

**Penerapan Sistem Informasi pada
Bank Central Asia (BCA) KCU Matraman**



Disusun Oleh Kelompok C08:

Alexander Audric Johansyah (2206815466)

Clement Samuel Marly (2206082114)

Joseph Bintang (2206082966)

Lim Bodhi Wijaya (2206082410)

Yosef Nuraga Wicaksana (2206082751)

Mata Kuliah Prinsip - Prinsip Sistem Informasi
Tahun Ajaran 2022/2023 (Genap)

Daftar Isi

| | |
|--|----|
| Daftar Isi..... | 2 |
| Bab I Profil Organisasi..... | 3 |
| a. Deskripsi Umum..... | 3 |
| b. Visi dan Misi..... | 3 |
| c. Struktur Organisasi..... | 4 |
| Bab II Proses Bisnis Utama Organisasi | 6 |
| Bab III Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi..... | 8 |
| a. Sistem Informasi..... | 8 |
| b. Infrastruktur Teknologi..... | 8 |
| Bab IV Analisis SWOT dan Usulan Perbaikan Sistem Informasi | 10 |
| a. Analisis SWOT Sistem Informasi Bank BCA..... | 10 |
| b. Usulan Perbaikan Sistem Informasi Bank BCA..... | 11 |
| Bab V Penutup..... | 13 |
| a. Kesimpulan..... | 13 |
| b. Kendala dalam Pengerjaan Tugas..... | 13 |
| c. Saran..... | 13 |
| Lampiran..... | 14 |
| a. Pertanyaan..... | 14 |
| b. Transkrip Wawancara..... | 14 |
| c. Bukti Wawancara..... | 19 |
| d. Referensi..... | 20 |

Bab I

Profil Organisasi

a. Deskripsi Umum

BCA (Bank Central Asia) merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang berdiri pada 21 Februari 1957 sebagai anak usaha Semarang Knitting Factory yang bergerak di bidang perbankan. Seiring berkembangnya waktu, BCA membuka banyak kantor cabang di seluruh Indonesia, salah satunya adalah KCU Matraman. Kantor cabang utama ini terletak di Jl. Matraman Raya No.14-16, RW.1, Kota Jakarta Timur. Alasan berdirinya cabang ini adalah kebutuhan perbankan di daerah Matraman. Dengan perkembangan zaman yang pesat, BCA KCU Matraman dan BCA lainnya terus mengembangkan layanan yang diberikan seperti layanan kartu kredit internasional, *Automated Teller Machine* (ATM) yang tersebar secara luas, dan *mobile banking* yang memberikan kemudahan lebih dalam transaksi maupun pembayaran berbagai layanan lain. Selain layanan sebagai bank, BCA juga memiliki layanan lain yang ditawarkan oleh anak perusahaannya seperti:

- BCA digital dan BCA syariah yang menawarkan layanan bank dengan bentuk khusus.
- BCA finance dan BCA multifinance yang menawarkan layanan pinjaman uang untuk *leasing* maupun kredit lainnya.
- BCA sekuritas yang menawarkan jasa pembelian dan penjualan saham.
- BCA insurance dan BCA life yang bergerak dalam jasa asuransi
- Centra Capital Ventura yang menawarkan pendanaan kepada *startup* atau usaha
- BCA finance limited yang berfokus dalam jasa pengiriman uang

