

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo dan Slogan Bank Central Asia
(Sumber : www.bca.co.id)

Bank Central Asia (BCA) adalah salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang memiliki sejarah panjang dan perkembangan yang signifikan sejak didirikan pada tahun 1957. BCA lahir dari inisiatif sekelompok pengusaha Indonesia yang ingin mendirikan bank swasta yang dapat mendukung perkembangan ekonomi nasional. Pendirian BCA pada awalnya didorong oleh keinginan untuk mengisi kekosongan layanan perbankan di Indonesia pada masa itu. BCA resmi didirikan pada tanggal 21 Februari 1957, dengan nama Bank Central Asia NV di Jakarta. Bank Central Asia didirikan di Surabaya sebagai hasil nasionalisasi dari Bank Swasta Belanda yang bernama NV Chung Hwa Shang Yeh.

Selama beberapa dekade pertama, BCA mengalami berbagai perubahan dan tantangan di tengah dinamika ekonomi Indonesia. Pada tahun 1965, BCA mengalami nasionalisasi sebagai bagian dari kebijakan pemerintah pada masa itu. Namun, pada tahun 1966, BCA berhasil diprivatisasi kembali dan kembali menjadi bank swasta.

Perkembangan signifikan terjadi pada tahun 1988 ketika BCA melakukan penawaran umum perdana (IPO) dan menjadi bank *go public* pertama di Indonesia. Hal ini memperkuat posisi BCA yang pada saat itu menjadi salah satu bank yang terkemuka di Tanah Air. IPO tersebut juga

memberikan akses modal yang lebih besar untuk mendukung ekspansi bisnis dan layanan perbankan yang lebih luas. Seiring perkembangan dari teknologi dan globalisasi, BCA tidak berhenti berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang modern dan efisien. Pengenalan teknologi informasi dan sistem perbankan digital menjadi fokus utama, memungkinkan BCA untuk memberikan pelayanan bidang perbankan yang lebih cepat juga mudah bagi nasabahnya.

BCA juga telah melewati berbagai krisis ekonomi, termasuk krisis keuangan yang terjadi di Asia tahun 1997. Krisis tersebut, yang berawal dari krisis keuangan di Thailand, dengan cepat menyebar ke seluruh Asia Tenggara, termasuk Indonesia. BCA yang merupakan salah satu bank terbesar serta terkemuka di Indonesia juga tidak luput dari dampak negatif yang melanda sektor keuangan.

- Pada saat krisis, BCA menghadapi tekanan signifikan karena terjadi penurunan nilai tukar rupiah yang drastis dan lonjakan suku bunga. Hal ini memberikan tekanan besar pada aset dan kinerja keuangan bank. Beberapa langkah strategis diambil untuk menghadapi tantangan ini. BCA, seperti banyak institusi keuangan lainnya, melakukan restrukturisasi portofolio kredit, melakukan efisiensi biaya, dan menyesuaikan model bisnisnya untuk mengurangi risiko.

Salah satu langkah signifikan yang diambil oleh BCA selama krisis tersebut adalah peningkatan modal. Bank ini melakukan upaya ekstra untuk meningkatkan modalnya, baik melalui penawaran umum saham maupun sumber modal lainnya. Langkah ini dimaksudkan untuk memastikan ketahanan keuangan bank di tengah ketidakpastian ekonomi. Namun krisis besar ini tetap berdampak terhadap arus kas BCA hingga mengancam kelangsungan usahanya. Pada tahun 1998, Badan Reorganisasi Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih BCA.

