

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia

2.1.1 Sejarah Umum dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau bernama lengkap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk termasuk bank di Indonesia yang berumur paling tua. Bank ini didirikan tanggal 16 Desember 1895 di Kabupaten Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah. Layaknya bank yang paling tua di Indonesia, BRI selalu mempunyai sifat yang sangat konsisten dalam menyediakan *services* kepada kelas usaha mikro, usaha kecil maupun usaha menengah dan kewajiban tersebut selalu berkelanjutan sampai waktu BRI dijadikan sebagai perusahaan publik yaitu pada tahun 2003 sampai saat ini. Pemerintah Indonesia adalah pemilik saham paling besar di BRI atau pemegang saham mayoritas, yaitu berjumlah sebesar 56,75% dan selebihnya 34,25% dimiliki oleh pemilik *public shares*.

Selama 7 tahun berkelanjutan Bank BRI tetap memiliki kapabilitas dalam mempertahankan kinerja dan prestasi sebagai bank dengan jumlah perolehan laba paling besar dan selalu sukses memperoleh peringkat satu dalam hal kepemilikan *asset* di antara industri perbankan yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya *supports* dan *experiences* serta kapabilitas atau kemampuan yang sangat mumpuni di dalam memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabahnya terutama pada kelas UMKM. BRI merupakan bank *microbanking* yang telah mengakar dikalangan rakyat Indonesia. Disamping

memiliki kefokusannya pada kelas UMKM, Bank BRI secara kontinyu meningkatkan dan mengembangkan berbagai macam produk *consumer banking* pelayanan yang sifatnya institusional yang dikhususkan bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan. Dalam memberikan dukungan terhadap upaya tersebut, BRI tetap fokus mengembangkan koneksi kerja dan berhasil dicatat sebagai bank paling besar dalam hal total unit kerja di Indonesia yaitu jumlahnya mencapai 9.618 Unit kerja yang terdiri dari 1 unit *Office Center* atau Kantor Pusat, 19 Unit Kanwil atau Kantor Wilayah yang tersebar di Indonesia, 461 Unit Kacab meliputi 3 Unit Kerja atau Uker di luar negeri, 584 Kantor Kacapem atau Kantor Cabang Pembantu, 917 Kantor Kas, 5.293 BRI Unit, 2.457 Teras BRI dan 610 Teras BRI Keliling, ditambah lagi dengan 227.000 Jaringan *e-channel* (Anjungan Tunai Mandiri, EDC, CDM, E-Buzz) semuanya tersebar diseluruh penjuru Indonesia. Seluruh unit kerja tersebut selalu terhubung atau terintegrasi secara *real time online*.

Disamping meningkatkan kekuatan prasarana koneksi kerja dan teknologi *e-banking*, BRI juga tetap meningkatkan upaya agar bisa memasuki layanan bank yang ditujukan untuk pebisnis kelas kecil yang posisinya ada di *traditional market*, dengan perantara beranda BRI yang dilakukan peluncuran pada Desember 2009, perangkat kerja kecil tersebut dibuat dengan tujuan yaitu BRI *capable* dalam menggapai pedagang-pedagang di *traditional markets* yang sebelumnya belum disentuh oleh *banking services* secara optimal dan menyeluruh.

Sejarah Bank Rakyat Indonesia dimulai pada tahun 1895. BRI diawali dari sebuah badan kecil pengelola *mosque fund* di salah satu masjid di Purwokerto pada zaman pemerintahan kolonial Belanda yang tugasnya adalah mengolah dan mengelola serta mendistribusikan *fund* kepada rakyat dengan skema atau kerangka

yang sangat biasa saja. Raden Arai Viriatmaya membangun DePoerwokertosche Hulp di Spaarbank di Inlandsche Hoodfden pada tanggal 16 Desember 1895. Lembaga ini banyak dimanfaatkan dalam Kongres Rakyat Indonesia. Lembaga tersebut kemudian menemukan perubahan nama, seperti Hulp-enSpaarbank dan Inlandsche Bestuurs Ambtenaareen (1895), Purwokertosche HulpSpaar-en Landbouw Creditbank atau Volksbank (1912). Pada 1912, namanya diubah lagi. H. Algamena Public Bank (AVB). Pada periode pemerintahan kompi Jepang di Indonesia, AVB mengubah lagi namanya menjadi Semin Ginko (1942-1945) di tahun 1934. Indonesia mentransformasikan namanya menjadi Bank Nasional Indonesia (BRI) pada 22 Februari 1964 sesuai Keputusan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946. pertumbuhan ekonomi. Pada 1960, pemerintah bahkan mengganti namanya menjadi BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan).

Tahun 1968 sesuai dengan UU Nomor 21 Tahun 1968, Pemerintah memberikan ketetapan untuk nama Bank Rakyat Indonesia sebagai bank yang umum. Selanjutnya pada tahun 1992 berdasarkan UU perbankan No. 7 Tahun 1992, BRI bertransformasi badan hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Pada tahun 2003 tanggal 10 November 2003, BRI yang tadinya tidak berbentuk perusahaan terbuka mulai tahun tersebut dijadikan sebagai Perseoran Terbuka dimana Bank BRI memberikan catatan sahamnya di Bursa Efek Djakarta yang kemudian dikenal sebagai Bursa Efek Indonesia dengan dengan thicker BBRI, aset BRI dikenal sebagai aset yang tergolong pada indeks aset LQ-45 dan sangat terkenal sebagai satu di antara saham yang paling unggul dikalangan investor atau calon investor di BEI.

