

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Bank Central Asia.

Bank Central Asia (BCA) memulai operasionalnya pada tahun 1957 di Jakarta sebagai bagian dari NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory. Seiring perkembangan usaha, bank ini berubah nama menjadi PT Bank Central Asia pada tahun 1975 dan memperoleh status sebagai bank devisa pada 1977 [12].

Pada periode 1980 sampai 1990-an, BCA memanfaatkan momentum deregulasi perbankan dengan memperluas jaringan layanan serta mengembangkan teknologi, termasuk pengenalan ATM dan produk unggulan seperti Tahapan BCA. Krisis moneter pada tahun 1998 menjadi salah satu fase penting dalam sejarah BCA, di mana bank ini ditetapkan sebagai *Bank Take Over* (BTO) dan menjalani program rekapitalisasi pemerintah untuk menjaga stabilitas sistem keuangan. Setelah proses rekapitalisasi selesai pada 1999, mayoritas saham BCA berada di bawah pemerintah melalui BPPN, sebelum kemudian dialihkan kepada FarIndo Investment (Mauritius) Limited pada 2002 [12].

Memasuki tahun 2000-an, BCA terus melakukan transformasi digital melalui berbagai layanan seperti KlikBCA, m-BCA, EDC BIZZ, serta pengembangan layanan di sektor pembiayaan, asuransi, dan sekuritas. BCA juga memperkuat infrastruktur teknologi dengan membangun *Disaster Recovery Center* yang kemudian dipusatkan di Surabaya dan terhubung dengan dua data center utama.

Ekspansi usaha turut dilakukan melalui anak perusahaan, antara lain BCA Finance serta akuisisi penuh PT Asuransi Umum BCA pada 2013 [12].

Pengembangan layanan digital terus dilakukan BCA melalui hadirnya berbagai aplikasi seperti Sakuku, myBCA, OneKlik, serta *virtual assistant* VIRA. Upaya digitalisasi ini juga diiringi dengan penguatan layanan bagi segmen UMKM dan pengelolaan kekayaan. Pada tahun 2019, BCA menegaskan komitmennya dalam transformasi digital dengan melakukan sejumlah akuisisi perusahaan yang diarahkan untuk mendukung ekosistem bank digital dan terintegrasi dengan jaringan perbankan digital BCA. Berbagai inovasi lain juga diluncurkan, termasuk BCA Keyboard, fitur pembukaan rekening melalui BCA Mobile, serta aplikasi WELMA untuk layanan *wealth management* [12]. Selain inovasi digital, BCA mengembangkan konsep *future branch* sebagai langkah peningkatan pengalaman nasabah dan efisiensi operasional. Melalui rangkaian transformasi tersebut, BCA berkembang menjadi salah satu bank swasta terbesar dan paling terpercaya di Indonesia.

2.1.1. Visi Misi

Bank Central Asia sebagai perusahaan yang terus berkembang mengikuti dinamika industri perbankan, BCA memerlukan arah dan pedoman yang jelas dalam menjalankan setiap langkah strategisnya. Oleh karena itu, perusahaan merumuskan visi dan misi yang berfungsi sebagai pedoman dalam memastikan seluruh proses bisnis berjalan selaras dengan tujuan jangka panjang. Visi dan misi ini merefleksikan komitmen BCA dalam memberikan nilai tambah bagi nasabah dan memperkuat perannya dalam mendukung perekonomian nasional.

Visi:

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

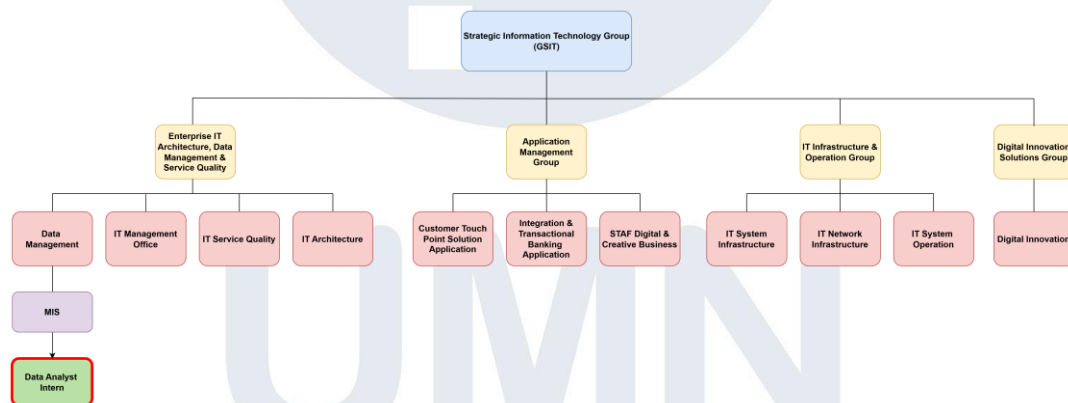
Misi:

