

## BAB II TINJAUAN UMUM

### 2.1 Tentang Perusahaan



*Gambar 2. 1 Logo dan Slogan PT Bank Central Asia, Tbk*

*(Sumber : [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id))*

BCA resmi didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Sejak pendiriannya, banyak peristiwa yang telah dialami, namun mungkin yang paling berpengaruh adalah krisis keuangan yang terjadi pada tahun 1997.

Krisis tersebut memiliki dampak yang sangat besar pada seluruh sistem perbankan di Indonesia. Namun, secara spesifik, situasi ini memengaruhi aliran likuiditas di BCA dan bahkan mengancam kelangsungannya. Banyak pelanggan menjadi panik dan secara massal menarik uang mereka. Hal ini memaksa bank untuk meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Pada tahun 1998, Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih pengelolaan BCA.

Berkat kebijaksanaan dalam berbisnis dan pengambilan keputusan yang bijaksana, BCA berhasil pulih dalam waktu yang relatif singkat pada tahun yang sama. Pada bulan Desember 1998, dana dari pihak ketiga telah mencapai level sebelum krisis. Aset BCA meningkat menjadi Rp 67,93 triliun, dari Rp 53,36 triliun pada bulan Desember 1997. Kepercayaan masyarakat pada BCA kembali pulih sepenuhnya, sehingga BCA diserahkan kembali oleh BPPN kepada Bank Indonesia pada tahun 2000.

Berikutnya, BCA mengambil langkah signifikan dengan melakukan perubahan status menjadi perusahaan publik. Penawaran Saham Perdana dilakukan pada tahun 2000, di mana 22,55% saham BCA dari divestasi BPPN dijual kepada publik. Setelah Penawaran Saham Perdana tersebut, BPPN masih memegang 70,30% saham BCA. Penawaran saham kedua diadakan pada bulan Juni dan Juli 2001, di mana BPPN menjual lagi 10% sahamnya di BCA.

Pada tahun 2002, IBRA menjual 51% sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Pemenang tender tersebut adalah Farindo Investment, Ltd., sebuah perusahaan yang berbasis di Mauritius. Saat ini, BCA terus menguatkan tradisi tata kelola perusahaan yang baik, mematuhi regulasi dengan sungguh-sungguh, mengelola risiko secara efektif, dan mempertahankan komitmen terhadap pelanggan sebagai bank transaksional dan lembaga keuangan intermediasi.

### **2.1.1 Tata Nilai Perusahaan**

1. Fokus pada nasabah (Customer Focus)  
Perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
2. Integritas (Integrity)  
Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/ tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.
3. Kerja sama Tim (Teamwork)  
Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Berusaha Mencapai yang Terbaik (Continuous Pursuit of Excellence)  
Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

### **2.1.2 Keunggulan Perusahaan**

Sebagai lembaga keuangan yang fokus pada transaksi, BCA menyediakan beragam layanan yang mencakup kebutuhan khusus para pelanggan kami. BCA telah berupaya keras untuk memperkuat sektor kredit dengan menyusun berbagai paket menarik bagi calon nasabah. Kami memiliki sejumlah kelebihan yang

menjadi faktor penting dalam kesuksesan kami dalam menyediakan layanan yang bermanfaat, efisien, dan mudah diakses. Keunggulan-keunggulan ini adalah :

1. Tim manajemen yang sangat profesional yang selalu mengikuti kebijakan dan regulasi perbankan nasional dan internasional.
2. Sumber daya manusia (SDM) yang terlatih baik dan berorientasi pada pelayanan bagi nasabah.
3. Rangkaian produk dan jasa yang inovatif dan memenuhi kebutuhan yang aktual.
4. Pemanfaatan teknologi paling mutakhir secara tepat.
5. Upaya yang terus-menerus dalam mempertahankan tingkat pengamanan perbankan yang paling tinggi dan jaringan yang luas dari kantor cabang dan kantor cabang pembantu di seluruh Indonesia.
6. Pilihan saluran penghantaran (delivery channel) yang luas untuk mencapai tingkat kenyamanan pelanggan yang maksimum, dan
7. Per 30 September 2017 BCA memfasilitasi layanan transaksi perbankan kepada 16 juta rekening nasabah melalui 1.225 cabang, 17.314 ATM dan lebih dari 460 ribu EDC dengan dilengkapi layanan internet banking dan mobile banking.