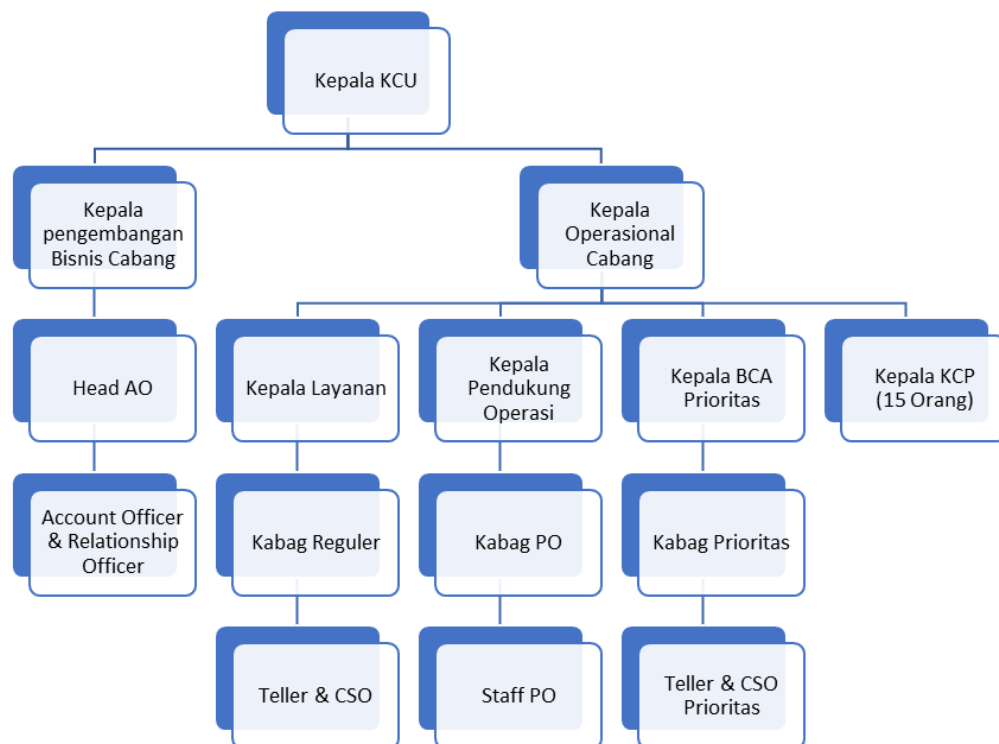
b. Visi dan Misi

Visi dan misi dari KCU Matraman sama dengan yang telah ditetapkan oleh BCA yaitu:

- Visi:
Menjadi bank pilihan rakyat 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 *franchise* dan nilai *stakeholder* BCA.

c. Struktur Organisasi



Gambar 1.0 Struktur organisasi BCA KCU Matraman

Menurut narasumber, secara fungsional terdapat dua struktur organisasi di BCA, yaitu:

1. Pengembangan Bisnis Cabang

Pada pengembangan bisnis cabang terdapat Kepala AO (*Account Officer*) yang membawahi AO (*Account Officer*) dan RO (*Relationship Officer*). Secara

umum, tugas utama dari pengembangan bisnis cabang adalah untuk meningkatkan dan mengembangkan penjualan, menjaga dan mengelola hubungan dengan *customer*, dan meningkatkan citra BCA di wilayah tersebut. Narasumber berada pada tingkat *Account Officer* dan *Relationship Officer*.

2. Operasional Cabang

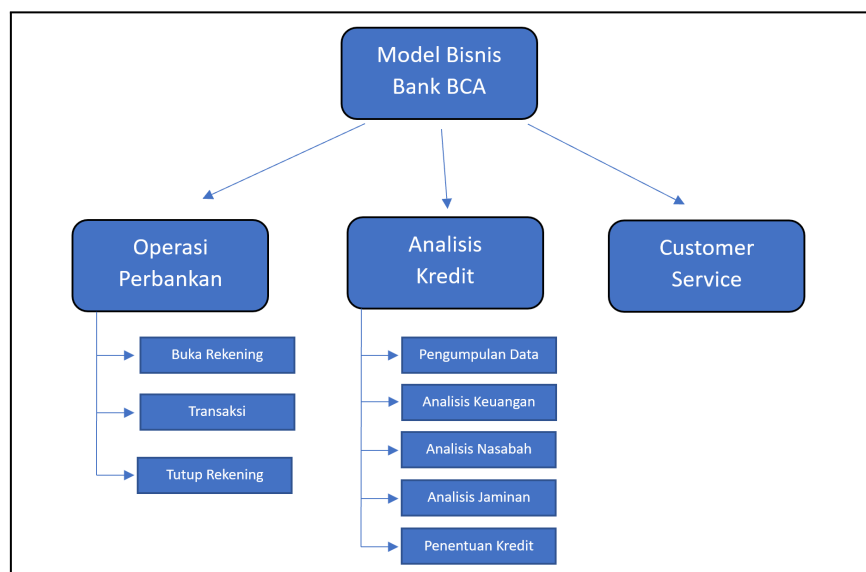
Pada operasional cabang terdapat empat peran yaitu Kepala Layanan yang berisi *teller* dan CSO (*Customer Service Officer*), Kepala Pendukung Operasi yang berisi staf PO (*Pendukung Operasi*), Kepala BCA Prioritas yang berisi *teller* dan CSO (*Customer Service Officer*) Prioritas, dan Kepala KCP (*Kantor Cabang Pembantu*). Secara umum operasional cabang bertugas untuk mengurus transaksi perbankan, mengelola administrasi, melakukan pelayanan *customer*, dan mengelola stok seperti uang tunai dan kertas dokumen.

Bab II

Proses Bisnis Utama Organisasi

BCA merupakan sebuah badan perbankan yakni badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat bentuk kredit atau lainnya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan perannya tersebut, keuntungan BCA terbagi menjadi dua jenis menurut sumbernya yakni *shared based* yang berasal dari bunga simpanan atau pinjaman dan *fee based* yang berasal dari layanan jasa perbankan.

Salah satu produk bisnis yang ditawarkan oleh BCA dalam mendapatkan keuntungan adalah Tahapan BCA yang merupakan rekening tabungan nasabah. Produk ini merupakan salah satu produk unggulan BCA dengan didukung oleh banyak perangkat seperti ATM, *mobile banking*, dan klik BCA yang terhubung secara real time. Terdapat tiga proses utama dalam produk ini yakni:



Gambar 2.0 *Flowchart* model bisnis BCA

a. Operasi Perbankan

- Buka Rekening

Nasabah membuka rekening Tahapan BCA baru di kantor cabang dan menyimpan uang sebagai saldo awal.

