

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**Gambar 2.1 Logo PT Bank Digital BCA (blu)**

Sumber: Internal perusahaan, 2026

PT Bank Digital BCA (BCA Digital) merupakan perusahaan perbankan digital yang berada di bawah naungan PT Bank Central Asia Tbk (BCA), salah satu bank terbesar di Indonesia. Sebelum bertransformasi menjadi bank digital, perusahaan ini memiliki perjalanan yang cukup panjang dalam industri perbankan nasional. Cikal bakal perusahaan berasal dari Bank Rakjat Parahyangan yang didirikan pada tahun 1965 di Bandung, Jawa Barat. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan perubahan strategi bisnis, pada tahun 1990 bank tersebut berganti nama menjadi PT Bank Royal Indonesia.

Sebagai PT Bank Royal Indonesia, perusahaan beroperasi sebagai bank umum yang menyediakan berbagai layanan perbankan konvensional bagi masyarakat. Namun, perkembangan teknologi informasi, meningkatnya penetrasi internet, serta penggunaan *smartphone* yang semakin luas mendorong perubahan besar dalam industri perbankan. Masyarakat mulai menginginkan

layanan keuangan yang lebih praktis, cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Perubahan kebutuhan tersebut mendorong berbagai institusi keuangan untuk mempercepat proses transformasi digital guna tetap relevan dengan perkembangan zaman.

Melihat potensi pertumbuhan industri perbankan digital di Indonesia, PT Bank Central Asia Tbk mengakuisisi PT Bank Royal Indonesia pada tahun 2019 sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam memperkuat kehadirannya di sektor layanan keuangan digital. Akuisisi tersebut tidak hanya dilakukan untuk memperluas lini bisnis BCA, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam membangun bank digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi. Setelah proses akuisisi selesai, perusahaan menjalani berbagai tahapan transformasi yang meliputi perubahan model bisnis, pengembangan infrastruktur teknologi, penyesuaian budaya kerja, serta penguatan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang digital dan teknologi.

Transformasi PT Bank Royal Indonesia menjadi PT Bank Digital BCA juga didukung oleh visi perusahaan untuk menghadirkan layanan perbankan digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Dalam proses pengembangannya, BCA Digital dipimpin oleh Lanny Budiati selaku Presiden Direktur yang bersama jajaran manajemen lainnya berperan dalam mengarahkan strategi transformasi perusahaan. Di bawah kepemimpinannya, BCA Digital mengusung visi untuk menjadi *next-generation digital bank* yang mampu menghadirkan pengalaman perbankan yang lebih sederhana, personal, dan terintegrasi bagi nasabah. Transformasi tersebut juga didukung oleh PT Bank Central Asia Tbk sebagai perusahaan induk yang memiliki pengalaman

panjang di industri perbankan serta komitmen untuk terus berinovasi melalui pemanfaatan teknologi digital.



**Gambar 2.2 Foto Ibu Lanny Budiati**

Pada tahun 2020, perusahaan secara resmi berganti nama menjadi PT Bank Digital BCA. Pergantian nama tersebut menandai dimulainya transformasi perusahaan menjadi bank yang berfokus pada layanan perbankan digital. Berbeda dengan bank konvensional yang mengandalkan jaringan kantor cabang sebagai sarana utama pelayanan, BCA Digital mengembangkan konsep *branchless banking* yang memungkinkan berbagai aktivitas perbankan dilakukan secara digital melalui aplikasi. Pendekatan ini sejalan dengan perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan akses dan *customer experience* dalam menggunakan layanan keuangan.

Sebagai bagian dari transformasi tersebut, pada tanggal 2 Juli 2021 perusahaan resmi meluncurkan aplikasi perbankan digital bernama blu by BCA Digital atau yang lebih dikenal sebagai blu. Peluncuran aplikasi ini menjadi salah satu tahap penting dalam perjalanan perusahaan karena menandai hadirnya layanan perbankan digital yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Sebelum aplikasi diluncurkan, perusahaan melakukan berbagai persiapan, mulai dari pembangunan infrastruktur teknologi, pengembangan sistem keamanan digital, pengujian pengalaman

pengguna (*user experience testing*), hingga pengembangan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Melalui aplikasi blu, pengguna dapat membuka rekening secara daring, melakukan transfer dana, menabung, membuka deposito, melakukan pembayaran digital, hingga mengelola keuangan pribadi melalui perangkat *smartphone*.

Dalam pengembangannya, BCA Digital tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan perbankan digital secara langsung kepada nasabah (*direct digital banking*), tetapi juga mengembangkan konsep *Banking as a Service* (BaaS). Konsep ini memungkinkan layanan perbankan BCA Digital terintegrasi dengan berbagai platform digital milik mitra sehingga pengguna dapat mengakses layanan keuangan tanpa perlu berpindah aplikasi. Strategi tersebut menjadi salah satu keunggulan perusahaan dalam membangun ekosistem digital yang lebih luas serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis bagi pengguna.

