

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Bank Central Asia
(Sumber : www.bca.co.id)

BCA resmi didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 sebagai Bank Central Asia NV. Banyak yang telah diabaikan sejak awal, dan mungkin yang paling signifikan adalah krisis keuangan tahun 1997. Krisis ini berdampak besar pada seluruh sistem perbankan Indonesia. Namun, situasi ini berdampak sangat negatif terhadap arus kas BCA dan bahkan mengancam keberlangsungan usahanya. Banyak pelanggan panik dan menarik uang mereka. Akibatnya, bank harus meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. BCA kemudian diambil alih oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) pada tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan kewirausahaan dan pengambilan keputusan yang cerdas, BCA mampu bangkit kembali di tahun yang sama. Pada Desember 1998, pendanaan pihak ketiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67,93 triliun dibandingkan hanya Rp 53,36 triliun pada Desember 1997. Kepercayaan masyarakat terhadap BCA pulih sepenuhnya dan BPPN menyerahkan BCA ke Bank Indonesia pada tahun 2000. BCA kemudian mengambil langkah besar menjadi perusahaan publik. IPO selesai pada tahun 2000 melalui penjualan 22,55% saham hasil penjualan BPPN. Setelah listing, BPPN menguasai 70,30% saham BCA.

Pada bulan Juni dan Juli 2001, IPO 18 saham lainnya dilakukan dan BPPN menjual 10% lagi sahamnya di BCA.

Pada tahun 2002, BPPN menjual 51% sahamnya di BCA dalam sebuah penawaran strategis yang ditargetkan. Farindo Investment, Ltd yang berbasis di Mauritius. memenangkan penawaran. BCA saat ini membangun tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh, manajemen risiko yang baik dan komitmen kepada klien baik sebagai bank transaksi maupun perantara keuangan.

Seiring dengan pencitraan yang sangat membanggakan tersebut, secara pasti BCA berhasil mewarnai gerak langkahnya dengan berbagai prestasi. Dan di tahun 2012 serangkaian prestasi yang berhasil diukir oleh BCA, diantaranya adalah :

1. "Bank nasional berkinerja terbaik tahun 2006." Dalam ajang kompetisi yang dimotori oleh Majalah *Infobank* ini, BCA kembali memperoleh anugrah *Golden Trophy Award* dan dinobatkan sebagai bank nasional terbaik tahun 2006, kategori bank nasional bermodal 10 (sepuluh) triliun rupiah sampai dengan 50 (lima puluh) triliun rupiah. Penghargaan ini diperoleh karena BCA berhasil mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja keuangannya selama 5 (lima) tahun berturut – turut.
2. "Best of the best" dalam *e-company award 2007*, ajang kompetisi yang diselenggarakan oleh Majalah *Warta Ekonomi*. Penilaian ditujukan kepada berbagai perusahaan yang dinilai berkinerja baik dan berdasarkan standar internasional.
3. Prestasi berskala internasional dari majalah ekonomi internasional "Asia Money", berhasil didapatkan oleh BCA. Dalam kompetisi ini BCA berhasil mendapatkan 3 (tiga) gelar sekaligus, yaitu *Best Local Cash Management Bank 19 in Indonesia* yang merupakan hasil pilihan perusahaan. Gelar kedua adalah sebagai *Best Local Currency Cash Management Service*, yang merupakan hasil pilihan lembaga-lembaga keuangan. Dan gelar ketiga adalah sebagai *Best Provider in Indonesia for Local Currency Products-Structured Interest Rate Product*.

4. BCA dinobatkan sebagai salah satu perusahaan di antara 7 (tujuh) besar perusahaan terbaik di Indonesia untuk kategori keuangan, dalam sebuah acara bertajuk *Anugrah Bussiness Review 2007*.
5. BCA kembali meraih penghargaan dari *Markplus Insight* dan Majalah *Marketeers*. Setelah sebelumnya dinobatkan sebagai merek paling diminati oleh kaum wanita untuk kategori *Term Most Favorite Women Brand 2012*, kini BCA berhasil meraih predikat sebagai merek paling diminati pengguna internet dalam ajang penganugerahan *Indonesia Most Favorite Netizen Brand 2012*.
6. Kini BCA menjadi Bank Swasta Pertama dan satu-satunya dalam Mensukseskan Penggunaan *E-ticket* TransJakarta.

Berbagai prestasi yang membanggakan yang berhasil dicapai oleh BCA ini sangat ditentukan oleh manajemen BCA yang profesional di bidangnya. Selain itu, Teknologi Informasi yang selalu dikembangkan BCA dalam merancang berbagai produk-produk jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang selalu berkembang mengikuti perkembangan zaman, juga menentukan kesuksesan BCA. Keunggulan Teknologi Informasi BCA terletak pada *E-Channel* BCA, yaitu ATM, Klik BCA, Klik BCA Bisnis, *BCA by Phone*, *Mobile Banking*, *BCA Mobile* dan *Klik Pay* BCA.

