

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Central Asia (BCA) memiliki perjalanan yang begitu mengesankan dan penuh dinamika, mencerminkan ketangguhan dan kemampuan adaptasi yang luar biasa dalam menghadapi berbagai tantangan ekonomi Indonesia. BCA berawal dari NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory yang didirikan pada tahun 1955 sebagai cikal bakal institusi perbankan [2, 3]. Bank mulai beroperasi pada 21 Februari 1957 dengan kantor pusat di Jakarta, berdasarkan izin usaha perbankan dari Menteri Keuangan [2, 3].

Pada era 1970-an, BCA memperkuat jaringan layanan cabang dan secara efektif mengubah nama menjadi PT Bank Central Asia pada 2 September 1975 [2, 3]. Pada tahun 1977, BCA memperoleh izin sebagai Bank Devisa dan terus memperluas jaringan cabang seiring deregulasi sektor perbankan [2, 3].

Perkembangan teknologi menjadi salah satu kekuatan BCA yang masih terasa hingga saat ini. Di tahun 1979, BCA menjadi pionir di industri perbankan Indonesia dengan meluncurkan kartu kredit pertama yang bernama BCA Card [4]. Kemudian pada 1987, BCA kembali menjadi inovator dengan memperkenalkan layanan ATM [4]. Puncak inovasi terjadi pada 1989 ketika BCA meluncurkan produk unggulannya yang bertahan hingga kini, yaitu Tabungan Hari Depan (Tahapan) [4].

Perjalanan BCA tidak selalu mulus. Bank ini menghadapi ujian berat selama krisis ekonomi Asia 1997–1998. Kerusuhan Mei 1998 berdampak pada jaringan cabang dan ATM BCA [2]. Puncak krisis terjadi ketika terjadi penarikan dana besar-besaran (*bank rush*) yang menyebabkan bank ini ditetapkan sebagai Bank Taken Over (BTO) dan diambil alih pengelolaannya oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) pada 28 Mei 1998 [2, 5, 6]. Proses rekapitalisasi selesai pada 1999, dengan pemerintah melalui BPPN menguasai 92,8% saham BCA sebagai hasil pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia [2, 3].

Babak baru dalam sejarah BCA dimulai pada 2002, ketika Farindo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% saham BCA melalui proses *strategic private placement* [3]. Kepemilikan saham pengendali saat ini berada pada PT Dwimuria Investama Andalan dengan kepemilikan 54,94% [7, 3].

Kini, BCA telah bertransformasi menjadi salah satu bank terbesar di

Indonesia dengan total aset mencapai Rp 1,41 kuadriliun pada Desember 2023 [8, 9]. Kapitalisasi pasarnya per 31 Desember 2022 mencapai Rp 1.054 triliun, menjadikannya perusahaan dengan kapitalisasi terbesar di Bursa Efek Indonesia [10, 8]. BCA juga dinobatkan sebagai merek paling bernilai di Asia Tenggara pada Kantar BrandZ Top 30 Most Valuable Southeast Asian Brands 2023 [11].

BCA terus mengembangkan produk dan layanannya, terutama di bidang perbankan digital dengan meluncurkan berbagai layanan seperti internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, dan kartu prabayar Flazz Card. Selain itu, BCA juga telah berkembang menjadi perusahaan induk yang membawahi sejumlah anak perusahaan di bidang keuangan, seperti BCA Finance, BCA Syariah, dan BCA Life [12].

Per Desember 2023, BCA memiliki 1.258 kantor cabang, 19.047 ATM, dan melayani lebih dari 37,6 juta rekening nasabah dengan sekitar 33,8 juta kartu ATM yang telah diterbitkan [8], menunjukkan bagaimana bank yang bermula dari perusahaan tekstil kecil telah bertumbuh menjadi salah satu institusi finansial terpercaya dan terkemuka di Indonesia.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi BCA

”Menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.” [13]

2.2.2 Misi BCA

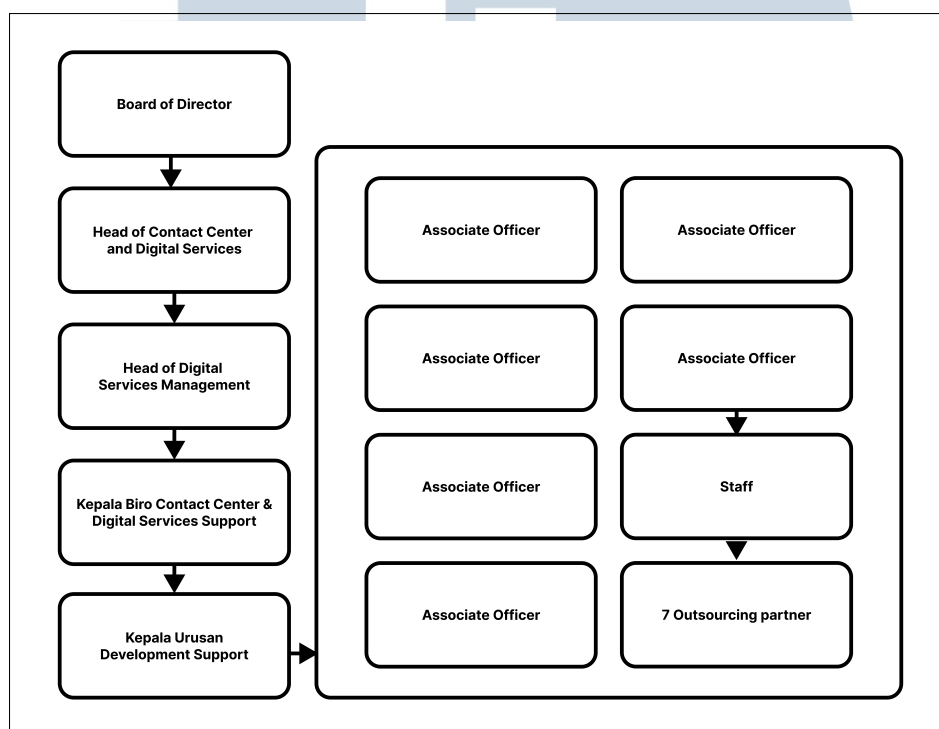
BCA memiliki tiga misi utama yang menjadi panduan dalam menjalankan operasional bisnisnya:

1. ”Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.” [13]
2. ”Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.” [13]
3. ”Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholders BCA.” [13]

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Penempatan magang dilakukan pada divisi Contact Center and Digital Services, khususnya di tim Development Support pada posisi Full Stack Developer. Divisi tersebut merupakan unit strategis yang mendukung transformasi digital BCA melalui pengembangan dan pemeliharaan sistem teknologi informasi bagi layanan digital, termasuk Contact Center (Halo BCA).

Struktur organisasi divisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Struktur organisasi perusahaan PT Bank Central Asia Tbk Contact Center And Digital Services

Sumber: ibu Hosanna GES, Staff Development Support

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA