

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK CENTRAL ASIA

Kehidupan manusia tidak lepas dengan kegiatan berkomunikasi. Dapat dikatakan bahwa semua aspek kehidupan kita memerlukan komunikasi, baik itu kegiatan di pekerjaan hingga lingkungan sosial. Segala jenis pekerjaan yang dilakukan manusia pasti melibatkan komunikasi, mulai dari bidang perbankan, konstruksi, kedokteran, hingga pendidikan. Dalam bahasan ini penulis akan memaparkan kegiatan komunikasi yang berlangsung di bidang perbankan.

Dunia perbankan adalah salah satu bentuk pekerjaan yang tidak dapat lepas dari kegiatan berkomunikasi, baik berkomunikasi dengan rekan kerja maupun dengan nasabah. Sebagai seorang bankir harus memahami dan mempraktikkan Ilmu Komunikasi yang efektif di tempat kerja karena merupakan syarat wajib yang harus dimiliki oleh seorang bankir di antaranya sebagai salah satu Standar Layanan Perbankan (bankernote.com/cara-komunikasi-efektif-di-dunia-perbankan/amp/). Standar Layanan adalah poin penting di dalam dunia perbankan yang mewajibkan setiap karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif guna mendapatkan loyalitas dari nasabah.

2.1. Bank Central Asia Sebagai Perbankan di Indonesia

Bank Central Asia adalah salah satu bank di Indonesia yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam menjalankan setiap kegiatan operasinya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan para nasabah yang memiliki tujuan utama loyalitas nasabah. Bank Central Asia (BCA) diawali dengan berdirinya NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory pada 1955. Pada 21 Februari 1957 BCA mulai beroperasi sebagai anak usaha Semarang Knitting Factory yang bergerak di bidang perbankan. Kemudian BCA memperkuat jaringan layanan cabang dan berkembang menjadi Bank Devisa pada 1977. Bank Devisa merupakan bank yang memperoleh surat penunjukkan dari Bank Indonesia untuk dapat melakukan kegiatan usaha perbankan dalam valuta asing. Pada 1980-an terdapat beberapa momen penting bagi keberlangsungan BCA, yaitu BCA semakin mengembangkan jaringan kantor cabang secara luas, mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun penerapan teknologi informasi, seperti menerapkan *online system* untuk jaringan kantor cabang BCA, dan yang paling penting adalah meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) yang hingga saat ini masih menjadi salah satu produk simpanan unggulan BCA. Pada 1990-an BCA mulai menerapkan alternatif jaringan layanan melalui ATM BCA yang kemudian pada 1991 mulai ditempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta.

Sempat terjadi pergolakan di Bank Central Asia yaitu pada 1997 – 1998, disaat Indonesia sedang mengalami krisis moneter dan sedang marak terjadinya kerusuhan missal pada Mei 1998. Pada saat itu terjadi rusuh terhadap beberapa kanton cabang BCA di Jakarta. Pada 1998 tersebut BCA menjadi BTO (*Bank Taken Over*) dan disertakan dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilaksanakan oleh BPPN (Badan Penyehatan Perbankan nasional). Proses rekapitalisasi BCA berjalan cukup cepat, yaitu berakhir pada 1999, dan sebagian besar kredit yang diberikan BCA dipertukarkan dengan obligasi pemerintah. Pemerintah Republik Indonesia melalui BPPN menguasai 92,8% saham BCA. Pada 2002 Farindo Investments (Mauritius) Limited mengambil alih 51% total saham BCA melalui proses *tender strategic private placement*. Pada 2010 BCA mulai mempercantik diri dengan memperbaiki kualitas layanan dengan tema BCA “*Enhanced Relationship and Quality Growth*” yang merupakan *internal campaign* untu meningkatkan relasi yang lebih baik antara BCA dengan customer.

Kemudian pada 2011, budaya SMART yang sudah dimiliki ditingkatkan menjadi SMART SOLUTION yaitu budaya *Service + Relationship*. (Sejarah perkembangan Bank Central Asia berdasarkan Modul Pengenalan Perbankan Indonesia, BCA Learning Center, 2014).