Pada tahun 2007 BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan selanjutnya diubah dan dijadikan sebagai PT. Bank BRI Syariah. Pada tahun 2009 BRI berjaya menghubungkan semua jaringan kerja yang waktu itu baru memiliki jumlah 6.480 Unit Kerja dan tersatukan dengan *real time* online. Selanjutnya tahun 2011 tepatnya 11 Januari 2011, BRI berhasil mengadakan separasi simbolis saham dengan banding 1:2 BRI dengan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) 3 Maret 2011 melaksanakan penandatanganan Akta Pengakuisisian sahamnya PT. Bank Agroniaga Tbk. Kemudian akhir tahun 2011 yaitu tepatnya ditanggal 16 Desember 2011, ditandatangani *Instrument of Transfer* dan *Bought and Sold Notes* diantara PT. Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa dengan BRI atas sahamnya Bringin Remittance Co. Ltd (Hongkong). Saat ini Bank BRI dikatakan sebagai bank terbesar di Indonesia yang mana bank ini sendiri sudah memiliki aset triliunan rupiah, Bank BRI memiliki banyak kantor cabang dan kantor wilayah, sampai saat ini bank yang paling banyak dikenal masyarakat sebagai bank desa adalah Bank BRI karena Bank BRI sendiri memiliki program sebagai bank yang mampu menjangkau masyarakat pedesaan. Bukan hanya memperluas karcab maupun kanwilnya tapi Bank BRI juga mengencangkan Brilink yaitu alternatif buat masyarakat untuk melakukan transaksi dan juga keperluan lain.

2.1.2 Visi

Visi Bank BRI ialah menjadi bank paling bernilai di Asia Tenggara dan menjadi rumah untuk orang-orang dengan bakat terbaik

2.1.3 Misi

Misi Bank BRI ialah:

1. Melaksanakan aktivitas perbankan yang paling baik dengan menetapkan pelayanan yang utama kepada kelas mikro, kecil dan menengah dengan tujuan agar bisa mendukung perbaikan dan peningkatan ekonomi rakyat.
2. Menyiapkan pelayanan yang prima dengan fokus utama perhatian ditujukan untuk nasabah dengan dukungan:
 - a. SDM yang professional yang mempunyai budaya berbasis prestasi atau kinerja (*performance driven culture*).
 - b. *Information Technology* yang sangat ahli dan siap untuk menghadapi masa depan.
 - c. Koneksi pekerjaan yang konvensional atau *productive digital* yang menerapkan prinsip operasional dan manajemen risiko yang luar biasa.
 - d. Memberikan profitabilitas serta manfaat yang maksimal bagi faksi yang memiliki kepentingan (*stakeholder*) dengan memfokuskan pedoman finansial yang bersifat *sustainable* dan pengimplentasian *Good Corporate Governance* yang amat bagus.

2.1.4 Logo



Gambar 2.1 Logo Bank BRI

Sumber: Annual Report Bank BRI (2019)

Makna logo tersebut adalah segi empat sama sisi menunjukkan *balance* dan garis melengkung yang maknanya adalah bergerak *dynamis/flexible* dalam menghadapi perubahan dan perkembangan zaman ini.

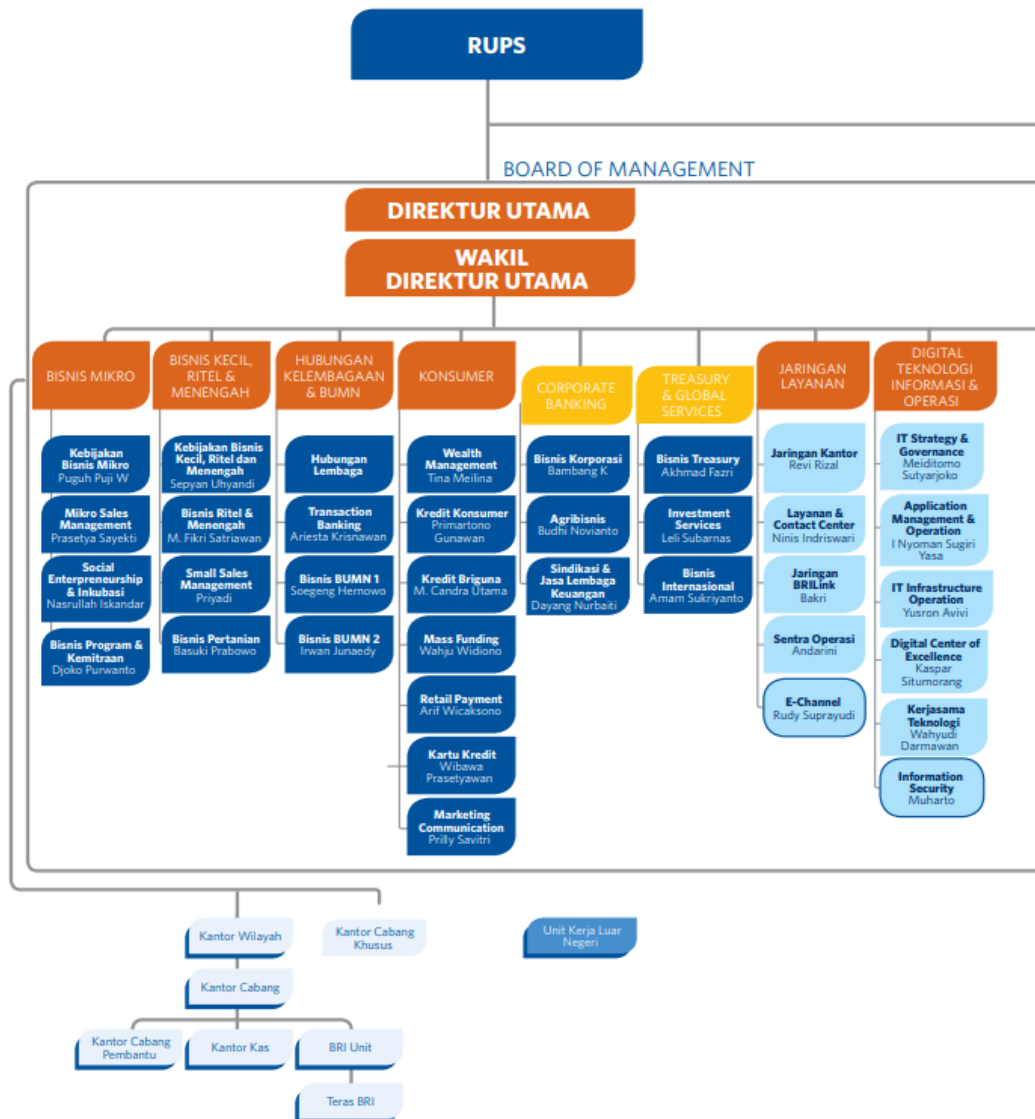
Bold style pada hurup BRI dengan huruf kapitalnya menunjukkan suatu yang sangat tegas. Garis, *shape* dan *coloring (bold)* dengan tegas, yang apa adanya dan aktual dengan tujuan memberikan paradigma yang diketahui adalah gambaran mekanisme regulasi yang terstruktur, keringanan-keringan ataupun kenyamanan dan keamanan yang terlihat secara *imaginative* pada tipe logo tersebut.

