

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT. Bank Central Asia, TBK

A. Sejarah Singkat Bank BCA

BCA didirikan pada tanggal 21 Februari 1957 yang berpusat di peniagaan Jakarta dengan nama Bank Central Asia NV. BCA terus mengalami perkembangan sehingga pada akhirnya terjadi krisis moneter 1997.

Kemajuan BCA dapat terlihat dari total asset yang dimilikinya selalu mengalami peningkatan yakni Rp 36,10 triliun di tahun 1996 menjadi 53,36 triliun pada akhir desember 1997. Walaupun aset total BCA terjadi penurunan pada tahun 1998 pada saat *rush* yang diakibatkan oleh krisis moneter tetapi BCA berhasil melewatinya dengan perolehan total asset pada desember 1998 Rp. 67,93 triliun yakni dengan cara meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Walaupun akhirnya Badan penyelamatan Perbankan Nasional (BPPN) mengambil alih BCA pada tahun 1998.

Pada tahun 2000 kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih dan akhirnya BCA mengambil langkah yakni menjadi perusahaan *public*. Penawaran saham perdana berlangsung di tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA.

penawaran saham ke dua dilaksanakan dibulan juni dan jul 2001, dengan BPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya.

Sampai bulan Agustus 2000, bca telah memiliki 795 kantor cabang di seluruh Indonesia, 2 kantor cabang dan 2 kantor perwakilan di luar negeri, yakni di New York, Bahamas Island, Hongkong dan Singapura.

BCA juga berkerja sama dengan 1.482 bank koresponden di 79 negara. Jaringan ini dapat memudahkan nasabah BCA dalam melakukan transaksi perbankan dengan rekan bisnis diseluruh dunia.

Pada tahun 2002, IBRA melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut.