Selain keunggulan teknologi informasi, kesuksesan BCA juga didukung oleh layanan BCA. Layanan pelanggan adalah salah satu kunci sukses yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia layanan perbankan. BCA yang menjadi bank transaksi terbesar di Indonesia menyadari sepenuhnya hal tersebut. Berbagai program terus dilakukan BCA untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah. Indikasi nyata pengembangan program peningkatan kualitas layanan nasabah adalah *Banking Consumer Excellence Award* dari majalah *SWA* bekerja sama dengan Perbanas dan Institut Perbankan Indonesia, yang diraih BCA pada tahun kelima (kelima) setelah peluncuran *SMART* dan *SMART KP*.

Selain penghargaan tersebut, pada tahun 2007 BCA juga berhasil mendapatkan peringkat ke 8 (delapan) untuk kategori Bank Umum yang

dinilai berhasil memberikan pelayanan berkualitas (*service excellent*) kepada para nasabahnya. Prestasi ini juga didukung dengan perolehan tiga penghargaan lain, yaitu peringkat pertama kategori Internet Banking, peringkat kedua kategori *Phone Banking Officer*, dan sebagai “ *The Rising Star Banking Service Excellent*”.

Pencapaian berbagai prestasi nasional dan internasional ini merupakan hasil kerja keras BCA, di mana BCA secara konsisten menerapkan berbagai kompetisi secara intern yang difokuskan pada aspek jasa pelayanan. Selain itu, berbagai pelatihan terhadap sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam kegiatan operasional BCA juga dilakukan untuk mengembangkan potensi dan kualitas SDM serta untuk meningkatkan kinerja SDM BCA, yang pada akhirnya dapat membantu pencapaian prestasi BCA

Kualitas dan potensi sumber daya manusia BCA dikembangkan di Training Center BCA. Training Center BCA adalah pusat latihan terbaik diantara bank-bank lain. Penilaian ini diperoleh berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh lembaga independent MARS. Training Center BCA ditunjang dengan fasilitas yang lengkap 21 dan sumber daya manusia (instruktur) yang berkualitas. Keberadaan Training Center BCA berperan untuk melatih dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia BCA supaya siap menghadapi tantangan dunia kerja perbankan.

Visi Perusahaan

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

Misi Perusahaan

1. Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran & 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* & nilai *stakeholder* BCA

Tata Nilai Perusahaan

1. Fokus Pada Nasabah

Perhatian atau kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.

2. Integritas

Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuensi pada peran atau tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.

3. Kerjasama Tim

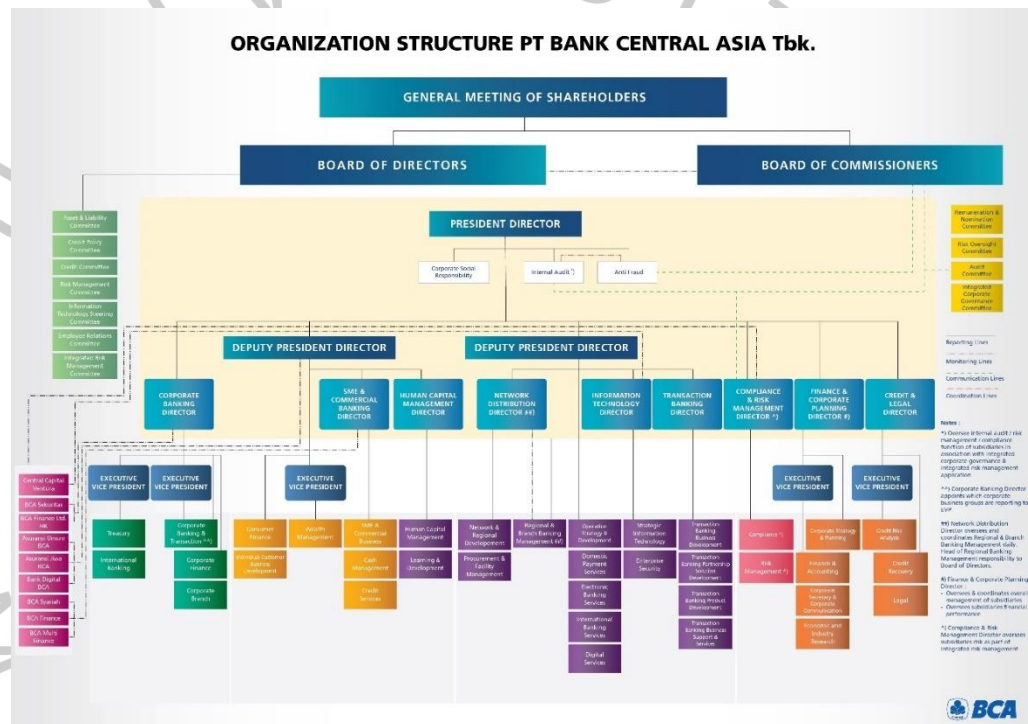
Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Berusaha Mencapai Yang Terbaik

