

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 SEJARAH INSTANSI / PERUSAHAAN

Sejarah Bank Central Asia (BCA) dimulai pada tahun 1955, ketika NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang Knitting Factory didirikan sebagai pendahulu BCA. Pada 21 Februari 1957, BCA resmi beroperasi dengan kantor pusat di Jakarta. Di tahun 1970-an, bank ini secara resmi mengadopsi nama PT Bank Central Asia (BCA) dan berhasil memperluas jaringan cabangnya serta bertransformasi menjadi bank devisa. Pada tahun 1980-an, BCA mengembangkan beragam produk dan layanan serta memajukan teknologi informasi dengan menerapkan sistem online untuk jaringan kantor cabang dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Memasuki tahun 1990-an, BCA memperkenalkan layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan mulai menjalin kerja sama dengan berbagai institusi, seperti PT Telkom, untuk memfasilitasi pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Di tahun 2000-an, BCA terus memperkuat dan mengembangkan produk serta layanan, khususnya dalam perbankan elektronik dengan meluncurkan Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* KlikBCA, *mobile banking* m-BCA, EDCBIZZ, dan lainnya.

Pada tahun-tahun berikutnya, BCA terus berinovasi dalam bidang teknologi informasi dan perbankan. Pada tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap dan meluncurkan kartu prabayar *Flazz*. Antara tahun 2008 hingga 2009, BCA menyelesaikan pembangunan sistem IT mirroring untuk memperkuat kesinambungan usaha dan meminimalkan risiko operasional. Dari tahun 2010 hingga 2013, BCA memasuki lini bisnis baru seperti perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum, dan sekuritas, serta menyelesaikan pembangunan *Disaster Recovery Center* (DRC) di Surabaya yang terintegrasi dengan dua data center mirroring. Pada periode 2014-2016, BCA mengembangkan *MyBCA* sebagai layanan perbankan digital mandiri dan meluncurkan produk Sakuku, dompet elektronik berbasis aplikasi. Tahun 2017-2018, BCA mulai membangun kolaborasi dengan perusahaan fintech dan *e-commerce* untuk sistem pembayaran tanpa uang tunai melalui BCA. Pada tahun 2019, BCA meluncurkan BCA Keyboard untuk memudahkan transaksi perbankan di berbagai platform chat online dan sistem pembukaan rekening melalui BCA Mobile serta WELMA (*wealth management*), aplikasi mobile untuk manajemen kekayaan.

Ke depan, BCA akan terus berinovasi dengan memanfaatkan berbagai teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional di kantor cabangnya.

Visi

Adapun Visi PT. Bank Central Asia Tbk yaitu,

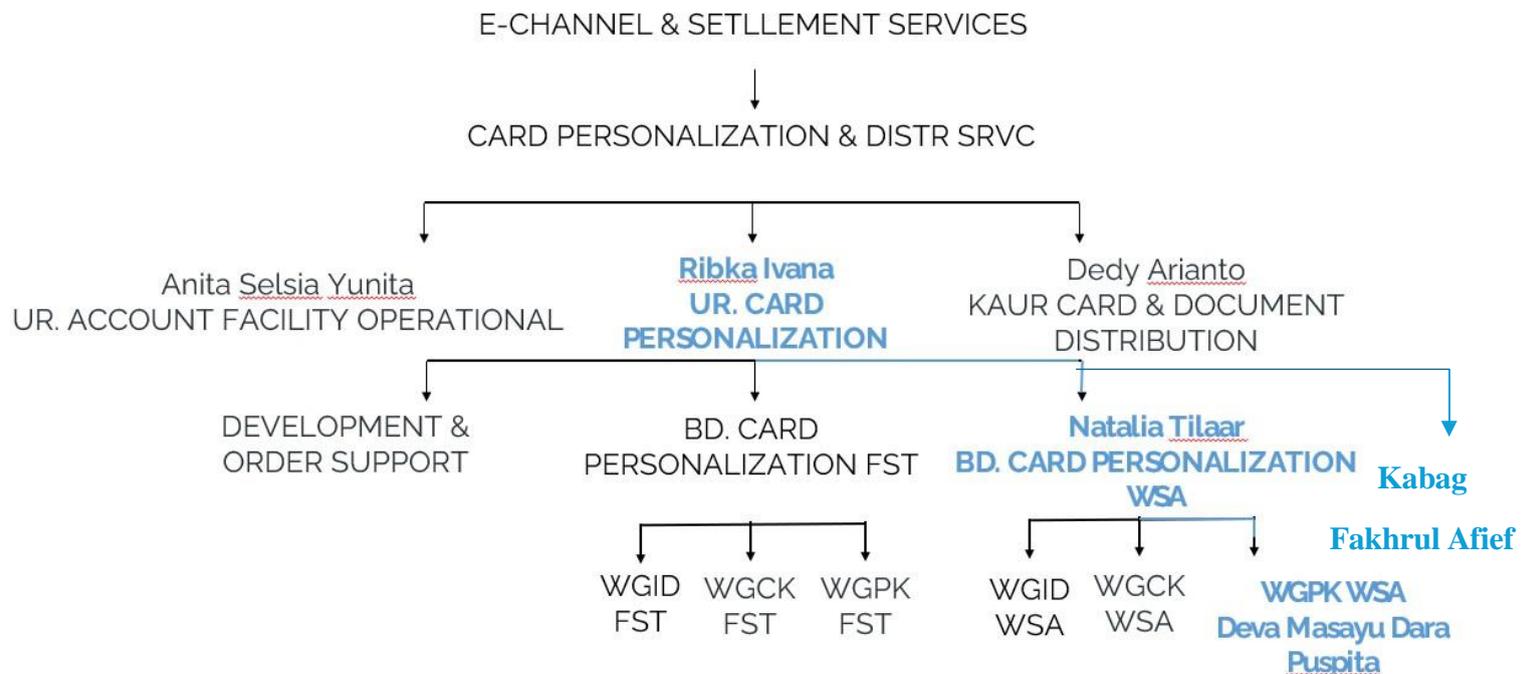
"The preferred bank of the people, plays a crucial role as a key pillar in the Indonesian economy."