- Transaksi

Nasabah menggunakan berbagai layanan bank yang ditawarkan oleh BCA.

- Tutup Rekening

Nasabah menutup rekening Tahapan BCA dan tidak menggunakan layanan BCA lagi.

b. Analisis kredit

Proses analisis menggunakan pendekatan atau rasio-rasio keuangan tertentu untuk menentukan kebutuhan kredit yang wajar dan dapat mengurangi potensi masalah kredit macet yang berbahaya bagi perusahaan kedepannya. Analisis kredit meliputi beberapa langkah berikut:

1. Pengumpulan data: pengumpulan informasi dan dokumen yang relevan dari nasabah yang mengajukan
2. Analisis keuangan: analisis terhadap kondisi keuangan nasabah yang meliputi penghasilan, aset, hutang, dan kewajiban lainnya.
3. Analisis nasabah: penilaian terhadap karakter nasabah yang mencakup integritas, reputasi, dan sejarah kredit yang dimiliki.
4. Analisis jaminan: penilaian terhadap jenis jaminan yang diajukan oleh nasabah untuk memastikan nilai jaminan yang cukup untuk menutup risiko kredit.
5. Penentuan kredit: menentukan apakah suatu permohonan kredit dapat disetujui atau tidak berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Jika permohonan kredit disetujui, bank akan menentukan besarnya kredit yang dapat diberikan dan syarat-syarat lainnya.

c. *Customer Relationship*

Memberikan kualitas operasi perbankan dan analisis kredit yang terbaik pada *customer*. Aktivitas berupa mendata pelanggan, menyampaikan informasi, menerima keluhan, dan melakukan *follow up*.

Bisnis BCA paling penting terletak dalam operasi perbankan dimana keberhasilan bisnis dari model perbankan adalah nasabah tetap menggunakan jasa layanan bank secara terus menerus. Oleh karena itu untuk memenuhi keperluan tersebut, BCA terus meningkatkan pelayanan kepada para nasabah mereka dari segi pelayanan maupun operasional yang dapat ditingkatkan salah satu caranya dengan menerapkan sistem perusahaan yang efektif dan efisien.

Bab III

Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi

a. Sistem Informasi

Berdasarkan data yang didapatkan dari narasumber, BCA KCU Matraman menggunakan *enterprise system* dalam bentuk aplikasi atau web MyBCA Portal sebagai sistem informasinya. MyBCA Portal berfungsi sebagai aplikasi utama untuk mengakses berbagai aplikasi lainnya dalam BCA dan hal - hal yang diperlukan karyawan BCA. Dapat diambil contoh aplikasi BCA Mobile yang digunakan oleh banyak pengguna bank BCA. Melalui MyBCA Portal, seorang karyawan BCA dapat melakukan *maintenance* atau pengembangan aplikasi BCA Mobile.

MyBCA Portal juga dapat digunakan untuk mengambil data - data yang diperlukan karyawan dalam pekerjaannya. Sesuai dengan jabatan atau tugas sebuah karyawan, mereka dapat mengambil data - data yang diperlukan dari MyBCA Portal. Berdasarkan tugas seorang karyawan, MyBCA Portal juga dapat digunakan untuk mengolah data dalam BCA. Untuk menjaga keamanan data, aplikasi MyBCA Portal menggunakan jaringan intranet BCA sehingga akses hanya bisa dilakukan di dalam gedung dan semua aktivitas karyawan baik berupa login, akses data, pengolahan data, dan lainnya dapat dimonitor. MyBCA Portal sering digunakan oleh narasumber untuk mengambil data - data nasabah atau *customer*.

b. Infrastruktur Teknologi

BCA KCU Matraman menggunakan berbagai teknologi dalam aktivitasnya. Di dalam gedung BCA KCU Matraman berisi server tempat menyimpan data dan komputer - komputer pendukung aktivitas karyawan. Setiap karyawan menggunakan satu komputer dari kantor dengan *Operating Systems* Windows yang memiliki batasan - batasan sesuai dengan ketentuan BCA KCU Matraman. Untuk menggunakan jaringan intranet, karyawan memerlukan *username* dan *password* yang telah ditetapkan. Topologi jaringan BCA KCU Matraman sendiri berupa topologi jaringan *Star* dengan gabungan topologi jaringan *Mesh*. Segala aktivitas karyawan dalam jaringan intranet dimonitor untuk meningkatkan keamanan data dan membantu dalam proses *disaster recovery*. BCA KCU Matraman memiliki database yang dihubungkan dengan KCP atau cabangnya dan dihubungkan juga dengan database kantor pusat BCA di Jl. M.H. Thamrin, Jakarta Pusat.