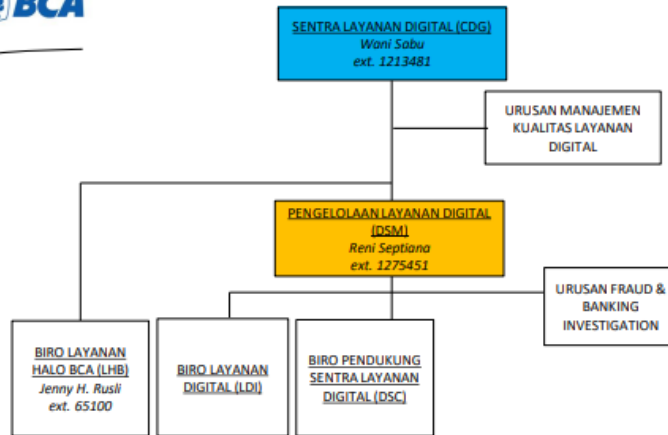
Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan organisasi yang menggambarkan dan menyajikan hubungan antara bagian-bagian anggota sesuai dengan pekerjaannya. Suatu organisasi biasanya menggambarkan atau menjelaskan kedudukan, jabatan, wewenang dan tanggung jawab seorang pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi profesi.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk. (Sumber : Data internal BCA, 2022)



DIGITAL SERVICE CENTER	
HALO BCA SERVICES BUREAU	• Services Department/Unit/Section
DIGITAL SERVICES MANAGEMENT	
• Digital Services Bureau	• Digital Business & Creative Aspect
	• Marketing & Services Department
	• Operational Unit
	• Technical Support Aspect
• Digital Center Support Bureau	• Operational & Services Support Department
	• Training & Personnel Department
	• Customer Relations Department
• Fraud & Banking Investigation Department	
QUALITY MANAGEMENT DEPARTMENT	

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk. (Divisi LDI)
(Sumber : Data internal BCA, 2022)

2.3 Kegiatan Umum Divisi Sentra Layanan Digital Biro Layanan Digital

BCA merupakan bank swasta yang telah menyediakan layanan perbankan digital kepada nasabahnya. Salah satu divisi yang ada di BCA adalah Divisi Sentra Layanan Digital BCA (*Center of Digital BCA*). Salah satu biro yang ada di divisi Sentra Layanan Digital (SLDI) adalah biro Layanan Digital (LDI) untuk pembukaan rekening *online*. Pada layanan pembukaan rekening *online* dibagi menjadi 5 posisi dengan tanggung jawab dan kegiatan umum yang berbeda-beda.

a. Kepala Umum Urusan Layanan dan Penjualan

Posisi ini memiliki tanggung jawab secara umum sebagai berikut :

- Melakukan pengembangan atas target yang akan dijalankan
- Menjalin relasi dengan divisi lain
- Mengevaluasi atas kinerja *team leader customer support*

b. Kepala Bidang Layanan dan Penjualan

Posisi ini memiliki tanggung jawab secara umum sebagai berikut :

- Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional

- Mengkoordinir kegiatan operasional agar berjalan sesuai target
- Mengevaluasi kinerja *customer service online*

c. *Digital Sales and Service Supervisor*

Posisi ini memiliki tanggung jawab secara umum sebagai berikut :

- Mengkoordinir kegiatan operasional penjualan untuk menunjang target
- Mengkoordinir kegiatan *customer service online* dan *team leader customer support* untuk mengevaluasi kegiatan operasional yang telah dilakukan

d. *Team Leader Customer Support*

Posisi ini memiliki tanggung jawab secara umum sebagai berikut :

- Melakukan *approval* atas verifikasi yang dilakukan *customer service online*
- Melakukan *update* data nasabah
- Bertanggung jawab atas anggota tim nya yang berisi 6-7 *customer service online*
- Melakukan pemantauan secara langsung kepada *customer service online*

e. *Customer Service Online*

Posisi ini memiliki tanggung jawab secara umum sebagai berikut :

- Melakukan verifikasi pada saat proses pembukaan rekening *online*
- Melakukan verifikasi pada saat proses pengajuan kartu kredit *online*