Misi

- 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 francais dan nilai stakeholder BCA.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pusat BCA pada Divisi *Card Personalization & Distribution Services* (CSV), Biro *Card Personalization & Distr Srvc* (PDV) ditempatkan pada bagian Tim WGPK (*Card Packing*).



Gambar 2. 1 Bagan Struktur Organisasi

2.3 Kegiatan Umum Instansi / Perusahaan

Divisi *Card Personalization & Distribution Services* (CSV), Biro *Card Personalization & Distr Srvc* (PDV) unit kerja kantor pusat/biro dibawah divisi E-Channel & Settlement Service yang bertugas sebagai tim operasional yang mendukung layanan cabang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal pengelolaan, pencetakan, pengemasan, pengiriman, dan penanganan keluhan mengenai kartu, cetakan dokumen BCA, token key BCA, pengelolaan kartu yang tertahan di ATM, pengarsipan BCA secara nasional, auto debit rekening, dan pemberian fasilitas khusus lainnya.

Card Personalization terdiri dari beberapa tim serta mempunyai kewajiban tugas masing-masing atau kegiatan yang berbeda tiap tim nya, berikut kegiatan yang dilakukan oleh tim PDV:

a. Tim WGID

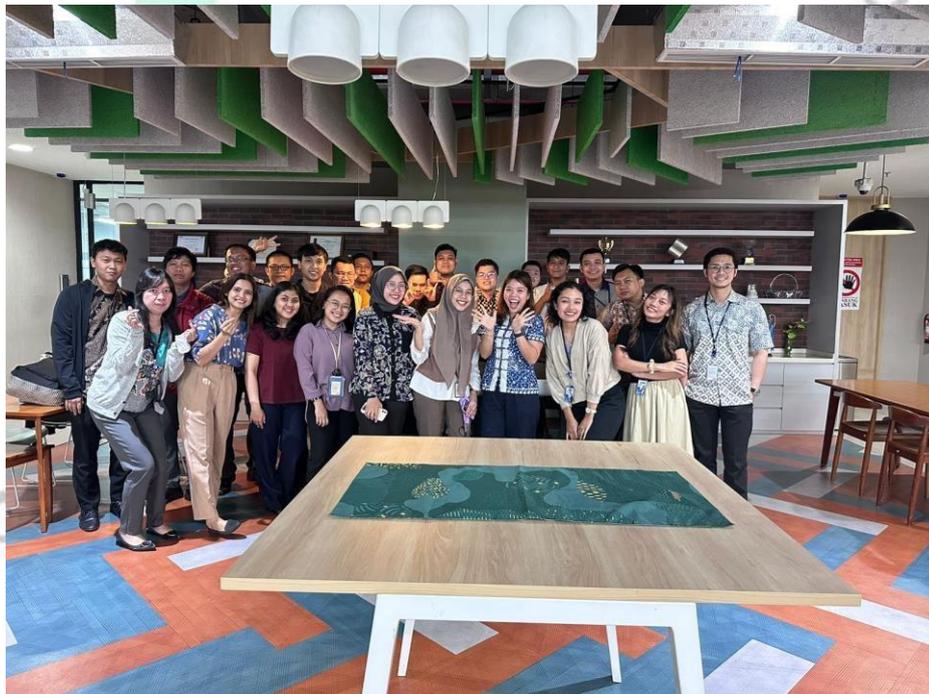
Memonitoring kedatangan kartu blangko, pemakaian kartu blangko, pemusnahan kartu reject, pengelolaan tracking nasabah prioritas dan melakukan stock opname.

b. Tim WGPK

Melakukan pengemasan kartu hasil perso (WGCK), pemrosesan pengajuan kartu debit instan dan Flazz, serah terima fisik kartu melalui kurir atau langsung ke pemesan dan pemrosesan pengajuan BUTU.

c. Tim WGCK

Membuat jadwal pencetakan kartu debit instan, memproses pengajuan ubah Bahasa, memproses perso (cetak) kartu debit, kredit, flazz, serta memonitoring mesin perso dan supplies.



Gambar 2. 2 Foto Tim WGPK