### **2.1.3 Visi PT Bank Cental Asia, Tbk**

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. (To be the bank of choice and a major pillar of the Indonesian economy).

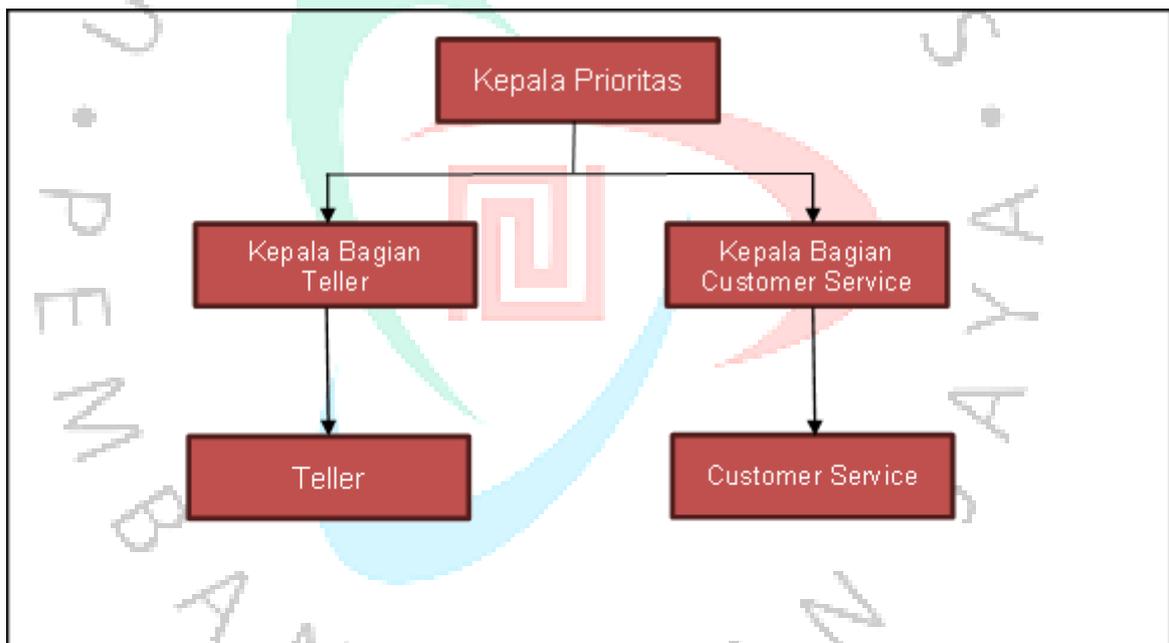
### **2.1.4 Misi PT Bank Cental Asia, Tbk**

1. Membangun Institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan. (To build centers of excellence in payment settlements and financial solutions for businesses and individuals).
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. (To understand diverse customer needs and provide the right financial services to optimize customer satisfaction). Meningkatkan nilai franchise dan nilai stakeholder BCA. (To enhance our corporate franchise and stakeholders value).

## 2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merujuk pada tata cara dan pola hubungan antara berbagai komponen dalam suatu entitas atau organisasi. Struktur organisasi menentukan bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara anggota organisasi. Ada beberapa jenis struktur organisasi yang umum digunakan, dan setiap jenisnya memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri.

Pada PT Bank Central Asia Tbk, struktur organisasi itu sendiri terdiri dari beberapa bagian. Berikut ini merupakan penjelasan terkait tugas dari masing-masing staf berdasarkan informasi yang praktikan peroleh selama melaksanakan Kerja Profesi mulai pada tanggal 21 Agustus 2023 sampai dengan 10 November 2023.



*Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia, Tbk*

*(Sumber : Data Internal Bank BCA)*

Berikut ini praktikan akan menjelaskan fungsi dan ruang lingkup dari masing-masing unit kerja yang terdapat dalam struktur organisasi PT Bank Central Asia, Tbk.