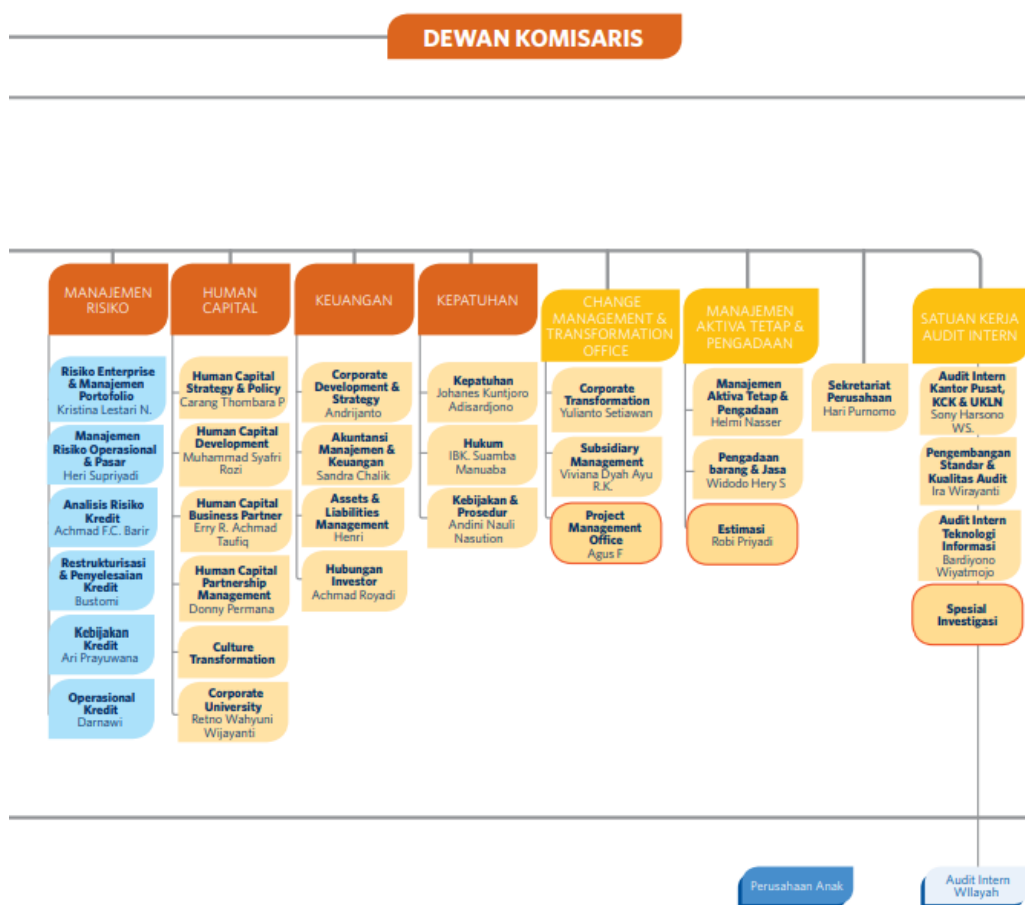
Ungkapan *shape* secara optimal yang sederhana disemogakan meningkatkan kecepatan pada proses *introducing* dan susah dilupakan. Tataan dan penawaran yang kuat serta tegas serta terukur diinginkan bisa menampakkan suatu kesan instansi yang profesional dan modern, sehingga tercerminlah karakteristik dunia perbankan yang mengutamakan kehati-hatian dan ketetapannya. Hal tersebut berhubungan dengan stigma manajemen perusahaan yang maju pada sebuah kegiatan usaha nasional yang memiliki pengetahuan secara internasional dan berbasiskan semangat perubahan.

Line, shape dan *coloring* dimunculkan secara sangat tegas agar bisa memberikan *image* yang sederhana namun bagus yang harapannya dapat menggambarkan salah satu misi BRI sebagai bagian paling depan mengampu kebijakan pemerintah dalam pemenuhan layanan perbankan untuk semua lapisan masyarakat dari lingkungan yang paling terkecil dan terpencil hingga ke kota metropolitan.

Warna *blue* menyimbolkan perasaan yang tenteram, adem dan sejuk. Sebagai lembaga yang fokusnya terhadap layanan jasa finansial, BRI memiliki tekad bisa memberi kenyamanan dengan menyediakan berbagai pelayanan yang super nyaman, aman, mudah, canggih, modern dan lengkap, serta koneksi yang sangat luas dan terjangkau untuk semua nasabah.

2.1.5 Struktur Organisasi





Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Sumber: Annual Report Bank BRI (2019)

2.1.6 Produk Bank Rakyat Indonesia

Terdiri dari produk simpanan dan pinjaman. Produk simpanan Bank Rakyat Indonesia terdiri dari:

1. Simpanan BRI Britama

Simpanan BRI BriTama lengkap dengan e-banking facility yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi kapan dan dimanapun, serta fasilitas proteksi asuransi kecelakaan (*personal accident*).

2. Simpanan BRI Junior dan Junior Plan

Tabungan atau simpanan BRI Junior dikhususkan untuk kanak-kanak dengan maksud dan tujuan supaya meningkatkan dorongan kebiasaan menyimpan uang dan sekaligus mengenalkan product dan jasa bank kepada anak-anak sejak usia dini. Tabungannya BRI Junior dilengkapi berbagai sarana elektronik perbankan, alat perencanaan finansial (Junior Planning), *personal accident* assurance bagi setiap anak-anak dan kartunya pun didesain istimewa dan sangat *interesting*.

3. Simpanan BRI Simpedes

Simpanan BRI Simpedes ialah *product* tabungannya BRI yang didesain untuk masyarakat yang bermukim di desa-desa, meskipun produk ini untuk masyarakat pedesaan, tabungan ini sudah dilengkapi dengan fitur yang sangat maju seperti ATM card yang bisa digunakan pada setiap fasilitas bank lain, serta adanya dukungan dengan layanan 24 jam. Disediakan juga variasi simpedes seperti Simpedes Pangan Kredit. Disamping itu Bank BRI mempunyai produk simpanan yang lain seperti: Tabungan, Simpel (Simpn Pelajar), Deposito (Rupiah dan *Foreign Exchane*), Tabungannya Haji.

Produk Pinjaman Bank Rakyat Indonesia terdiri dari:

1. Kredit Mikro Kupedes dan KUR Mikro

Kupedes adalah produk pinjaman BRI yang sifatnya umum yang bisa memberikan dana ke seluruh sektor perekonomian mikro yang mampu dipergunakan untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja pebisnis kecil personal telah mencapai syarat yang ditentukan Kupedes. KUR Mikro dapat juga

diartikan sebagai fasilitas pendanaan untuk para pebisnis/pengusaha mikro yang masih pemula atau belum lama berbisnis.

2. Kredit Konsumer

Kredit konsumer terbagi menjadi Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), yakni kredit atas pembelian/kepemilikan rumah, Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) yakni kredit untuk para pengguna kendaraan pribadi, Ceria atau Pinjaman Digital dan Kartu Kredit.

3. BRIGuna

BRIGuna adalah Kredit multifungsi yang dikhususkan kepada masyarakat kelas berpendapatan tetap. BRIGuna sediakan tiga produk yang menjadi pilihan, yaitu BRIGuna Karya yaitu kredit diperuntukkan bagi pegawai/karyawan aktif yang masih mempunyai gaji yang bersifat tetap.

4. Kredit Ritel Komersial

Kredit ritel komersial terdiri dari banyak jenis diantaranya *Cash Collateral Credits, Investment Credits, Job Capital Credit, KMK Export, KMK Construction, KMK Construction BO-I, Franchise Credit, SPBU Credit, Warehous Repayment Commercial Credit, Warehouse Ownership Credit, KMK SPBU Talangan, Pre-Financing Credits, Post-Financing Credits* dan *Distributor Credits*.

5. Kredit Program

Kredit Program terdiri dari Receipt of Subsidized Warhouse, KUR BRI TKI, KUR Mikro BRI (Kredit yang dikhususkan untuk bisnis sektor perkebunan, *fisheries* dan peternakan).

6. Kredit Menegah/Koperasi

Kredit Menengah/Koperasi terdiri atas *Job Capital Credits* atau KMK, *Export Employment Capital Credits* (KMK-E), *Import Employment Capital Credits* (KMK-I), *Construction Job Capital Credits* (KMK-K), *Investment Credits* (KI), Kredit Sindikasi.

Adapun jasa Bank Rakyat Indonesia terdiri dari 8 jenis yaitu:

1. *Cash Management System*

Sistem manajemen keuangan merupakan layanannya BRI yang memudahkan nasabah perusahaan dalam menghendaki evaluasi dan transaksi finansial korporasi secara *direct* melalui fasilitas-fasilitas yang bersifat *online*. Di dalam layanan ini juga disediakan fasilitas pooling nasional, layanan nilai tambahan dari GiroBRI buat nasabah grup perusahaan yang di dalamnya tersedia saldo terkonsolidasi dan memungkinkan *members of group* melakukan peminjaman berbasiskan saldo konsolidasi yang telah dibuat perjanjian, serta fasilitas akun virtual perusahaan yang akan memberikan kemudahan pengguna jasa di dalam melaksanakan pengidentifikasian transaksi perolehan serta pengeluaran secara menyatu melalui sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*), dan beragam *services* dalam manajemen kas lainnya.

2. *Institution Services*

Jasa Institusi/Kelembagaan seperti SIM-Card Online (*Online Driver's Licence-Card*), MPN GII, Electronic Tax, Rumah Sakit Online, UKT-Online Mahasiswa, Visa Kedatangan, Pelayanan NIK, Layanan OJK, Layanan SPAN, KIM, E-KTA, Samsat Elektronik, Tilang Elektronik, PDAM Online, BPJS-TK Kantor Point Layanan.

3. *Business Services and Financial*

Jasa Bisnis (*Business Services*) Bank BRI seperti Bank Guarantee, Bank Kliring Bill Payment, Deposit Receipt, Online Transaction, Transfer LLG atau Lalu Lintas Giro, RTGS (*Real Timing Gross Settlement*).

4. *Electronic Banking*

Anjungan Tunai Mandiri ATM VRUm Internet Banking BRI, BRImo, SMS Base, CRM BRI, BRIZZI, dan CRM BRI.