B. Visi dan Misi Bank BCA

1. Visi Bank BCA

Visi dari Bank BC adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

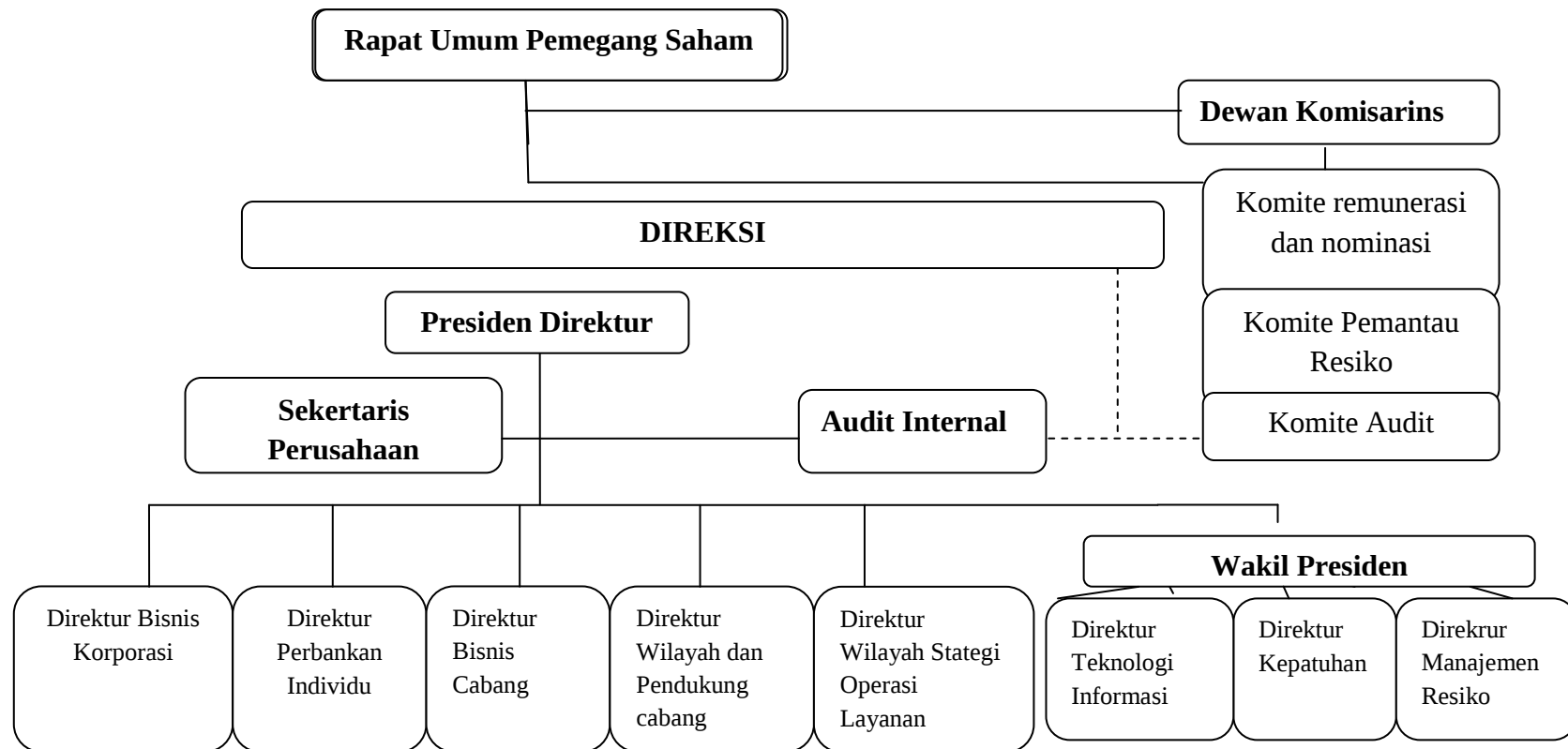
2. Misi Bank BCA

Bank BCA mempunyai misisebagai berikut:

- 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 *franchise* dan nilai *stakeholder* BCA

C. Struktur Organisasi

Gambar 3.1
Struktur Organisasi



Sumber : (PT. Bank Central Asia, Tbk)

D. Kegiatan Dan Uraian Tugas Bank BCA

1. Kegiatan Bank BCA

- a. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk
 - 1) Simpanan giro
 - 2) Simpanan tabungan
 - 3) Simpanan deposit
- b. Menyalurkan Dana ke masyarakat dalam bentuk:
 - 1) Kredit Investasi
 - 2) Kredit Modal Kerja
 - 3) Kredit Pedangangan
- c. Memberikan Jasa-Jasa Bank Lain:
 - 1) Transfer
 - 2) Inkaso
 - 3) *Kliring*
 - 4) *Safe Deposit Box*
 - 5) *Bank Card*
 - 6) Valas
 - 7) *Letter Of Credit*
 - 8) Bank Garansi
 - 9) *Bank Draft*
 - 10) Cek
 - 11) Jual Beli Surat Berharga
 - 12) Menerima Sertoran

13) Melayani Pembayaran

2. Uraian Tugas Bank BCA

a. Pemimpin Cabang Pembantu

- 1) Mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi seluruh aktivitas dalam lingkup unit kerja dibawah supervisi
- 2) Melaksanakan seluruh sistem dan prosedur yang telah ditetapkan
- 3) Melaksanakan evaluasi terhadap pola kerja dibawah lingkup supervisi sehingga tercipta efesiensi dan efektifitas mekanisme kinerja optimal
- 4) Membina dan mengarahkan staff yang berada dibawah supervisi dan legatimasi yang diberikan
- 5) Memonitor atas kondisi gedung dan kelayakan sarana kerja dan memperbaiki sesuai dengan wewenang yang diberikan

b. Back Office

- 1) Membuat persediaan kas kecil
- 2) Membayar rekening listrik, air dan telepon kantor
- 3) Membantu koordinator/pemimpin capem
- 4) Melakukan, mengkoordinir dan memonitor semua kegiatan operasional
- 5) Menjalankan kliring penerimaan dan penyerahan
- 6) Menjalankan inkaso dalam negeri

c. Head Teller

- 1) Meneliti dan memeriksa ketersediaan media slip transaksi (setoran dan penarikan nasabah) untuk kebutuhan hari itu
- 2) Melakukan transaksi di *counter teller*
- 3) Memberikan alternatif terbaik bagi nasabah dalam hal terjadi keraguan nasabah terhadap produk dan penggunaan jasa Bank BCA.
- 4) Membuat laporan rekapitulasi kas harian dan melakukan rekonsiliasi dengan posisi kas berdasarkan rekapitulasi jurnal transaksi harian
- 5) Melaporkan kepada atasan dan internal control apabila terjadi selisih uang tunai dan mencari penyebab atau solusi pembukuan pada hari yang sama.
- 6) Melakukan perubahan nomor kombinasi *cash box teller* setahun sekali

d. Teller

- 1) Menerima setoran tunai giro, tabungan dan deposito
- 2) Menerima setoran tunai untuk bank lain
- 3) Menerima setoran tunai ke cabang
- 4) Pembayaran tunau untuk giro, tabungan, deposito
- 5) Pemindahbukuan

e. Customer Service Officer (CSO)

- 1) Melayani nasabah dalam pembukuan rekening giro, tabungan dan deposito
- 2) Menerima form permohonan dan memeriksa kelengkapan persyaratan
- 3) Memeriksa kelengkapan data nasabah dalam pembukuan rekening koran
- 4) Memberi informasi bila nasabah akan melakukan perubahan specimen, alamat, tanda tangan.
- 5) Melayani berbagai komplain dari nasabah yang berhubungan dengan produk BCA

f. Public Service

- 1) Menerima permohonan pembuatan dan pencetakan kartu ATM atau ganti PIN
- 2) Menerima permohonan pengambilan kartu ATM yang tertelan di mesin ATM BCA
- 3) Menerima permohonan pendaftaran pembayaran tagihan PLN, Telkom, PDAM dan pencabutannya.

