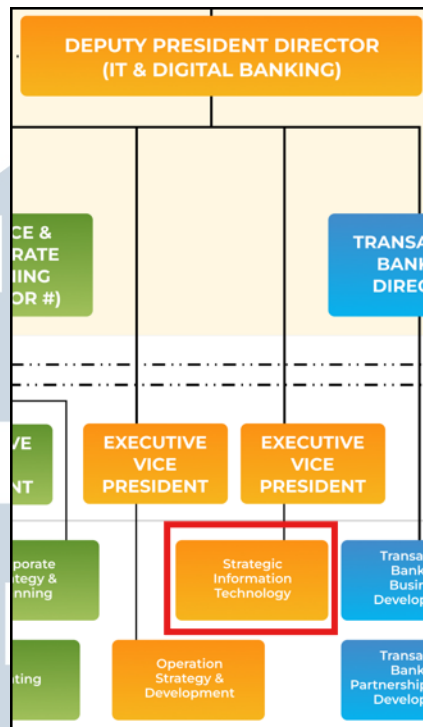


Gambar 2.2. Struktur Organisasi BCA

Sumber : [11]

Berdasarkan Gambar 2.2, terdapat tiga tingkatan utama. Pada *level* teratas, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) menjadi pemegang otoritas tertinggi. Selanjutnya, Dewan Komisaris berfungsi sebagai pengawas, sedangkan Dewan Direksi berada pada tingkatan eksekutif yang bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan operasional sehari-hari.

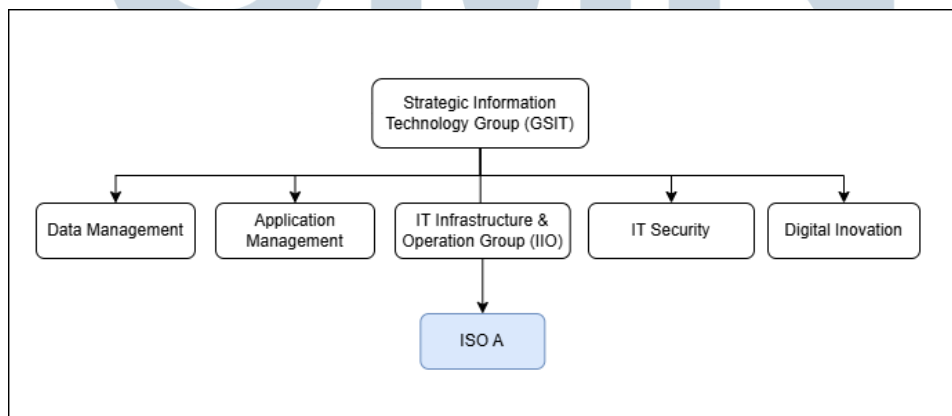
Di bawah koordinasi Dewan Direksi, terdapat berbagai direktorat yang membawahi divisi-divisi strategis sesuai bidang kerja masing-masing. Salah satu direktorat yang memiliki peran vital adalah Direktorat *IT & Digital Banking*. Direktorat ini fokus pada pengembangan sistem informasi, layanan *digital*, serta pengelolaan infrastruktur teknologi yang menjadi fondasi penting bagi keberlangsungan operasional perbankan modern. Pada direktorat ini pula terdapat unit utama bernama *Group Strategic Information Technology (GSIT)*, yang menjadi lokasi pelaksanaan program magang.



Gambar 2.3. Susunan Divisi *Group Strategic Information Technology* (GSIT)

Sumber : [11]

Pada Gambar 2.3, Divisi GSIT menempati posisi strategis di bawah Direktorat *IT & Digital Banking* dengan tugas utama merancang, mengembangkan, serta menjaga keberlangsungan sistem teknologi informasi yang digunakan di seluruh lini bisnis. GSIT juga bertanggung jawab memastikan agar infrastruktur *information technology* tetap aman, fleksibel, dan dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan bisnis yang terus berubah, sehingga mendukung kelancaran dan keberlanjutan layanan BCA.



Gambar 2.4. Susunan Organisasi *Group Strategic Information Technology* (GSIT)

Sumber : [11]

Pada Gambar 2.4, GSIT terbagi menjadi beberapa unit fungsional, di antaranya *Data Management*, *Application Management*, *IT Infrastructure & Operation Group (IIO)*, *IT Security*, dan *Digital Innovation*. Masing-masing unit memiliki fokus yang berbeda, mulai dari pengelolaan *database*, pengembangan perangkat lunak, pemantauan infrastruktur, perlindungan keamanan sistem, hingga inovasi *digital*. Walaupun berbeda peran, seluruh unit tersebut bekerja secara sinergis untuk menunjang strategi perusahaan.

Di antara unit-unit tersebut, *IT Infrastructure & Operation Group (IIO)* memiliki peranan yang sangat penting. Unit ini bertugas mengelola infrastruktur teknologi informasi sekaligus menjamin kelancaran operasional sistem perbankan BCA. Dalam menjalankan perannya, IIO membawahi beberapa sub-unit, salah satunya adalah *IT System Operation (ISO)*.

ISO sendiri terbagi ke dalam beberapa tim teknis. Salah satunya adalah ISO A, tempat pelaksanaan magang, yang fokus pada pengembangan, pemeliharaan, dan pemantauan sistem perbankan. Tim ini memiliki peran penting dalam menjaga sistem agar tetap modular, dapat diskalakan, serta mudah dikembangkan guna memenuhi kebutuhan industri perbankan yang dinamis. Dengan fungsi tersebut, ISO A menempati posisi strategis dalam mendukung proses transformasi *digital* di BCA.