5. *Business International Services*

Layanan Bisnis International terdiri dari banyak layanan diantaranya Import Services, Penertiban Letter of Credit, Penertiban Amandement LC, *Import Facilities Credits, Advising LC, LC*

6. BRIfast Remittance

Brifast Remittance merupakan *service remittancenya* BRI buat melayani *money sender* ke luar negara maupun *money acceptance* dari luar negara ke dalam negara.

7. Jasa Pelayanan Treasury

Jasa Layanan Treasury terdiri dari layanan transaksi seperti Valuta Asing, Swap, Forward, Jawali Amanat, *Share Agents, Kustodian Service* serta Dana Pensiun Lembaga Keuangan Bank BRI (DPLK BRI).

8. BRI Prioritas

BRI prioritas merupakan servis Manajemen Kekayaan oleh BRI guna mewujudkan pemenuhan kebutuhan dalam mengelola kekayaan seseorang, lembaga atau bisa juga perusahaan dan rencana keuangan dari para nasabah yang di-support tenaga *marketer* yang profesional dan *certificated*, layanan

Manajemen Kekayaan (*Wealth Management*) BRI memberikan penawaran diantaranya produk Dana Reksa, Obligasi Ritel State, Sukuk Ritel, Simpanan Bond Ritel, Sukuk Simpanan, DPLK dan produk-produk Bancassurances.

2.2 Gambaran Umum Bank Central Asia

2.2.1 Sejarah Umum dan Perkembangan Bank Central Asia

Bank BCA yang memiliki nama lengkap PT. Bank Central Asia Tbk ialah satu di antara bank terbesar yang ada di Indonesia. Pada tahun 1955 NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory berdiri sebagai awal mula berdirinya Bank Central Asia (BCA). Perusahaan “NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory” ini memulai operasinya pada 2 September 1957 yang kantor pusatnya berlokasi di Jakarta. Pada 2 September 1975, di tanggal inilah operasional bank ini lebih diefektifkan dan nama banknya dirubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA). BCA meningkatkan dan menguatkan koneksi layanan pada cabang-cabangnya. Di tahun 1977 Bank BCA mengalami perkembangan menjadi Bank Devisa. Pada 1980, Bank BCA mengekspansi koneksi semua kantor cabangnya dengan kasar yang semisi dengan penghapusan peraturan bidang perbankan di Indonesia. BCA menganekaragamkan beragam barang serta jasa *services* serta memperluas modernisasi teknologi infomasi, dengan diterapkannya sistem *online* sebagai jaringan kantor ranting dan melaksanakan peluncuran Tabungan Tahapan (Hari Depan) BCA. Pada 1990, BCA memperluas opsi koneksi layanannya lewat Anjungan Tunai Mandiri. Setahun setelahnya BCA memulai menempatkan 50 Unit Anjungan Tunai Mandiri di Jakarta. Pengembangan koneksi dan fitur-fitur ATM dilaksanakan secara intensif dan cepat. Saat Indonesia

mengalami krisis pada 1997-1998, BCA pun mengalami *rush money* atau *bank rush* yakni penarikan dana secara besar-besaran yang dilakukan nasabah BCA. Pada 1998, “BCA dijadikan sebagai Bank Take Over (BTO) serta diikutsertakan pada rancangan rekapitulasi serta restrukturisasi yang diselenggarakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), lembaga pemerintahan”.

Alur rekapitalisasinya BCA pun diselesaikan pada 1999, di mana Pemerintahan Indonesia lewat BPPN tersebut memegang aset sebesar 92,8% sebagai output penukaran Hibah Likuidity Bank Indonesia. Pada tahap rekapitulasi itu, angsuran bagi kalangan terlibat di *exchange* dengan kewajiban pemerintah. BCA meingkatkan kekuatannya dan pengembangannya pada produk dan jasa pada tahun 2000an, khususnya *electronic banking* dengan mengenalkan internet perbankan, Klik BCA, Tunai BCA, Debit BCA, EDCBIZZ, *mobile banking* (m-BCA) serta produk yang lainnya yang masih bertambah banyak. Fasilitas Pusat Penyembuhan Bencana di Singapura didirikan oleh BCA juga pada tahun ini. BCA juga meningkatkan kompetensinya di bidang pendistribusian kredit, dengan melakukan perluasan di bidang pemberian biaya mobil dengan entitas anaknya, BCA Finance. BCA dijadikan sebagai perintis untuk memberikan tawaran produk kredit *house ownership* dengan suku bunga tetap pada tahun 2007. Tak hanya itu, bank tersebut juga menerbitkan *Flazz card*, *prabayar card* dan menyediakan jasa Perbankan Akhir Pekan agar selalu menjaga kompetitif dan keunggulan di sektor *transaction banking*. Pada tahun 2008-2009 BCA penyaluran kreditnya dikelola dan juga letak likuiditas di tengah *global crisis* yang berkejolak, sekaligus konsisten memperkuat keunggulan utamanya sebagai *transaction bank*. BCA sudah menyelesaikan development mirroring IT system untuk menambah kekuatan

keberlangsungan usaha dan meminimalkan *operational risk* nya BCA. BCA mengadakan pembukaan pelayanan Solitaire untuk pelanggan *high-net-worth individual*.

BCA masuk ke dalam garis bisnis yang baru dibentuk pada kisaran tahun 2010-2013 yakni “Perbankan Syariah”, pendanaan pada sepeda motor, *public insurance dan securities*. BCA meng-*added* kepunyaan efektifitas dari 25% menjadi 100% pada tahun 2013 terhadap firma publik PT Asuransi Umum BCA (“sebelum menjadi PT. Central Sejahtera Insurance serta diketahui BCA Insurance”). BCA menguatkan bisnis *transaction banking* dengan cara mengembangkan produk serta jasa layanan yang berinovatif, yaitu aplikasi perbankan *mobile* untuk handphope pintar terkini, pelayanan pada penanggulangan pembiayaan dengan *e-commerce* juga men-*develop* desain terbaru Pusat Perbankan Elektronik di mana menyempurnakan mesin ATM Pusat melalui penambahan perangkat-perangkat berbasis modern. Untuk mengembangkan profesionalitas layanan perbankannya, DRC atau Pusat Pemulihan Bencana di Surabaya telah diselesaikan oleh BCA yang fungsinya sebagai pusat backup data pemulihan bencana yang tersatukan dengan dua *Mirroring Data Center*. DRC yang ditempatkan di Singapura digantikan oleh DRC yang baru dibentuk.