1. Kepala Prioritas

- Mengelola dan mengawasi unit Prioritas untuk pelanggan bank yang memiliki kebutuhan layanan perbankan lebih tinggi.
  - Mengembangkan dan melaksanakan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Prioritas.
  - Memberikan saran dan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan keuangan pelanggan Prioritas.
  - Membina hubungan dengan pelanggan Prioritas dan memastikan pelayanan tingkat tinggi.
2. Kepala Bagian Teller
- Mengelola operasional harian bagian teller, termasuk transaksi kas, penyetoran, dan penarikan.
  - Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur bank dalam pelaksanaan transaksi kas.
  - Memberikan pelatihan dan arahan kepada teller dalam hal standar layanan dan keamanan transaksi.
  - Berkomunikasi dengan bagian lain untuk koordinasi yang efektif.
3. Kepala Bagian Customer Service
- Menyenggarakan kegiatan customer service dan menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan.
  - Memimpin dan mengawasi staf customer service dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.
  - Mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan layanan pelanggan dan memberikan masukan untuk perbaikan proses.
  - Berkoordinasi dengan departemen lain untuk menangani masalah pelanggan secara efektif.
4. Teller
- Melakukan transaksi keuangan harian seperti penyetoran, penarikan, dan penukaran uang.
  - Memastikan keakuratan dalam melaksanakan transaksi dan menjaga keamanan kas.
  - Memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan menjelaskan produk atau layanan bank yang tersedia.

- Menanggapi pertanyaan atau kekhawatiran pelanggan terkait transaksi mereka.



## 5. Customer Service

- Melayani pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan layanan tatap muka.
- Menanggapi pertanyaan, memberikan informasi produk, dan menangani keluhan pelanggan dengan ramah dan efektif.
- Memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan saran yang sesuai mengenai produk atau layanan bank.
- Memastikan catatan pelanggan yang akurat dan menjaga kerahasiaan informasi.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Pada umumnya, kegiatan Bank BCA melibatkan berbagai aktivitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta memastikan kelancaran operasional perbankan. Berikut adalah beberapa kegiatan umum yang sering dilakukan oleh bank, termasuk Bank BCA, antara lain :

#### 1. Penerimaan Simpanan

- Bank menerima setoran uang dari nasabah, baik dalam bentuk tabungan maupun deposito.
- Memproses dan mencatat transaksi setoran nasabah.

#### 2. Penyaluran Kredit

- Menyediakan fasilitas kredit kepada nasabah seperti kredit konsumen, kredit bisnis, atau pinjaman perumahan.
- Melakukan penilaian risiko dan verifikasi kredit sebelum menyetujui pinjaman.

#### 3. Transaksi Mata Uang Asing

- Menyediakan layanan pertukaran mata uang asing untuk keperluan bisnis atau perjalanan internasional.
- Memfasilitasi transaksi valuta asing dan transfer internasional.

#### 4. Pelayanan Teller

- Menangani transaksi kas harian seperti penarikan tunai, setoran, dan penukaran uang.
- Memberikan layanan pelanggan di loket teller.

5. Pengelolaan Rekening Koran
  - Mengelola rekening koran nasabah dan menyediakan laporan transaksi bulanan.
  - Memberikan akses nasabah untuk memonitor aktivitas rekening secara reguler.
6. Layanan Internet dan Mobile Banking
  - Menyediakan platform perbankan digital untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online.
  - Memberikan akses ke informasi rekening, transfer dana, dan pembayaran tagihan melalui internet atau perangkat seluler.
7. Pemberian Kartu Debit dan Kredit
  - Memberikan kartu debit dan kredit kepada nasabah untuk memfasilitasi transaksi non-tunai.
  - Memantau dan mengelola aktivitas kartu nasabah.
8. Investasi dan Wealth Management
  - Menyediakan produk investasi seperti reksa dana dan obligasi.
  - Menawarkan layanan manajemen kekayaan untuk nasabah dengan kebutuhan investasi yang lebih kompleks.
9. Pembayaran dan Transfer
  - Memfasilitasi pembayaran tagihan dan transfer dana antar rekening bank atau antar bank.
  - Mengelola sistem pembayaran yang aman dan efisien.
10. Pelayanan Nasabah
  - Menyediakan dukungan pelanggan melalui layanan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui saluran komunikasi digital.
  - Menanggapi pertanyaan, saran, atau keluhan nasabah dengan cepat dan efisien.
11. Kepatuhan dan Manajemen Risiko
  - Memastikan bank beroperasi sesuai dengan peraturan dan standar kepatuhan yang berlaku.
  - Mengelola risiko keuangan dan operasional untuk menjaga stabilitas keuangan bank.

12. Pendidikan dan Pemberdayaan Nasabah

- Menyelenggarakan program edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi keuangan nasabah.
- Memberikan informasi tentang produk dan layanan perbankan yang tersedia.

13. Inovasi Teknologi

- Terus mengembangkan dan memperbarui teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman nasabah yang lebih baik.