Bab IV

Analisis SWOT dan Usulan Perbaikan Sistem Informasi

a. Analisis SWOT Sistem Informasi Bank BCA

Strength

Strength atau kekuatan adalah faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan yang dimiliki oleh bank BCA. Kekuatan ini dapat dimanfaatkan untuk bisa lebih unggul dari kompetitor lainnya serta mencapai tujuannya. Bank BCA saat ini sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memiliki beberapa strength utama yaitu:

- Sebagai bank swasta yang sudah berdiri sejak 1957, bank BCA memiliki struktur perusahaan yang sudah *mature* sehingga memberikan kepercayaan kepada nasabah untuk menyimpan uang atau kekayaan lainnya.
- Keandalan dari performa transaksi yang jarang mengalami kendala serta keamanan yang canggih seperti sistem deteksi penipuan *real-time* dan autentikasi biometrik.
- Aksesibilitas beragam yang diberikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan, baik secara digital melalui BCA mobile, maupun transaksi secara fisik dengan memanfaatkan EDC BCA, maupun ATM BCA.
- Bisnis yang berbasis *customer centric*, dimana Bank BCA mengutamakan kepuasan dari pelanggan. Sistem informasi di BCA dibuat untuk memberikan *user experience* yang baik kepada pelanggannya, membuat transaksi perbankan lebih mudah (*user-friendly*).

Weakness

Weakness atau kelemahan menunjuk kepada faktor internal yang membatasi kemampuan bank BCA untuk mencapai tujuannya. Weakness biasanya berhubungan dengan faktor-faktor yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan agar bank BCA dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa kelemahan yang dimiliki bank BCA:

- Kantor cabang BCA masih terbatas pada kota - kota besar, sehingga belum menjangkau ke pelosok.
- Sistem informasi bank BCA bergantung pada teknologi sehingga dengan keamanan yang sangat ketat masih terdapat kemungkinan terjadinya serangan siber akibat *careless insider* dan kegagalan sistem.

- Memelihara dan meningkatkan sistem informasi bank BCA dapat memakan biaya yang mahal, yang dapat mempengaruhi keuntungan bank.

Opportunity

Opportunity atau kesempatan adalah faktor-faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya seperti meningkatkan *market share*, memperbaiki proses, dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Berikut adalah *opportunity* yang dimiliki bank BCA:

- Meningkatkan jumlah lokasi kantor cabang, untuk menjangkau lebih banyak daerah dan atau pasar - pasar yang belum dikuasai oleh kompetitor.
- Memanfaatkan perkembangan teknologi *digital banking* dan *mobile banking* yang pada zaman sekarang diminati masyarakat untuk menarik banyak customer baru serta meningkatkan *customer satisfaction* dengan cara mengembangkan aplikasi *digital banking* BCA

Threat

Threat atau ancaman adalah faktor-faktor eksternal yang dapat merugikan perusahaan bank BCA. Berikut adalah *threat* yang dimiliki bank BCA:

- Persaingan bisnis oleh kompetitor pada sektor perbankan.
- Perubahan regulasi pemerintah pada sektor perbankan.
- Kondisi ekonomi global yang tidak menentu pasca pandemi.
- Potensi serangan siber dari pihak luar yang dapat mengakibatkan pelanggaran data, kerugian finansial, dan kerusakan reputasi.

b. Usulan Perbaikan Sistem Informasi Bank BCA

Dalam era perkembangan teknologi informasi, peran sistem informasi perusahaan memegang peran krusial dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan dan perbaikan sistem informasi perusahaan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan perusahaan dapat bersaing dengan *competitor*. Berikut merupakan saran atau usulan perbaikan yang dapat dilakukan pada sistem informasi Bank BCA:

1. Pihak BCA bisa meningkatkan layanan e-banking dengan memanfaatkan teknologi *cloud computing*, *load balancing* dan *caching* untuk mengatasi permasalahan yang muncul saat transaksi akibat dari buruknya koneksi internet.

2. Pengembangan aplikasi *m-banking* BCA dengan membuatnya lebih *user-friendly* sehingga mudah digunakan oleh customer. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meng-*upgrade* aplikasi *m-banking* tetapi tetap mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut dengan cara menyertakan panduan penggunaan aplikasi.
3. Peningkatan sistem keamanan dengan menggunakan teknologi terbaru dan menerapkan standar keamanan yang ketat untuk melindungi data nasabah, meminimalkan risiko penipuan, dan kerugian finansial yang mungkin terjadi. Peningkatan standar keamanan dapat berupa pelatihan berkala mengenai keamanan *enterprise system* kepada seluruh pegawai BCA sebagai bentuk antisipasi hadirnya ancaman *cyber security* dalam bentuk yang baru.