Pada tahun 2014 sampai dengan 2015 Bank BCA melakukan penyempurnaan pada Pusat Perbankan Elektronik melalui konsep serta pengenalan baru MyBCA, BCA juga melakukan pengembangan jaringan ATM berbasikan *Cash Recycling Machine* atau mesin *cash* daur ulang dan melaksanakan peluncuran produk “Sakuku”, yaitu dompet elektronik berbasikan aplikasi. Dalam pengupayaan pengembangan layanan *transaction banking*, layanan *cash management* BCA

dilengkapi dengan platform *internet banking*, KlikBCA solusi bisnis terintegrasi. BCA membeli aset CS Finance atau PT. Central Santosa Finance, yaitu cabang perusahaan di mana beroperasi pada bidang pendanaan sepeda motor sehingga hak aset BCA pada CS Finance dengan *effectively* mengalami peningkatan dari 25% jadi 70%. BCA juga mendapatkan *license* supaya memberi servis jaminan raga lewat PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life) di mana operasinya dibawah oleh entites anak BCA, yakni BCA Sekuritas. Pada 2016, Servis *internet banking* selalu dilakukan penyempurnaan dengan adanya tambahan perangkat-perangkat yang dibutuhkan pelanggan bidang usaha. BCA terus mengekspansi koneksi ATM khususnya menambahkan *Cash Recycling Machine* sebagai upaya mengadakan dengan total yang memadai, untuk mengganti ATM yang masih konservatif. Melaksanakan *role* selaku bank paragidma serta bank *getaway*, BCA melakukan kegiatan dan partisipasi untuk menyukseskan pengampunan pajak. BCA melengkapi mekanisme organisasinya melalui penciptaan Direktorat Transaksi Perbankan guna menguatkan integrasi platform beragam jenis barang dan servis *banking transaction*, dan melakukan pembentukan Direktorat Human Capital Management atau Direktorat Manajemen SDM untuk pengembangan SDM dan perencanaan keberhasilan secara berkelanjutan.

Bank BCA saat ini memiliki banyak sekali perubahan dimana bank ini yang pada masa dahulu bukan bank yang terkenal di Indonesia sekarang menjadi sangat terkenal, bahkan tidak tanggung-tanggung Bank BCA terkenal secara internasional dibuktikan dengan majalah forbes yang menyebutkan bahwa Bank BCA adalah bank yang prestatif sekaligus bank paling profitable di Indonesia. Salah satu hal yang menjadikan bank BCA banyak diminati oleh rakyat Indonesian yaitu Bank

BCA ini sangat mampu menarik hati masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang sangat friendly, keterkenalan Bank BCA sebagai bank yang paling prima dalam pelayanan yang membuat masyarakat berlomba-lomba membuka tabungan BCA saat ini. Inovasi, kolaborasi dan prestasi tidak kunjung berhenti sama Bank BCA ini. Sampai saat ini Bank BCA banyak melakukan perbaikan teknologi agar semakin tidak ketinggalan zaman, berbagai produk-produk baru diluncurkan agar membuat nasabah tidak berpindah tangan. Salah satu contohnya adalah produk Tahapan. Bank BCA juga memtransformasikan berbagai fitur-fiturnya di aplikasi BCA Mobile mengingat bahwa zaman kian hari semakin berubah dan pola perilaku masyarakat yang cenderung semakin menyukai hal-hal yang berbau elektronik. Seperti contoh saat ini Bank BCA membuat fitur quick response, m-commerce, Flazz, QR dan masih banyak lagi fitur aplikasi yang mendukung masyarakat dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan kecepatan.

Bank BCA saat ini tidak hanya memperoleh penghargaan dari satu sumber saja, melainkan banyak yang memberikan penghargaan kepada Bank BCA atas prestasi-prestasi yang diperoleh, seperti dari FinanceAsia dan Euromoney yang menobatkan Bank BCA sebagai bank terbaik di Asia dan Indonesia, Asiamoney juga memberikan achievement kepada bank ini domestik dan digital bank terbaik, dan juga Bank Indonesia (BI) memberi achievement sebagai bank dengan kepatuhan pelaporan keuangan terbaik.

2.2.2 Visi

Visi Bank BCA ialah menjadi Bank pilihan utama andalan rakyat yang berfungsi sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

2.2.3 Misi

Misi Bank BCA ialah sebagai berikut:

1. Membentuk lembaga yang mempunyai keunggulan di dalam menyelesaikan solusi finansial dan pembayaran untuk pelanggan bisnis perindividu.
2. Mengerti berbagai macam keperluan semua nasabah dan memberi layanan keuangan yang sesuai demi supaya terpenuhinya kenyamanan yang maksimal untuk pelanggan.
3. Mengembangkan harkat *stakeholder* dan *francais* BCA.

3.1.1 Logo

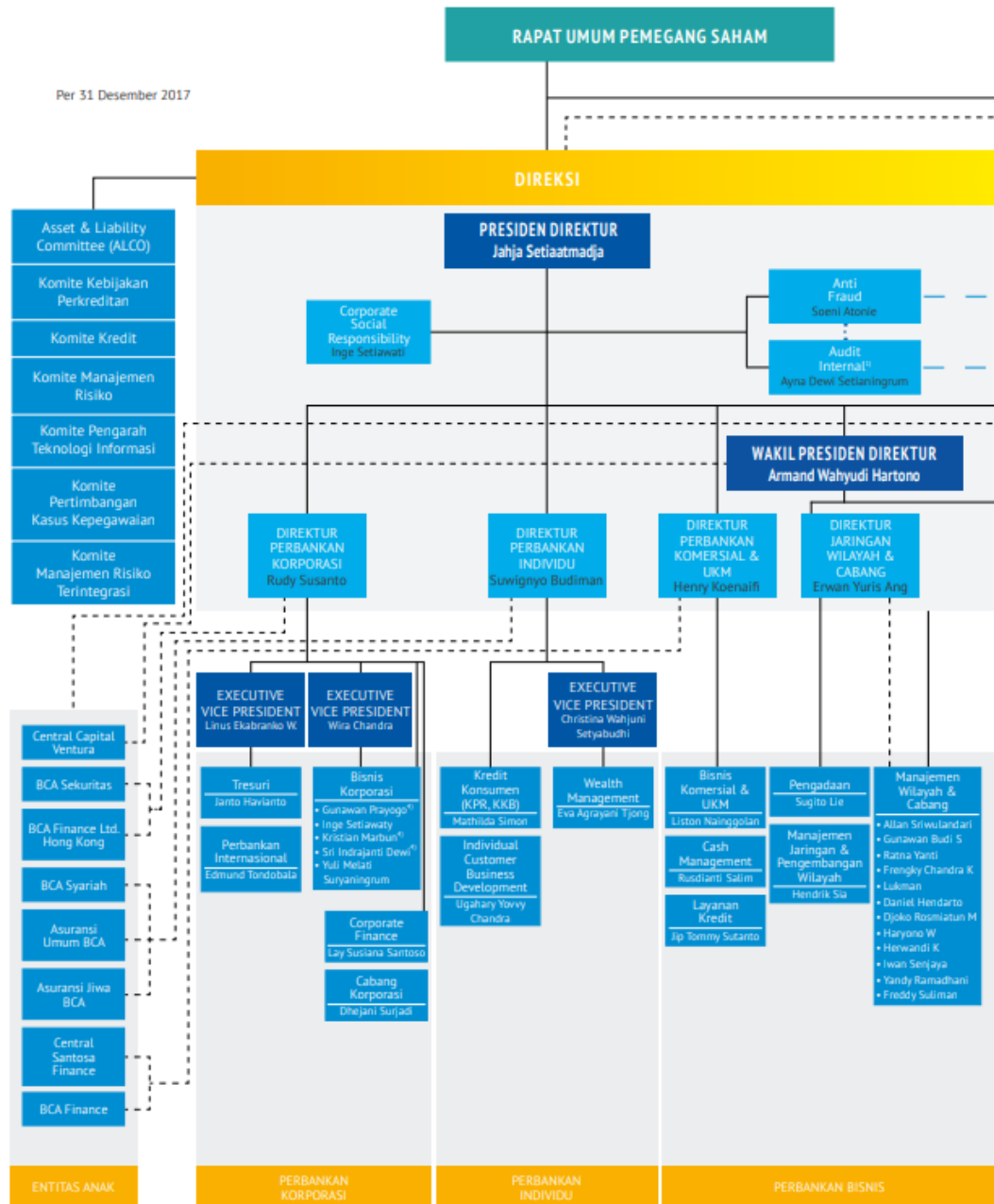


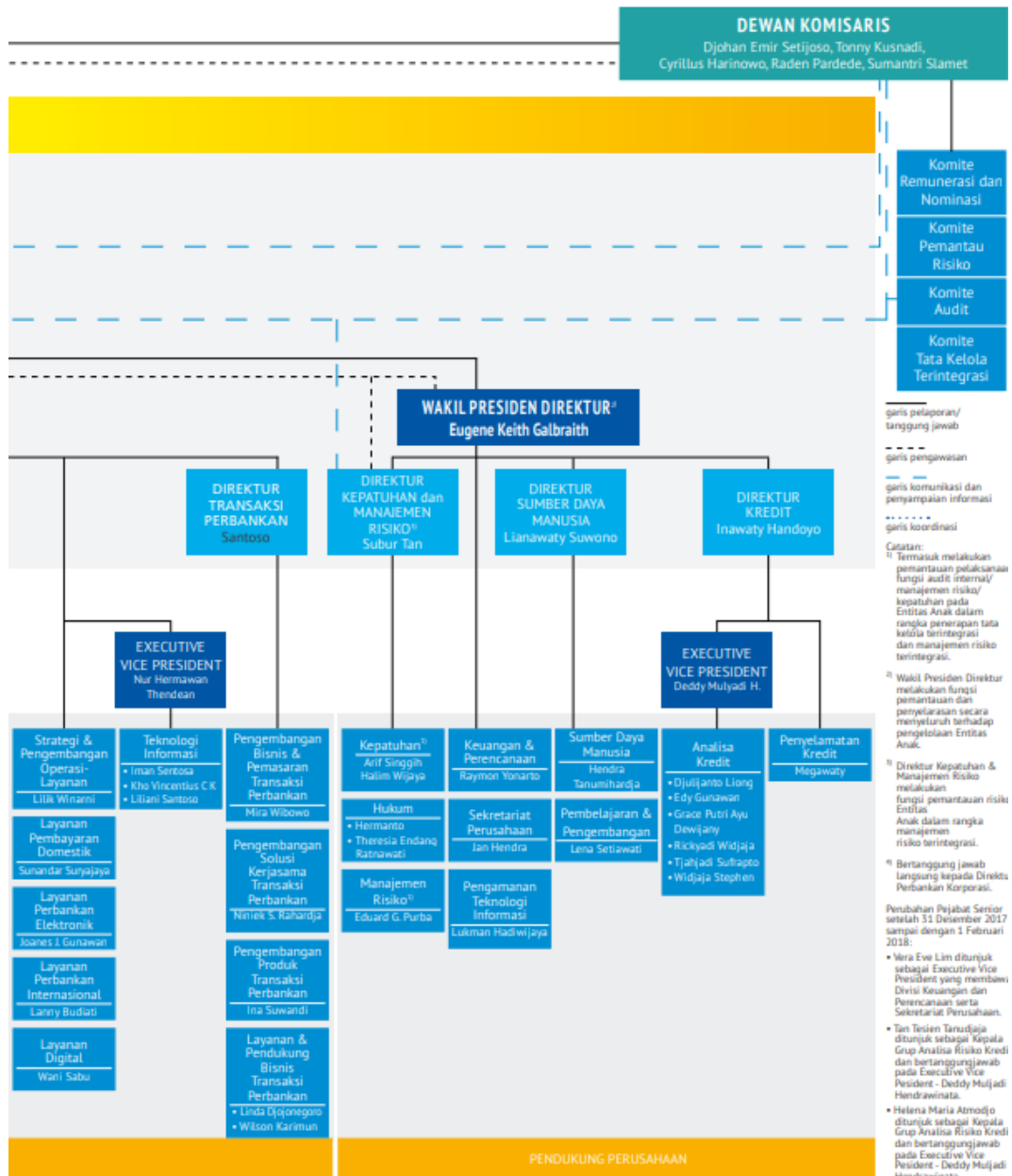
Gambar 2.3 Logo Bank BCA

Sumber: Annual Report Bank BCA (2017)

Makna logo tersebut ialah *blueliner* yang diaplikasikan pada BCA mengindikasikan bentuk komunikasi yang solid dan korespondensi menggambarkan semangat baru pada logo BCA. Hal tersebut merupakan sebuah upaya untuk mewujudkan visi dan misi Bank BCA. Selanjutnya pada implementasi konsep *Blueliner* menjadikan logo BCA semakin mempunyai warna, dedikasi dan kontribusi pada industri perbankan Indonesia.

3.1.2 Struktur Organisasi





Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bank BCA

Sumber: Annual Report Bank BCA (2017)

3.1.3 Produk Bank Central Asia

Bank Central Asia memiliki produk barang dan produk jasa atau layanan yang terdiri dari:

1. Produk Simpanan

Produk simpanan Bank BCA adalah Giro, Deposito Berjangka, Tahapan (Tabungan Hari Depan), Tapres, Tabungaku, Tahap Gold, Tahap Berjangka, Simpanan Pelajar, Laku, BCA Dollar dan lain-lain.

2. Layanan Transaksi Perbankan

Produk layanan transaksi perbankan ialah Safe Deposit Box, Remittance Transfer, Bank Notes, Collection dan Kliring, Cek Traveller, Akun Virtual, Pembayaran, Automatic Debit, Payroll Services, Cash Pick Up, Modul Penerimaan Negara Generasi Dua (MPN G2) dan lain-lain.

3. Perbankan Elektronik

Produk perbankan elektronik BCA yaitu ATM BCA, EDC BCA, Debit BCA, Flazz, Auotoprint, EDCBIZZ, Tunai BCA, Internet Banking (Klik BCA), m-BCA (Mobile Banking), BCA Klikpay, Phone Banking, Pusat Panggilan, SMS Top Up, SMS BCA, e-Tax, Sakuku dan produk lainnya.

4. Layanan *Cash Management*

Jasa layanan manajemen keuangan atau *cash management* seperti *payable managemen, receivable management, liquidity management*.

5. Kartu Kredit

Produk kartu kredit BCA terdiri dari empat kartu yaitu Kartu BCA, BCA Mastercard, BCA AMEX, BCA Visa.