Seiring dengan pertumbuhan industri *digital banking* di Indonesia, BCA Digital terus menghadirkan berbagai inovasi untuk mendukung kebutuhan finansial masyarakat. Beberapa layanan yang tersedia dalam aplikasi blu antara lain bluSaving untuk membantu pengguna mengelola tabungan berdasarkan tujuan keuangan tertentu, bluDeposit untuk pembukaan deposito secara digital, bluGether yang memungkinkan pengguna menabung bersama, bluInvest untuk investasi reksa dana, bluInsurance untuk layanan asuransi digital, bluBisnis yang mendukung kebutuhan transaksi pelaku usaha, serta bluVirtual Card yang dapat digunakan untuk transaksi daring secara aman dan praktis. Seluruh fitur tersebut dikembangkan dengan pendekatan *customer-centric* agar dapat memberikan pengalaman keuangan yang lebih personal dan fleksibel bagi pengguna.

Selain berfokus pada pengembangan produk dan layanan, BCA Digital juga aktif menjalin kerja sama strategis dengan berbagai perusahaan dari beragam

sektor industri, seperti *e-commerce*, *financial technology (fintech)*, telekomunikasi, transportasi, pendidikan, hingga berbagai platform digital lainnya. Strategi kolaborasi tersebut dilakukan untuk memperluas jangkauan layanan perusahaan, meningkatkan akuisisi pengguna baru, serta memperkuat posisi BCA Digital dalam ekosistem ekonomi digital Indonesia. Melalui berbagai kerja sama tersebut, layanan blu dapat terintegrasi dengan berbagai aktivitas digital masyarakat sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun mitra bisnis perusahaan.

Hingga saat ini, BCA Digital terus menunjukkan pertumbuhan yang positif seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia. Dengan dukungan teknologi, inovasi produk yang berkelanjutan, serta sinergi yang kuat dengan PT Bank Central Asia Tbk, perusahaan terus berupaya memperkuat posisinya sebagai salah satu bank digital di Indonesia. Transformasi yang dilakukan BCA Digital menunjukkan bagaimana institusi perbankan dapat beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat melalui inovasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga tetap mampu menghadirkan layanan keuangan yang mudah, aman, dan relevan di era digital.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan digital, BCA Digital memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan keuangan digital yang inovatif, praktis, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern. Melalui aplikasi blu by BCA Digital, perusahaan berupaya mendukung transformasi digital di industri perbankan serta meningkatkan pengalaman transaksi keuangan yang lebih mudah, fleksibel, dan terintegrasi secara

digital. Dengan demikian, BCA Digital memiliki visi dan misi sebagai berikut:

### **1. Visi Perusahaan**

Menjadi bank digital pilihan utama masyarakat.

### **2. Misi Perusahaan**

1. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna.
2. Memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan

#### **2.1.2 Identitas Perusahaan**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan digital, BCA Digital memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan keuangan digital yang inovatif, praktis, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern. Melalui aplikasi blu by BCA Digital, perusahaan berupaya mendukung transformasi digital di industri perbankan serta meningkatkan pengalaman transaksi keuangan yang lebih mudah, fleksibel, dan terintegrasi secara

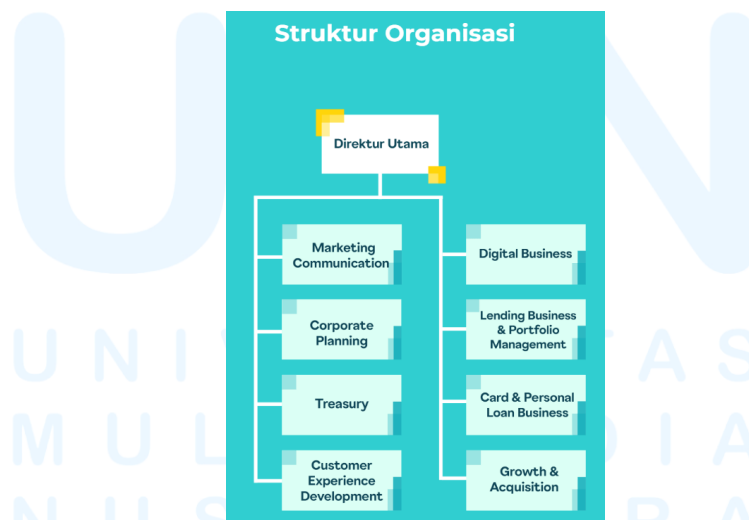
digital. Dengan demikian, BCA Digital memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Tabel 2.1.2 Identitas Perusahaan

Keterangan	Informasi
Nama Perusahaan	PT Bank Digital BCA
Tahun Berdiri	2020
Sektor	Keuangan
Subsektor	Bank Digital
Kantor Pusat	The City Tower, Lantai 11, Jalan MH Thamrin No. 81, Jakarta Pusat 10310
Perusahaan Induk	PT Bank Central Asia Tbk
Bidang Usaha	Perbankan dan Jasa Keuangan Digital
Situs Laman	<a href="https://bcadigital.co.id/">https://bcadigital.co.id/</a>

Sumber: BCA Digital, 2026

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Bank Digital BCA

(blu)