Bab V

Penutup

a. Kesimpulan

Penerapan sistem informasi dalam Bank Central Asia (BCA) khususnya pada KCU Matraman sudah tergolong sangat baik dengan memiliki sebuah *enterprise system* yang terpusat sebagai sarana untuk mengontrol kinerja seluruh layanan yang ditawarkan oleh BCA dan sebagai sumber data yang diolah untuk analisis hingga perencanaan strategi pengembangan BCA. Selain efektif dan efisien dari segi operasional, perencanaan arsitektur dalam prevensi *cyber attack* dan *disaster recovery* yang matang menjadikan keamanan data-data yang tersimpan dalam sistem tetap terjaga dengan aman. Walaupun penerapan sudah tergolong sangat baik, BCA harus tetap terus meningkatkan sistem yang dimilikinya seturut dengan perkembangan zaman mulai dari mengoptimalkan hingga memanfaatkan teknologi baru secara efektif agar kinerja BCA tetap unggul dibandingkan kompetitor lain.

b. Kendala dalam Pengerjaan Tugas

Pada pengerjaan laporan ini kelompok kami mengalami beberapa kendala seperti:

1. Waktu pengerjaan Tahap 1 yang sebentar, mengingat adanya libur lebaran.
2. Kesulitan dalam mencari perusahaan yang bisa diwawancarai dalam rentan waktu tersebut.

c. Saran

Penelitian berikutnya diharapkan dapat membahas lebih dalam mengenai:

1. Pemanfaatan teknologi *cloud computing*, *load balancing*, dan *caching* dalam optimalisasi sistem transaksi Bank BCA.
2. Pemanfaatan *artificial intelligence* (AI) dalam peningkatan *user experience* aplikasi *mobile banking* BCA.
3. Implementasi *cyber security* pada aplikasi *mobile banking* BCA.
4. Pemanfaatan *big data* dalam optimalisasi *customer preference* pada bank BCA.

Lampiran

a. Pertanyaan

Pertanyaan wawancara pertama (melalui *Whatsapp*) :

1. Siapa nama anda dan apa jabatan atau divisi anda dalam BCA KCU Matraman?
2. Apakah anda mengetahui latar belakang berdirinya BCA KCU Matraman dan visi misinya? Apabila iya, bolehkah dijelaskan mengenai latar belakang dan visi misi tersebut?
3. Bagaimana sistem bekerja BCA KCU Matraman? (struktur jabatan BCA)
4. Apakah tujuan dari BCA KCU Matraman dan bagaimana cara bekerja di dalam BCA KCU Matraman dalam mencapai tujuan tersebut?
5. Bagaimana cara kerja enterprise system yang diimplementasikan oleh BCA KCU Matraman dan fungsi dari setiap bagiannya.
6. Apa saja infrastruktur teknologi yang digunakan, termasuk hardware, software, database, jaringan, dsb?

Pertanyaan wawancara kedua (secara luring):

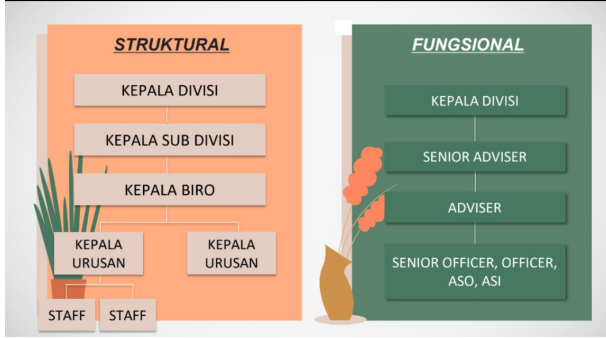
1. Apa itu MyBCA Portal dan bagaimana anda menggunakannya dalam pekerjaan anda sehari - hari?
2. Berapa jumlah KCP yang berada di bawah BCA KCU Matraman?
3. Berdasarkan struktur yang diberikan, apakah boleh dijelaskan lebih lanjut mengenai cara kerja hirarki atau struktur dari BCA KCU Matraman tersebut?
4. Apakah di BCA KCU Matraman menggunakan *operation systems* tertentu, dan bolehkah dijelaskan lebih lanjut mengenai hardware yang digunakan oleh BCA KCU Matraman?
5. Apabila ada, apa saran anda untuk BCA KCU Matraman?

b. Transkrip Wawancara

Transkrip 1

Narasumber : Albert Putrajaya
Pekerjaan : Customer Relationship Officer BCA KCU Matraman
Waktu : 27 April 2023, Pukul 17.00
Media : *Whatsapp*