Bank Central Asia dibangun dengan dasar visi dan misi yang sangat visioner. Visi dan Misi tersebut adalah sebagai berikut (sumber:

https://www.bca.co.id/id/Tentang_BCA/Korporasi/Cari-Tahu-Tentang-BCA/Visi-dan-Misi):

Visi:

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

Misi:

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

Selain di bangun dengan dasar visi dan misi yang kuat, BCA juga menerapkan tata nilai yang harus dijunjung tinggi semua karyawan hingga direksi BCA, tata nilai tersebut adalah :

1. Fokus pada Nasabah (*Customer Focus*)

Memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik.

2. Integritas (*Integrity*)

Jujur, tulus, dan lurus. Nasabah memilih bank yang dipercaya. Kepercayaan dibangun melalui tindakan yang mencerminkan integritas dan etika bisnis yang tinggi secara konsisten.

3. Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Tim adalah himpunan orang yang memiliki pertalian khas, komitmen, tata cara dan sinergi untuk mencapai satu tujuan.

4. Berusaha Mencapai yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*)




Senantiasa melakukan yang terbaik dengan cara dan kualitas terbaik.




Produk-produk perbankan yang dihasilkan BCA pun semakin menjawab kebutuhan masyarakat yang dibarengi dengan beragam fitur yang mengutamakan kebutuhan nasabah. Produk tersebut kemudian dikategorikan dalam kebutuhan perorangan dan bisnis yang tercantum sebagai berikut:





- Produk Dana

Setiap pribadi memiliki kebutuhan financial yang berbeda-beda. BCA menawarkan beberapa solusi tabungan sesuai kebutuhan dengan keunggulan, seperti kesempatan mendapatkan undian melalui Tahapan BCA, kepraktisan hanya menggunakan 1 kartu untuk segala transaksi dengan bunga yang lebih tinggi melalui Tapres BCA, dan keuntungan dengan menabung sekaligus berinvestasi dalam mata uang asing dengan BCA Dollar. Selain itu juga terdapat rekening Giro yang digunakan untuk aktivitas dan transaksi usaha nasabah.

Tabel 2.1
Produk Dana BCA

No.	Produk Dana BCA	Deskripsi	Gambar
1	Tahapan BCA	<p>Produk tabungan BCA satu ini paling banyak penggunanya. Keuntungan memiliki rekening ini sangat banyak. Di antaranya mendapat buku tabungan, kartu ATM BCA atau biasa disebut Paspur BCA, fitur SMS banking, fitur mobile banking atau m-BCA, internet banking atau klikBCA, dan kemudahan transaksi lain.</p>	
2	Tahapan Xpresi	<p>Jenis simpanan Tahapan Xpresi BCA ini ditujukan untuk calon nasabah muda yang berjiwa energik. Salah satu perbedaan dengan Tahapan di atas ialah Tahapan Xpresi tidak mendapatkan buku tabungan. Namun, tetap mendapat kartu ATM yang bisa digunakan untuk cek saldo, lihat mutasi dan histori transaksi, transfer, belanja, dan sebagainya.</p>	
3	Tahapan Berjangka	<p>Tahapan Berjangka merupakan jenis tabungan reguler bulanan dengan nominal minimal Rp 500.000,-. Menabung menggunakan rekening jenis ini, Anda tidak bisa mengambil uang atau tarik tunai kapan saja sebelum 12</p>	

No.	Produk Dana BCA	Deskripsi	Gambar
		atau 24 bulan.	
4	Tahapan Gold	Keunggulan produk tabungan BCA Tahapan Gold ialah bisa cetak buku tabungan sendiri tanpa harus antre di customer service officer. Selain itu, mendapat fasilitas layanan automatic transfer system online dan info mutasi rekening lebih lengkap daripada jenis tabungan BCA lain.	
5	Tapres BCA	Tapres merupakan salah satu macam produk simpanan BCA dengan keunggulan suku bunga lebih tinggi daripada produk lainnya. Sama seperti Tahapan Xpresi, rekening Tapres tidak mendapatkan buku tabungan. Namun, nasabah pemilik tabungan ini akan diberikan Rekening Koran untuk laporan keuangan.	
6	Simpanan Pelajar	Usia di bawah 17 tahun, belum memiliki KTP, dan status masih anak sekolah bukan berarti tidak dapat membuat rekening di bank BCA. Bila Anda masih PAUD, SD, SMP, ataupun SMA tetapi keinginan menabung sudah ada, gunakan saja rekening jenis ini.	