6. Produk Bancassurance

Produk bancassurance BCA adalah produk asuransi seperti Asuransi Kebakaran, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Property All Risks (PAR), Maxi Infinite Link Assurance, Maxi Syariah, Maxi Kid Investa, Provisa Signature dan produk bancassurance lainnya.

7. Produk Investasi Reksa Dana

Terdiri dari banyak jenis diantaranya Danareksa Gebyar Dana Likuid, Batavia Proteksi Gebyar I sampai VI, Danareksa Gebyar Indonesia II dan lain-lain.

8. Produk Investasi Obligasi

Produk Investasi Obligasi BCA yaitu diantaranya Obligasi Negara Fixed Rate (FR), ORI atau Obligasi Negara Ritel, INDON yaitu Obligasi Negara Valas, Savings Bond Retail (SBR).

9. Fasilitas Kredit

Produk fasilitas kredit BCA yaitu KPR atau Kredit Kepemilikan Rumah, KKB atau Kredit Kendaraan Bermotor, KMK atau Kredit Modal Kerja, Export Credits, Trust Receipt, Investment Credits, Penyaluran Keuangan, Supplier Keuangan dan Dealer Financing.

10. Standby LC/Bank Garansi

Produk Standby LC BCA yaitu Garansi Pembayaran Dimuka, Garansi Bid, Garansi Konter, Garansi Kustom, Garansi Pembayaran Langsung, Garansi Maintenance, Garansi Pembayaran dan Garansi Performance.

11. Pembiayaan Ekspor-Import (*Trade Finance*)

Produk Trade-Finance BCA yaitu Koleksi Dokumentasi Kedalam, Konfirmasi Letter of Credits, Pemotongan LC, LC Forfaiting, LC Issuance, Negosiasi LC, Surat Garansi, Koleksi Dokumentasi Keluar, *Export Loan* atau Pembayaran Sebelum Ekspor dan *Trust Receipt*.

12. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN/Local LC)

Produk SKBDN BCA ada 5 (lima) yaitu LC Forfaiting, LC Issuance, ,
Surat Garansi, SKBDN Discounting dan *Trust Receipt*.

13. Fasilitas Valuta Asing

Fasilitas Valuta Asing BCA terdiri dari jenis *spot*, *forward*, *swap* dan produk derivatif lainnya.