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1 | Siapa nama anda dan apa jabatan atau divisi anda dalam BCA KCU Matraman? | Albert Putrajaya - Customer relationship officer |
| 2 | Apakah anda mengetahui latar belakang berdirinya BCA KCU Matraman dan visi misinya? Apabila iya, bolehkah dijelaskan mengenai latar belakang dan visi misi tersebut? | <p>Latar belakang berdirinya KCU Matraman karena terdapat kebutuhan perbankan yang tinggi di daerah di sekitar matraman.</p> <p>Visi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fokus Pada Nasabah - Integritas - Kerjasama Tim - Berusaha Mencapai Yang Terbaik <p>Misi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |
| 3 | Bagaimana sistem bekerja BCA KCU Matraman? (struktur jabatan BCA) | Struktur jabatan di BCA dibagi menjadi dua yaitu struktural (Jabatan yang menerapkan hirarki organisasi (berjenjang) dan Fungsional (Jabatan yang berhubungan dengan pekerjaan yang menuntut penguasaan keterampilan /pengetahuan tertentu, spesifik, dan secara hirarki organisasi tidak memiliki jabatan struktural (Gambar 1). |

| | | |
|---|--|---|
| | |  <p>(Gambar 1)</p> |
| 4 | Apakah tujuan dari BCA KCU Matraman dan bagaimana cara bekerja di dalam BCA KCU Matraman dalam mencapai tujuan tersebut? | Tujuan dari KCU Matraman yaitu mencapai target yang ditetapkan oleh BCA. Dalam mencapai target, KCU Matraman menetapkan target-target juga ke setiap individu, memperbanyak karyawan di Divisi PBC (Pengembangan Bisnis Cabang) dalam mencapai target individu yang Affluent. |
| 5 | Bagaimana cara kerja enterprise system yang diimplementasikan oleh BCA KCU Matraman dan fungsi dari setiap bagiannya. | Enterprise system di BCA pada operasional menggunakan aplikasi berbasis intranet yang dinamakan MyBCA Portal. Dalam menjalankan bisnisnya, karyawan menggunakan MyBCA Portal sebagai media utama dalam menjalankan bisnisnya. |
| 6 | Apa saja infrastruktur teknologi yang digunakan, termasuk hardware, software, database, jaringan, dsb? | Di KCU Matraman, karyawan menggunakan komputer dari kantor serta jaringan intranet dalam menjalankan bisnisnya karena data-data nasabah bersifat sangat rahasia sehingga tidak diperbolehkan menggunakan internet demi menghindari terjadinya kebocoran data. |

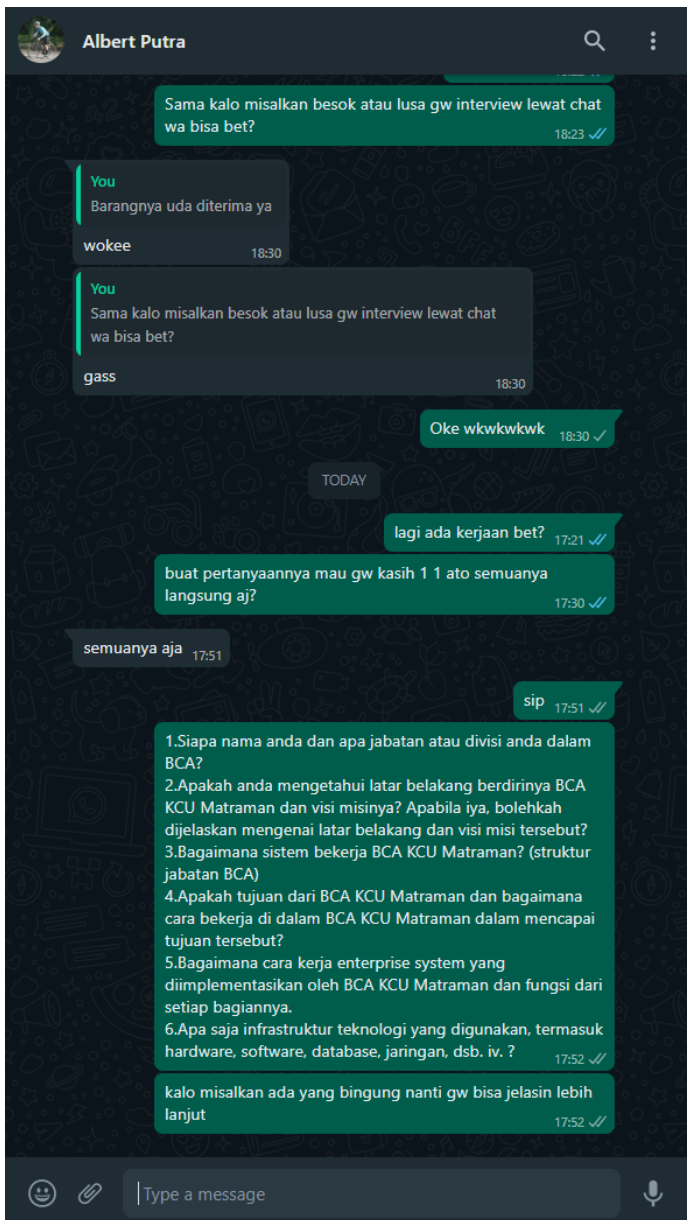
Transkrip 2

Narasumber : Albert Putrajaya
Pekerjaan : Customer Relationship Officer BCA KCU Matraman
Waktu : 30 April 2023, Pukul 14.00
Tempat : Jalan Kelapa Sawit XVI No. 14, Pakulonan Barat, Kabupaten Tangerang, Banten