No.	Produk Dana BCA	Deskripsi	Gambar
7	TabunganKu	TabunganKu merupakan program pemerintah yang bertujuan agar masyarakat menengah ke bawah jadi gemar menabung di bank. Tidak hanya pada BCA, TabunganKu juga diterapkan pada tujuh puluh bank lain di Indonesia.	
8	BCA Dolar	Tidak bisa dipungkiri bahwa mata uang dolar cenderung lebih stabil bila dibandingkan dengan rupiah. Atas alasan ini, beberapa orang lebih memilih menabung dalam bentuk mata uang asing itu meski bertempat tinggal di Indonesia. Bank BCA melalui salah satu jenis produk simpanannya bisa memfasilitasi akan hal ini.	
9	Deposito Berjangka	Deposito Berjangka bisa memilih jenis mata uang yang ingin didepositokan dengan bunga yang lebih tinggi dari produk simpanan lainnya.	
10	Giro BCA	Giro BCA merupakan produk yang fleksibel dan memiliki berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan tren kebutuhan nasabah bisnis saat ini. Produk ini akan menunjang kelancaran bisnis Anda yang memiliki transaksi finansial sangat aktif.	

- *Consumer Loan*

Pinjaman konsumtif disalurkan dalam bentuk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), dan Kartu Kredit. Kredit Kepemilikan Rumah terdiri dari pembelian rumah baru maupun *second* hingga *refinancing* rumah pribadi. Begitu pula dengan KKB juga terdiri dari pembelian mobil baru maupun *second* dan *refinancing* mobil pribadi.



- *Investment & Protection*

Produk ini terdiri dari asuransi jiwa, asuransi kerugian, reksa dana, maupun surat hutang Negara. Semua produk pada bagian ini merupakan solusi investasi dan proteksi yang disediakan BCA bagi para nasabah.



- *Business Loan*

BCA juga menyediakan solusi bagi para pengusaha untuk mengembangkan usahanya melalui Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Investasi, dan Smart Cash.

- *Transaction*

Kemudahan transaksi juga disediakan BCA bagi para nasabah melalui Klik BCA, mbanking, *autodebit*, maupun EDC.

Semua solusi perbankan ini disediakan BCA untuk memenuhi semua kebutuhan nasabah akan perbankan, sesuai dengan *tagline* BCA, yaitu “*Senantiasa di Sisi Anda*”.



(<https://www.bca.co.id/id/Individu/Solusi>)

2.2. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Gang Tengah

Bank Central Asia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang terbagi ke dalam 12 (dua belas) kantor wilayah di seluruh Indonesia. Kedua belas kantor wilayah tersebut yaitu, Kanwil I Bandung, Kanwil II Semarang, Kanwil III Surabaya, Kanwil IV Makassar, Kanwil V Medan,

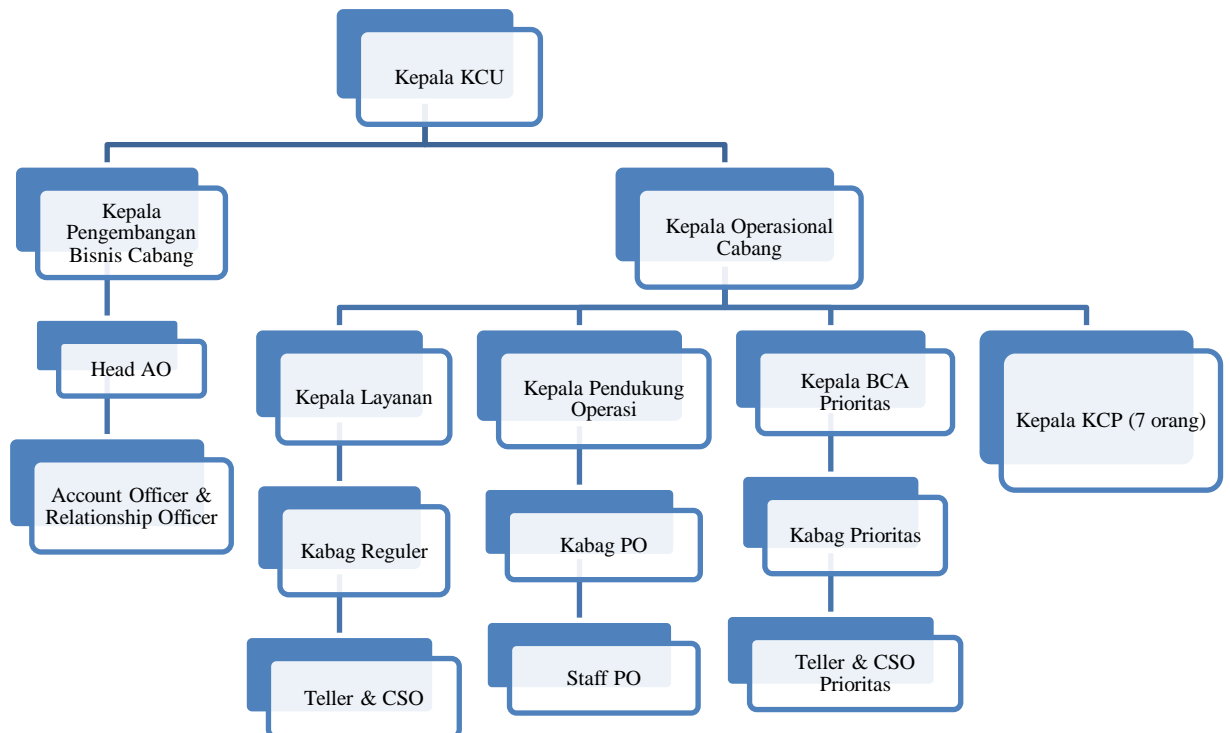
Kanwil VI Palembang, Kanwil VII Malang, Kanwil VIII Pondok Indah Jakarta, Kanwil IX Matraman Jakarta, Kanwil X Asemka Jakarta, Kanwil XI Balikpapan, dan Kanwil XII Wisma Asia Jakarta. Kota Semarang termasuk ke dalam Kanwil II dengan cakupan wilayah Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki 2 (dua) Kantor Cabang Utama (KCU), yaitu KCU Semarang (Pemuda) dan KCU Gang Tengah. Selama ini kebanyakan masyarakat Kota Semarang hanya mengetahui Kantor Cabang Utama BCA Semarang (Pemuda). Sebenarnya di Semarang terdapat satu Kantor Cabang Utama lagi yaitu KCU Gang Tengah. BCA KCU Gang Tengah terletak di JL Gang Tengah No .88, Kelurahan Kranggan, Kecamatan Semarang Tengah, Semarang.

BCA KCU Gang Tengah pada awalnya merupakan Kantor Cabang Pembantu dari BCA KCU Semarang (Pemuda). Oleh karena semakin berkembangnya *performancenya* secara nasional, pada tahun 2017 dinobatkan sebagai BCA Kantor Cabang Utama Gang Tengah yang awalnya hanya memiliki 3 (tiga) Kantor Cabang Pembantu, yaitu KCP Grajen, KCP Suari dan KCP Kanjengan. Kini BCA KCU Gang Tengah memiliki 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu (KCP), yaitu KCP Grajen, KCP Suari, KCP Kranggan, KCP Telogorejo, KCP Majapahit, KCP Pedurungan, dan KCP Industri. BCA KCU Gang Tengah merupakan Kantor Cabang Utama yang cukup unik. Lokasinya berada di sebuah Gang yang berlokasi di Kawasan Pecinan. Meskipun lokasinya yang cukup unik dan bangunannya tidak terlalu besar,

namun KCU ini terletak di tengah-tengah pusat perdagangan di Kota Semarang. Sehingga *performance* tahunannya secara nasional tidak bisa dianggap remeh, karena merupakan salah satu cabang dengan *performa* terbaik di kelasnya. Berikut kami sajikan struktur organisasi di BCA KCU Gang Tengah :

Gambar 2.1

Struktur Organisasi BCA Gang Tengah



Berdasarkan bagan di atas, BCA KCU Gang Tengah dipimpin oleh seorang Kepala KCU dan memiliki 2 (dua) wakil kepala cabang, di bagian bisnis dipimpin oleh Kepala Pengembangan Bisnis Cabang (KPBC) dan di bidang transaksi operasional dipimpin oleh Kepala Operasional Cabang.

Kepala Pengembangan bisnis cabang atau lebih sering disebut KPBC bertanggung jawab atas target bisnis yang diperoleh cabang yang memiliki tujuan akhir adalah profit cabang. KPBC lebih cenderung menguasai bidang kredit, baik itu kredit produktif (modal kerja) maupun kredit konsumen. KPBC membawahi seorang *Head AO* yang bertugas sebagai *team leader* dari *Account Officer* dan *Relationship Officer*. *Account Officer* bertanggung jawab atas target kredit cabang, mulai dari fungsi marketing, analisa pengolahan, hingga penyelesaian kredit. Sedangkan *Relationship Officer* bertugas dalam fungsi *funding* yang mencari dana pihak ketiga dengan menawarkan solusi yang dibutuhkan nasabah melalui produk perbankan BCA.

Kepala Operasional Cabang (KOC) bertanggung jawab atas kegiatan transaksi di cabang, seperti transaksi teller dan CSO, pelayanan di cabang, hingga administrasi cabang. KOC memimpin Kepala Layanan, Kepala Proritas, dan Kepala Pendukung Operasi yang bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran transaksi nasabah di cabang melalui CSO dan teller masing-masing unit. Sedangkan Kepala KCP memimpin kantor cabang pembantunya masing-masing baik dari sisi target bisnis dan pelayanan.

Saat ini BCA sedang mengedepankan sebuah nilai penting, yaitu *Customer Engagement*. Nilai ini adalah poin penting dimana nasabah akan menjadi loyal secara otomatis. Bila *engagement* terjalin diantara bank dan nasabah kenyamanan akan terbentuk pada diri nasabah. Karena bisnis perbankan merupakan bisnis dengan dasar kepercayaan. Nasabah mempercayakan keuangannya dihandle oleh sebuah bank, dalam hal ini BCA. Untuk menciptakan *Customer Engagement* dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang efektif. Pada dasarnya setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda. Dengan demikian bankir harus mampu melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Kemampuan berkomunikasi yang memegang peranan penting dalam hal ini.

Semua perbaikan-perbaikan tersebut dilakukan oleh BCA adalah dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah, dan yang terutama adalah untuk meningkatkan loyalitas dari nasabah. Loyalitas dari nasabah bukanlah sebuah hal yang terbentuk secara instan, namun merupakan sebuah proses yang berkesinambungan yang tidak hanya dibentuk dari dalam namun juga merupakan pengaruh dari luar.

2.3. Persaingan Antarbank di Indonesia

Pencapaian yang semakin baik adalah cita-cita semua bank di setiap tahunnya. Begitu pula dengan Bank Central Asia, yang selalu berusaha menjadi yang terbaik setiap tahunnya dengan meningkatkan kinerja dan performanya. Sehingga visi untuk menjadi bank pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dapat semakin terpenuhi. Untuk menjadi semakin baik bukan merupakan hal yang mudah bagi BCA. Hal tersebut dikarenakan tantangan jaman yang semakin meningkat dan juga persaingan antarbank di Indonesia yang sangat ketat. Terdapat ratusan bank, baik itu bank BUMN, bank umum maupun bank daerah yang ada di Indonesia. Dengan demikian dapat terlihat betapa ketatnya persaingan perbankan di negeri ini.

Meskipun persaingan antarbank di Indonesia sangat ketat, Bank Central Asia tidak pernah absen masuk ke dalam jajaran bank terbaik di Indonesia setiap tahunnya. Hal itu dapat kita lihat di hampir semua penghargaan perbankan yang ada, selalu ada nama Bank Central Asia dituliskan dalam peringkat papan atasnya. Sebanyak 15 bank umum nasional terpilih menjadi Bank Terbaik Tahun 2016 versi Majalah Investor (<http://www.beritasatu.com/bank-dan-pembiayaan/368015-bank-terbaik-2016-versi-majalah-investor>). Bank-bank tersebut mendapat predikat sebagai yang terbaik setelah lolos seleksi pemeringkatan dan terbukti unggul di kelasnya. Pada kelas aset di atas Rp 100 triliun, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) tampil sebagai yang terbaik bersama PT Bank Mandiri Tbk

(Mandiri) dan disusul dengan PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Bank yang berhasil menjadi pemenang di kelompoknya terbukti unggul setelah lolos seleksi awal dan menjadi yang terbaik pada tahap pemeringkatan yang menggunakan 12 kriteria pemeringkatan yang dirumuskan oleh Dewan Juri. Duabelas kriteria pemeringkatan yang digunakan meliputi: CAR 2015 (*capital adequacy ratio*), NPL 2015 (*non performing loan*), ROA 2015 (*return on asset*), ROE 2015 (*return on equity*), NIM 2015 (*net interest margin*), BOPO 2015 (perbandingan beban operasional dengan pendapatan operasional), LDR 2015 (*loan to deposit ratio*), pertumbuhan pendapatan bunga bersih, pertumbuhan pendapatan operasional selain bunga, pertumbuhan laba operasional, pertumbuhan kredit, dan *rasio cost to asset*.