Melalui manajemen keputusan yang baik, BCA berhasil bertahan serta tumbuh lebih kuat setelah melewati krisis tersebut. Kepercayaan dari masyarakat terhadap BCA pulih sepenuhnya. Kemudian BCA dialihkan ke Bank Indonesia dari BPPN sekitar tahun 2000. Pada tahun yang sama,

BCA mengambil langkah yang cukup besar dengan menjadi perusahaan publik. Penawaran umum pertama dilakukan dengan 22,55% saham dijual melalui penjualan BPPN. Setelah penawaran ini, BPPN masih dapat menguasai 70,30% dari total saham BCA. Selanjutnya penawaran kedua sebanyak 18 saham diadakan pada periode Juni serta Juli 2001, dimana BPPN menjual 10% saham tambahannya kepada BCA. Sedangkan pada tahun 2002, BPPN melepas 51% sahamnya yang ada di BCA dan Farindo Investment Company memenangkan tender tersebut. Hingga kini, BCA terus memperkuat tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh terhadap peraturan, manajemen risiko yang unggul, dan komitmen terhadap nasabahnya baik sebagai bank perdagangan maupun perantara bidang keuangan.

Dengan perkembangan kuat dan pesat, BCA dengan pasti berhasil menghiasi langkahnya dan memperoleh berbagai prestasi yang membanggakan. Berbagai prestasi yang telah diraih oleh BCA diantaranya adalah:

1. Pada tahun 2006, BCA sekali lagi meraih penghargaan Golden Trophy Award dan diakui sebagai bank nasional dengan kinerja terbaik dalam kompetisi yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank. Kategori yang diikuti adalah untuk bank nasional dengan modal antara 10 triliun hingga 50 triliun rupiah. Keberhasilan BCA dalam memperoleh penghargaan ini dapat diatribusikan pada kemampuannya untuk konsisten mempertahankan dan meningkatkan kinerja keuangannya selama 5 tahun berturut-turut.
2. "Asia Money". Dalam kompetisi yang diselenggarakan oleh majalah ekonomi internasional, BCA berhasil mendapatkan 3 (tiga) gelar sekaligus. 3 (tiga) gelar yang didapat diantaranya *Best Local Currency Cash Management Service*, *Best Local Cash Management Bank 19 in Indonesia*, dan *Best Provider in Indonesia for Local Currency Products-Structured Interest Rate Product*.
3. Pada acara *Anugrah Bussiness Review* yang diselenggarakan tahun 2007 kategori keuangan, BCA juga berhasil memperoleh prestasi sebagai salah 1(satu) dari 7 (tujuh) perusahaan terbaik di Indonesia.

4. Yang terbaru saat ini, BCA sukses meraih penghargaan di ajang yang diselenggarakan *The Asian Banker*, yakni ajang *The Asian Banker Leadership Achievement Awards 2023*. Ada 2 (dua) penghargaan yang diperoleh BCA, diantaranya penghargaan *CEO of the Year in Asia Pacific for 2023* yang diperoleh Jahja Setiaatmadja selaku Presiden Direktur BCA, dan penghargaan *Bank of the Year in Asia Pacific for 2023*.

Berbagai prestasi gemilang yang diraih BCA tidak lepas dari kerja keras tim manajemen BCA yang profesional di bidangnya. Keberhasilan BCA juga bergantung pada teknologi informasi yang senantiasa dikembangkan. BCA mengembangkan beragam produk layanan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang seiring perkembangan zaman. Keunggulan teknologi informasi yang dimiliki oleh BCA terletak pada *E-channel* BCA: ATM, *Mobile Banking*, *MyBCA*, *Klik BCA*, *Klik BCA Business*, *BCA by Phone*, *BCA Mobile*, dan *Klik Pay* BCA.

Keberhasilan BCA tidak hanya berasal dari keunggulan teknologi informasinya, tetapi juga didorong oleh kualitas layanan operasionalnya. Pelayanan pelanggan yang unggul dan memuaskan menjadi kunci keberhasilan yang ditekankan dan dipegang teguh oleh setiap penyedia layanan perbankan. Sebagai bank swasta terbesar di Indonesia, BCA menyadari dan memahami pentingnya aspek tersebut. BCA secara berkelanjutan melakukan berbagai program untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada para nasabahnya. Salah satu wujud nyata dari komitmen BCA dalam meningkatkan kualitas layanan bagi nasabahnya adalah penghargaan *Consumer Banking Excellence Award* yang diterima dari Majalah SWA, bekerja sama dengan Perbanas dan Ikatan Bankir Indonesia. Penghargaan ini berhasil diraih oleh BCA pada tahun kelima setelah diluncurkannya Program SMART dan SMART KP.