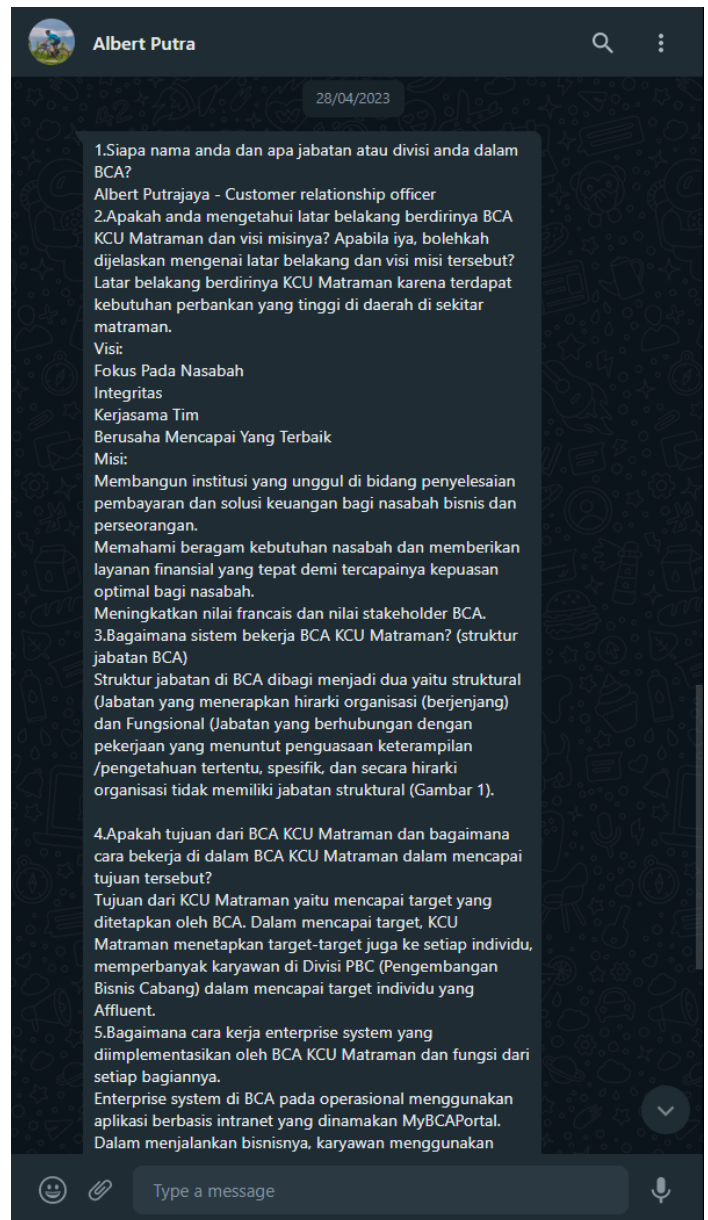
| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|---|
| 1 | Apa itu MyBCA Portal dan bagaimana anda menggunakannya dalam pekerjaan anda sehari - hari? | MyBCA Portal adalah web yang bisa diakses di dalam jaringan intranet BCA. Melalui MyBCA Portal, karyawan dapat mengakses aplikasi - aplikasi lain atau data yang berhubungan dengan BCA. MyBCA Portal juga menjaga agar karyawan hanya bisa mengakses aplikasi yang sesuai dengan tugasnya. MyBCA Portal sendiri sering saya gunakan untuk mengambil data dari nasabah. |
| 2 | Berapa jumlah KCP yang berada di bawah BCA KCU Matraman? | Ada 15 KCP dibawah BCA KCU Matraman |
| 3 | Berdasarkan struktur yang diberikan, apakah boleh dijelaskan lebih lanjut mengenai cara kerja hirarki atau struktur dari BCA KCU Matraman tersebut? | Secara garis besar, BCA dibagi menjadi dua tipe hirarki, struktural dan fungsional. Hirarki struktural menyatakan struktur BCA secara jabatan. Sementara itu, hirarki fungsional menjelaskan struktur BCA secara fungsional. Hirarki fungsional itu sendiri terbagi lagi menjadi dua, bagian pengembangan bisnis cabang, dan bagian operasional cabang (Gambar 2). |