Sumber: Website Resmi blu, 2026

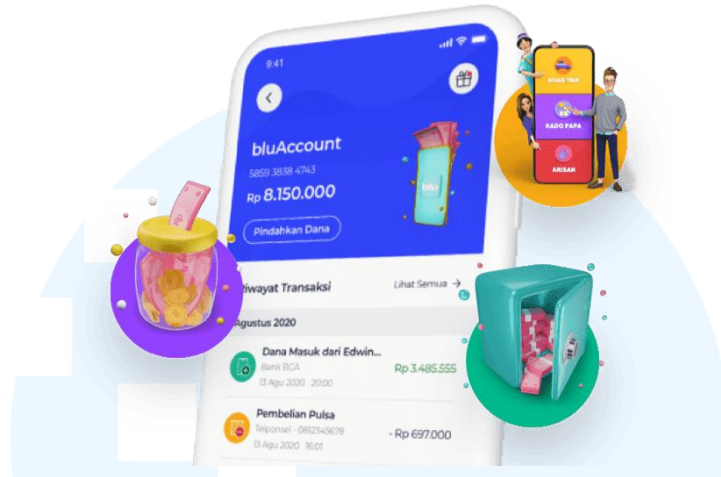
PT Bank Digital BCA memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa divisi yang memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung operasional serta pengembangan bisnis perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi perusahaan, terdapat beberapa divisi utama seperti *divisi Marketing Communication, Corporate Planning, Treasury, dan Customer Experience Development* yang berfokus pada pengembangan strategi komunikasi perusahaan, perencanaan bisnis, pengelolaan keuangan, serta peningkatan pengalaman nasabah.

Selain itu, terdapat juga divisi *Digital Business, Lending Business & Portfolio Management, Card & Personal Loan Business, serta Growth & Acquisition* yang memiliki peran penting dalam pengembangan layanan digital banking, pengelolaan produk pinjaman, pengembangan bisnis kartu dan pinjaman personal, serta strategi pertumbuhan dan akuisisi pengguna perusahaan. Seluruh divisi tersebut berada di bawah koordinasi Direktur Utama sebagai pimpinan tertinggi perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pengembangan bisnis PT Bank Digital BCA secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan kegiatan kerja magang, penulis ditempatkan pada divisi *Digital Business*, khususnya pada bagian *Business Development* yang berfokus pada pengembangan kerja sama strategis, pengelolaan *partnership*, pelaksanaan *campaign*, serta pengembangan ekosistem digital perusahaan. Divisi ini juga melakukan koordinasi dengan berbagai divisi lain seperti *Marketing Communication, Growth & Acquisition, Legal, Tax, dan Product Team* dalam mendukung proses pengembangan bisnis perusahaan.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.3 Produk dan Layanan



**Gambar 2.4 Produk dan Layanan blu**

Sumber: Website Resmi blu, 2026

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *digital banking*, blu by BCA Digital menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan digital yang dirancang untuk membantu pengguna dalam melakukan aktivitas finansial secara lebih praktis, fleksibel, dan terintegrasi melalui aplikasi digital. Produk dan layanan yang dimiliki blu tidak hanya berfokus pada transaksi perbankan dasar, tetapi juga mendukung kebutuhan gaya hidup finansial masyarakat modern melalui berbagai fitur pengelolaan keuangan, investasi, pembayaran digital, hingga layanan kolaboratif berbasis teknologi. Berikut merupakan produk dan layanan utama yang dimiliki oleh blu by BCA Digital:

Tabel 2.2 Produk dan Layanan blu by BCA Digital

No	Produk/Layanan	Penjelasan
1	bluAccount	Rekening utama digital yang digunakan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran digital, <i>top up</i> e-wallet, dan penyimpanan saldo secara online melalui aplikasi blu.

2	bluSaving	Fitur tabungan digital yang memungkinkan pengguna membuat beberapa tabungan dalam satu aplikasi sesuai tujuan finansial tertentu, seperti dana darurat, liburan, pendidikan, dan kebutuhan lainnya.
3	bluGether	Layanan tabungan bersama ( <i>shared saving</i> ) yang memungkinkan beberapa pengguna menabung dalam satu tujuan finansial yang sama secara transparan dan terintegrasi dalam aplikasi.
4	bluDeposit	Layanan deposito digital yang memungkinkan pengguna membuka deposito langsung melalui aplikasi tanpa perlu datang ke kantor cabang sehingga proses investasi menjadi lebih praktis dan fleksibel.
5	bluInvest	Layanan investasi digital yang disediakan melalui kerja sama dengan partner investasi perusahaan sehingga pengguna dapat melakukan aktivitas investasi langsung melalui aplikasi blu.
6	QRIS Payment	Layanan pembayaran digital menggunakan sistem QRIS ( <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> ) untuk mendukung transaksi non-tunai di berbagai merchant.
7	Transfer dan Top Up	Layanan transfer antarbank, transfer sesama pengguna blu, serta top up berbagai layanan digital dan e-wallet secara cepat dan praktis melalui aplikasi.
8	Tarik dan Setor Tunai	Layanan tarik tunai dan setor tunai melalui jaringan ATM BCA yang terintegrasi dengan layanan blu by BCA Digital.