Prestasi yang diraih secara nasional maupun internasional merupakan hasil dari dedikasi dan kerja keras yang telah dilakukan oleh BCA. Selain itu, BCA secara terus-menerus mengadakan berbagai

kompetisi internal yang difokuskan pada aspek pelayanan, bertujuan untuk memberikan motivasi kepada sumber daya manusia (SDM) agar terus memberikan pelayanan terbaik. Program-program pelatihan juga diterapkan untuk SDM yang terlibat dalam aktivitas bisnis BCA, dengan tujuan mengembangkan potensi dan meningkatkan kualitas serta kinerja mereka. Semua ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi kesuksesan dan pencapaian yang dicapai oleh BCA.

BCA *Training Center* bertanggung jawab untuk mengembangkan kualitas dan potensi tenaga kerja BCA. Pelatihan di pusat ini biasanya diadakan sekali setahun dengan jadwal yang teratur. *BCA Training Center* diakui sebagai pusat pelatihan terbaik di antara bank-bank lain, berdasarkan penilaian dari lembaga independen *MARS*. Pusat pelatihan BCA didukung oleh fasilitas yang lengkap dan instruktur berkualitas tinggi. Kehadiran *BCA Training Center* diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan pelatihan dan kualitas para tenaga kerja BCA, mempersiapkan mereka untuk menghadapi berbagai tantangan dalam industri perbankan.

Visi BCA

Bank yang selalu menjadi pilihan utama serta andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting dalam perekonomian Indonesia.

Misi BCA

1. Menyusun lembaga unggulan di sektor penyelesaian pembayaran serta menjadi alternatif solusi keuangan untuk pelanggan bisnis dan individu.
2. Memahami ragam keperluan konsumen dan menyediakan layanan keuangan yang sesuai untuk mencapai kepuasan optimal bagi mereka.
3. Meningkatkan reputasi dan nilai untuk para pemangku kepentingan BCA.

Tata Nilai BCA

1. Fokus Pada Nasabah

Perhatian atau kepedulian yang diiringi dengan upaya memberikan pelayanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara khusus.

2. Integritas

Sikap yang kokoh dalam memegang prinsip kejujuran dan transparansi, yang diikuti oleh tindakan yang konsisten dan konsekuensi dalam menjalankan peran atau tanggung jawab dalam berbagai situasi dan kondisi, bertujuan untuk membentuk kepercayaan nasabah.

3. Kerjasama Tim

Kerjasama dan harmoni yang didasarkan pada pemahaman diri dan orang lain, dengan tujuan mencapai target organisasi.

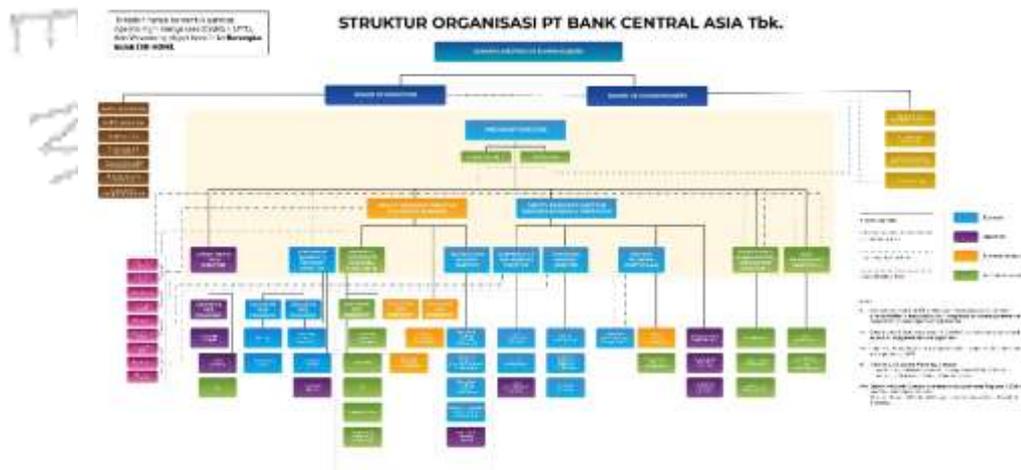
4. Berusaha Mencapai Yang Terbaik

Upaya berkesinambungan untuk mencapai kualitas terbaik dengan tujuan memberikan nilai tambah kepada nasabah.

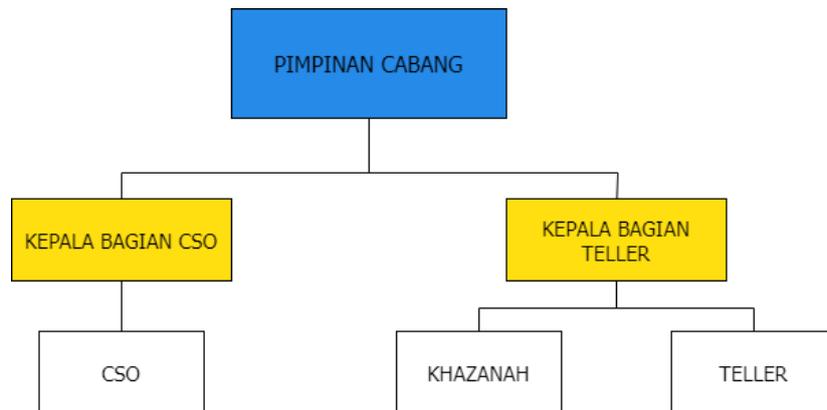
2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan pada tata cara pengorganisasian suatu entitas, baik itu perusahaan, lembaga, atau organisasi lainnya. Secara umum, struktur organisasi juga merupakan bagan pembagian tugas, tanggung jawab, serta wewenang di dalam suatu unit atau bagian dalam perusahaan/organisasi. Fokus utama dari susunan organisasi adalah membentuk kerangka kerja yang terstruktur untuk memastikan efisiensi, koordinasi, dan pencapaian tujuan organisasi.

Jenis, ukuran, dan karakteristik kegiatan suatu organisasi dapat mempengaruhi variasi dalam struktur organisasinya. Pemilihan struktur organisasi yang tepat sangat penting karena dapat memengaruhi kinerja, fleksibilitas, dan daya saing organisasi. Seiring perubahan dalam lingkungan bisnis atau kebutuhan organisasi, struktur organisasi dapat disesuaikan untuk memastikan adaptabilitas dan kesuksesan jangka panjang.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk.
(Sumber : Data Internal BCA, 2023)



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk KCP Taman Aries
(Sumber : Data Internal BCA, 2023)

2.3 Kegiatan Umum Divisi Operasional Perbankan

BCA merupakan bank swasta yang bergerak dalam penyediaan layanan perbankan, hal ini termasuk aktivitas transaksi dan pelayanan kepada para nasabahnya. Dalam melaksanakan kegiatannya tersebut, ada berbagai divisi yang tercatat. Salah satu divisi tersebut adalah divisi Operasional Perbankan. Pada divisi Operasional Perbankan ini ada Kantor Cabang Utama (KCU) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP). Praktikan melaksanakan Kerja Profesi ini disalah satu Kantor Cabang Pembantu, yaitu BCA KCP Taman Aries. Pada proses pelaksanaan operasional tersebut, terdapat 6 posisi yang memiliki tanggung jawab pekerjaan dan kegiatan pekerjaan yang berbeda-beda. Berikut adalah keterangan mengenai tata kerja dari 6 posisi tersebut:

1. Pimpinan Cabang
 - a. Bertugas memimpin jalannya kinerja sebuah cabang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat BCA.
 - b. Memastikan bahwa sistem operasional di cabang berjalan dengan benar, baik, dan lancar.
 - c. Mengatur staff yang dibawahnya agar bekerja dengan baik dan tertib.
 - d. Membangun kepercayaan dan menangani kebutuhan pelanggan tingkat lanjutan. Biasanya, langkah ini diambil dengan tujuan

- memberikan layanan yang paling efisien kepada para pengusaha atau kepala cabang perusahaan.
- e. Semua dilakukan agar tercapainya suatu target cabang yang diberikan oleh Kantor Pusat.
2. Kepala Bagian *Customer Service Officer (CSO)*
 - a. Memantau, menyetujui, melakukan pengecekan, dan memastikan bahwasanya kegiatan pekerjaan CSO berjalan dengan baik, benar, dan lancar.
 - b. Melakukan konfirmasi dalam pembukaan rekening tertentu, seperti pembukaan rekening atas nama badan usaha atau operasional pelayanan khusus lainnya.
 - c. Mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada Pimpinan Cabang.
 3. Kepala Bagian *Teller*
 - a. Memantau, menyetujui, melakukan pengecekan, dan memastikan bahwasanya kegiatan pekerjaan *Teller* berjalan dengan baik, benar, dan lancar.
 - b. Melakukan konfirmasi transaksi, seperti penarikan jumlah besar ataupun konfirmasi untuk transaksi Valuta Asing dan berbagai transaksi khusus lainnya.
 - c. Mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada Pimpinan Cabang.
 4. Khazanah
 - a. Mengatur keadministrasian cabang.
 - b. Mengatur kebutuhan mengenai operasional untuk keperluan pekerjaan staff cabang.
 - c. Mengelola kas cabang.
 - d. Melakukan pemesanan uang kertas untuk penarikan dalam jumlah besar atau uang kertas baru jika ada kebutuhan tertentu, seperti misalnya saat hari raya.
 - e. Melakukan penyortiran Uang Layak Edar (ULE) yang diperoleh dari setoran nasabah.
 - f. Membuat laporan pengiriman uang jika kas cabang sudah mencapai batas limit yang ditentukan.

- g. Menjaga agar kas cabang selalu terkendali dengan baik, mengenai ketersediaan dan jumlah pecahan yang dimilikinya.
- h. Bertanggungjawab atas pekerjaannya kepada Pimpinan Cabang.

5. *Teller*

- a. Melayani nasabah yang datang ke cabang dan menerapkan standar pelayanan yang berlaku.
- b. Membantu nasabah dalam menjalankan transaksi keuangannya seperti setor tunai, tarik tunai, pemindahbukuan, kiriman uang, transaksi valuta asing, dan lain-lain.
- c. Menawarkan produk perbankan BCA serta memberi solusi bagi kebutuhan keuangan nasabah.
- d. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah.
- e. Bekerja dengan baik, benar dan teliti dalam memproses transaksi keuangan nasabah.
- f. Mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada Kabag *Teller*.

6. *Customer Service Officer (CSO)*

- a. Melayani nasabah yang datang ke cabang dan menerapkan standar pelayanan yang berlaku.
- b. Membantu nasabah dalam menjalankan transaksinya seperti pembukaan rekening, penutupan rekening, pembukaan dan pencairan deposito, dan berbagai transaksi administrasi lainnya.
- c. Menawarkan produk perbankan BCA serta memberi solusi bagi kebutuhan keuangan nasabah.
- d. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah.
- e. Bekerja dengan baik, benar, dan teliti dalam melakukan pencatatan data atas transaksi nasabah.
- f. Mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada Kabag CSO.