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 perusahaan berfungsi sebagai kerangka yang menggambarkan alur koordinasi, pembagian fungsi, serta hierarki tanggung jawab antar unit kerja. Melalui penyusunan struktur yang jelas, setiap bagian dapat menjalankan perannya dengan terarah dan saling mendukung dalam mencapai tujuan operasional maupun strategis perusahaan. Pada BCA, struktur organisasi dirancang untuk memastikan pengelolaan data, integrasi sistem, dan penyediaan informasi manajerial berjalan secara terpadu melalui kolaborasi antar divisi di bawah koordinasi departemen GSIT. Berikut merupakan bagan struktur organisasi yang menjadi dasar penempatan fungsi – fungsi kerja di departemen GSIT.



Gambar 2.2 Diagram Struktur Organisasi Pada GSIT.

Sumber: Dokumentasi Perusahaan BCA (2022)

Gambar 2.2 menunjukkan struktur organisasi dari departemen *Strategic Information Technology Group* (GSIT) di BCA, yang dipimpin oleh *Executive Vice President*. GSIT merupakan bagian yang menangani pengembangan teknologi dan pengelolaan informasi di BCA. Di bawah GSIT terdapat beberapa kelompok divisi yang salah satunya adalah *Enterprise IT Architecture, Data Management & Service Quality* (ADQ), yang memiliki peran dalam memastikan arsitektur TI, tata kelola data, dan kualitas layanan teknologi berjalan dengan efektif.

ADQ membawahi beberapa Biro dan salah satunya adalah Biro Data Management, yaitu unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyediaan data untuk keperluan operasional maupun manajerial. Di dalam Biro *Data Management* terdapat Divisi *Management Information System* (MIS), yang berfungsi sebagai pelaksana teknis dalam proses pengolahan data, pembuatan laporan, integrasi sistem, dan pengembangan aplikasi internal yang mendukung kebutuhan informasi perusahaan. Posisi *Data Analyst Intern* ditempatkan langsung di bawah divisi MIS sebagai bagian dari unit operasional yang menjalankan aktivitas teknis terkait pengolahan dan penyediaan data. Posisi *Data Analyst Intern* sebagai pelaksana yang mendukung tugas – tugas MIS, termasuk melakukan proses ETL, pembuatan *report* terstruktur, validasi dan verifikasi data, serta membantu pembuatan endpoint, integrasi API dan pengembangan aplikasi internal.

2.3 Portfolio Perusahaan

BCA sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia selalu berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai klien BCA. Hal tersebut terlihat dari berbagai inovasi layanan, sistem informasi, serta produk digital yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Berikut ini merupakan beberapa hasil karya yang telah dibangun oleh BCA selama masa operasionalnya.

1. BCA Mobile

BCA Mobile merupakan aplikasi perbankan digital yang dikembangkan oleh BCA, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui HP. Aplikasi ini menyediakan beberapa fitur seperti transfer dana, QRIS, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lainnya.

2. MyBCA

MyBCA merupakan sebuah *platform* digital berbasis BCA ID yang memungkinkan nasabah mengakses seluruh informasi, produk dan layanan BCA melalui satu akun terintegrasi.

3. **KlikBCA**

KlikBCA adalah sebuah layanan *internet banking* yang melayani kebutuhan perbankan nasabah individu maupun bisnis, sehingga dapat mengelola keuangan individu atau perusahaan dengan efisien dan cepat.

4. **VIRA (Virtual Assistant Chat Banking BCA)**

VIRA adalah *virtual assistant chat banking* berbasis kecerdasan buatan (AI) yang memungkinkan nasabah berinteraksi dengan layanan BCA melalui *platform* pesan seperti *LINE*, *Messenger*, dan *WhatsApp*. Vira dapat membantu nasabah dalam memperoleh informasi dan layanan perbankan dengan cepat dan responsif melalui *platform* pesan.