Tahun 2016 merupakan tahun yang cukup sulit bagi bisnis perbankan. Lesunya kinerja perbankan pada 2016 tak terlepas dari lemahnya perekonomian domestik dan global. Jatuhnya harga-harga komoditas pada tahun 2016 membuat banyak eksportir dan perusahaan yang terkait komoditas menghentikan ekspansinya, bahkan tak sedikit yang gulung tikar. Kondisi sulit pada 2016 tak hanya memukul bank- bank kecil dan menengah, tetapi juga bank- bank besar. Sejumlah bank papan atas bahkan mencatat kinerja yang amat buruk sehingga akhirnya merugi. Namun, tidak semua bank kinerjanya menurun pada 2016. Beberapa bank yang menerapkan strategi jitu dan tepat, sehingga tetap bertahan di peringkat atas. Situasi tersebut akhirnya menyebabkan peta persaingan bank sedikit berubah. Pada

kelompok 10 bank terbesar misalnya, terjadi perubahan peringkat yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya.

Tahun 2018 BCA menempati urutan ke 3 (tiga) teratas berdasarkan total aset yang dimiliki, yaitu mencapai 783 triliun rupiah. Sedangkan di posisi ke 2 (dua) ada Bank Mandiri dengan total aset 1017 triliun rupiah, dan di posisi pertama ada BRI dengan total aset 1.125 triliun rupiah.

Gambar 2.2

Grafik Bank Terbaik 2018 Berdasarkan Jumlah Aset



Infografis: Asfahan Yahsyi | Naskah: Lavinda | Berbagai Sumber



Sumber : <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190201161251-78-365751/bank-btpn-geser-dua-pemain-lawas-masuk-daftar-10-bank-besar>

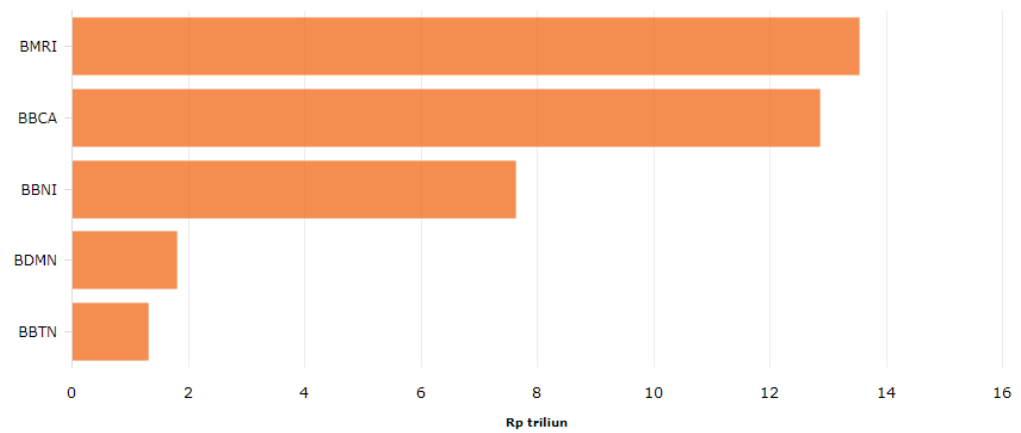
Berdasarkan profit yang diperoleh hingga Kuartal II tahun 2019 ini posisi pertama ditempati oleh Bank Mandiri dengan capaian profit 13,5 triliun

rupiah. Selanjutnya disusul oleh BCA dengan perolehan profit 12,8 triliun rupiah, dan di peringkat ke 3 (tiga) ada BNI dengan profit 7,6 triliun rupiah.

Gambar 2.3

Bank Dengan Profit Tertinggi Kuartal II Tahun 2019

Laba Bersih BMRI, BBKA, BBNI, BDMN, BBTN



DATABOKS.CO.ID
STATISTICS & DATA PORTAL

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/30/kuartal-ii-2019-laba-bersih-bank-mandiri-paling-tinggi-di-antara-5-bank-besar>