| | | |
|---|--|--|
| | | <pre> graph TD KCU[Kepala KCU] --> KBBC[Kepala pengembangan Bisnis Cabang] KCU --> KOC[Kepala Operasional Cabang] KBBC --> HO[Head AO] HO --> AO[Account Officer & Relationship Officer] KOC --> KL[Kepala Layanan] KOC --> KPO[Kepala Pendukung Operasi] KOC --> KBAP[Kepala BCA Prioritas] KOC --> KKCP[Kepala KCP (15 Orang)] KL --> KR[Kabag Reguler] KR --> TCSO[Teller & CSO] KPO --> KPOB[Kabag PO] KPOB --> SPO[Staff PO] KBAP --> KBP[Kabag Prioritas] KBP --> TCSOP[Teller & CSO Prioritas] </pre> <p style="text-align: center;">Gambar 2</p> |
| 4 | Apakah di BCA KCU Matraman menggunakan <i>operation systems</i> tertentu, dan bolehkah dijelaskan lebih lanjut mengenai hardware dan infrastruktur teknologi yang digunakan oleh BCA KCU Matraman? | Kebanyakan komputer di BCA KCU Matraman menggunakan OS windows, tetapi menggunakan jaringan intranet sehingga tidak bisa mengakses web selain web yang diperbolehkan. Untuk hardware sendiri, setiap karyawan yang tugasnya memerlukan komputer memiliki satu komputer di kantor BCA KCU Matraman. Topologi jaringan dalam BCA KCU Matraman sendiri menggunakan topologi jaringan <i>Star</i> dengan gabungan topologi jaringan <i>Mesh</i> . |
| 5 | Apabila ada, apa saran anda untuk BCA KCU Matraman? | Untuk saat ini belum ada saran. |

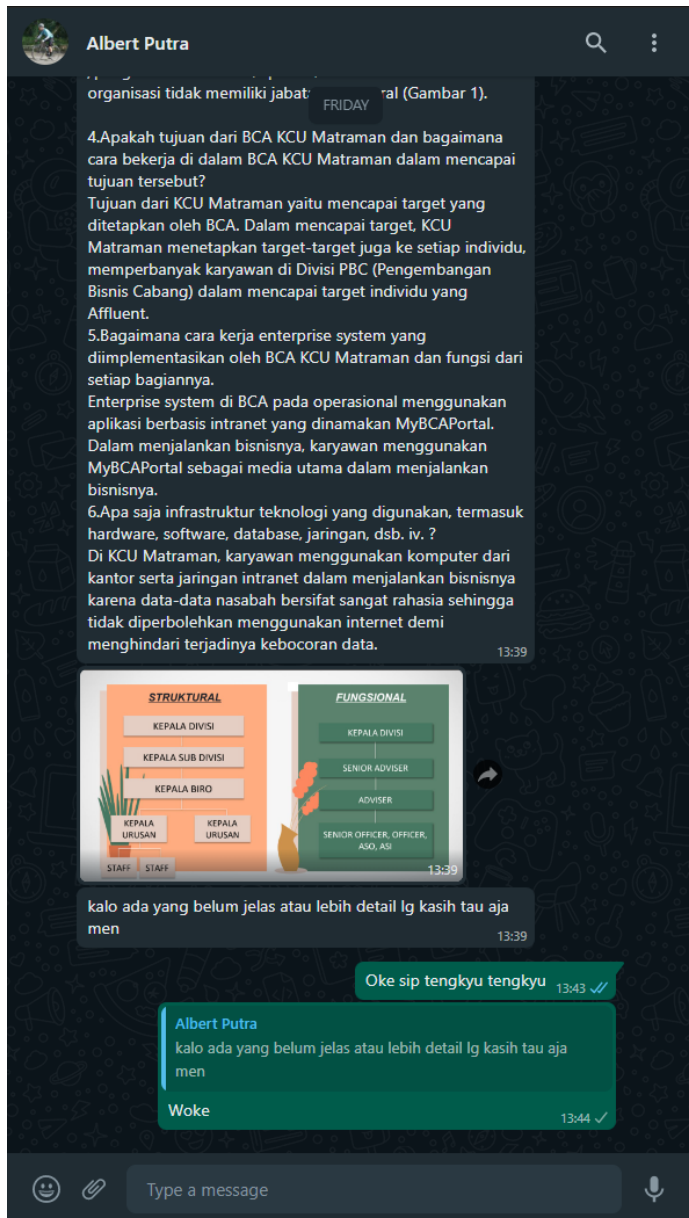
c. Bukti Wawancara



Gambar 6.0 Wawancara melalui *Whatsapp*



Gambar 6.1 Wawancara melalui *Whatsapp*



Gambar 6.2 Wawancara melalui *Whatsapp*



Gambar 6.3 Wawancara secara luring (kiri adalah narasumber atau Albert Putrajaya dan kanan adalah pewawancara atau Clement Samuel Marly)

d. Referensi

BCA. (n.d.-a). Program analis kredit: Dapatkan Info Lowongan Kerja Terbaru di BCA. BCA.

<https://karir.bca.co.id/karir/detail/program-analis-kredit>

BCA. (n.d.-b). Tentang BCA - BCA journey. www.bca.co.id.

<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA>

MBA Skool Team. (26 April, 2020). *Bank Central Asia SWOT analysis, competitors & USP*. MBA Skool.<https://www.mbaskool.com/brandguide/banking-and-financial-services/2486-bank-central-asia.html>

Tandang, S. (28 Mei, 2014). *Analisis Swot Bank BCA*. Academia.edu.https://www.academia.edu/5710199/Analisis_swot_bank_BCA