E. Aktivitas dan Strategi Bank BCA dalam Membangun Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan

1. Menjadikan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, independensi dan kewajiban sebagai pedoman utama dalam

mengelola bisnis bank dengan cara dewan komisaris bekerja sama erat dengan direksi dalam mengawasi dan meningkatkan praktik-praktik GCG (*Corporate Governance Scorecard*) dalam memenuhi ekspektasi maupun ketentuan dan peraturan yang berlaku. *Good Corporate Governance* (GCG) adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para *shareholder* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya

2. Melakukan penilaian kinerja komite-komite di bawah dewan komisaris yang didukung oleh komite audit, komite pemantau risiko, dan komite remunerasi dan nominasi.
3. Guna memperkuat posisi BCA di sepanjang *valuechain* nasabah-nasabah besar, BCA akan terus menyempurnakan sistem *cash management* sebagai solusi finansial yang fleksibel bagi nasabah korporasi dan komersial & UKM. Saluran distribusi elektronik bagi nasabah badan (non perorangan) atau nasabah perorangan untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di Bank dan memperoleh informasi bank melalui koneksi internet dengan menggunakan browser yang memiliki manfaat:
 - a. Aman, karena dukungan system web 128 bit serta dapat dilakukan pembagian kewenangan dan dilengkapi dengan token sebagai electronic signature
 - b. Efisien dari segi waktu, biaya, dan administrasi
 - c. Nyaman dengan fitur yang mudah digunakan dan lengkap

- d. Real time dalam transaksi maupun data\fleksibel, karena dapat diakses dari manapun menggunakan jaringan internet
 - e. Kendali terhadap arus kas lebih mudah, cepat, dan akurat
 - f. Customized, sehingga dapat disesuaikan dengan nasabah
4. Fokus terhadap kebutuhan nasabah dengan cara BCA memberikan sebagian besar fasilitas kredit dalam mata uang Rupiah sesuai dengan sumber pendanaan yang diperoleh Bank. Sekitar 90% dari total dana pihak ketiga Bank adalah dalam mata uang Rupiah. Sebagai salah satu bank utama di Indonesia, BCA dapat memberikan pinjaman dalam jumlah besar dengan tingkat suku bunga kredit yang kompetitif untuk nasabah-nasabah korporasi yang berkualitas di Indonesia yang berpeluang dalam meningkatkan arus perdagangan.
 5. Aktif menciptakan dan mengembangkan jaringan komunitas bisnis yang menghubungkan nasabah korporasi dengan nasabah komersial dan UKM di dalam satu jaringan bisnis. BCA memanfaatkan jaringan perbankan yang luas di seluruh Indonesia untuk menyalurkan pinjaman di sepanjang rantai usaha (value chain) dengan nasabah berbasis komunitas tersebut.
 6. BCA menerapkan sistem komunikasi redundant berkapasitas tinggi untuk menjaga ketersediaan dan keandalan jaringan perbankan dalam skala nasional. Redundansi jaringan merupakan aspek penting dari sistem teknologi informasi BCA untuk mengoperasikan jaringan infrastruktur yang andal dan berkinerja secara real-time. Redundansi jaringan diharapkan dapat memitigasi kegagalan sistem dan memungkinkan

pemulihan jaringan secara otomatis atas suatu kerusakan peralatan tanpa menyebabkan gangguan sistem atau kehilangan data

7. Diterapkannya sistem Aplikasi Multi-Vendor yang memungkinkan perubahan untuk dilakukan satu kali dan selanjutnya dapat terimplementasikan pada berbagai jenis ATM dari berbagai merek
8. BCA menambahkan fitur “Info BCA” pada aplikasi BCA Mobile. Info BCA menampilkan informasi promosi, formulir aplikasi kartu kredit serta informasi produk dan layanan, termasuk fitur pintar untuk mengetahui lokasi cabang dan ATM terdekat yang bermanfaat terutama bagi nasabah yang sedang bepergian
9. Fitur-fitur layanan internet dan mobile banking BCA juga terus disempurnakan untuk memenuhi perkembangan kebutuhan nasabah. Penambahan terbaru pada layanan tersebut meliputi fitur pengecekan saldo dan mutasi transaksi pada Rekening Dana Nasabah (RDN) yang digunakan untuk jual beli efek.
10. Meningkatkan keamanan sistem internet banking, diantaranya dengan mengirim pemberitahuan melalui SMS untuk transaksi-transaksi dengan jumlah tertentu serta untuk mendaftarkan penerima transfer atau pembayaran baru. BCA juga memiliki sistem untuk mendeteksi malware pada perangkat milik nasabah sebagai tindakan pencegahan terhadap ancaman pada transaksi online. Malware diartikan sebagai program yang berbahaya bagi pengguna komputer