

Membangun Kompetensi



Subur Tan
Direktur

Sepanjang tahun 2005, BCA memfokuskan dirinya pada program pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk membangun kompetensi individu dan organisasi, guna menunjang Bank dalam mengembangkan kemampuan yang lebih baik dalam bisnis kredit dan perbankan transaksional. Kegiatan tersebut mencakup program pelatihan, pengembangan karir, serta revitalisasi organisasi.

Seiring ekspansi yang sangat cepat di bisnis penyaluran kredit, mencakup segmen perbankan konsumen, komersial dan UKM, serta korporasi, BCA secara aktif merekrut kader-kader berbakat untuk posisi pemasaran kredit, analisa kredit dan pengelolaan risiko. Saat ini, karyawan yang bekerja di bidang pengelolaan risiko dan pemasaran kredit masing-masing berjumlah 341 dan 1.082 orang. Secara keseluruhan, sampai dengan akhir tahun 2005, BCA (tidak termasuk anak perusahaan) mempekerjakan 20.748 orang di seluruh unit operasinya.

Pelatihan dan Pengembangan

Untuk mendukung pertumbuhan bisnis yang cepat, BCA melalui Divisi Pelatihan dan Pengembangan telah melaksanakan lebih dari 101.000 hari pelatihan bagi para karyawan BCA. Pelatihan yang dilakukan di tahun 2005 mencapai 4,87 hari pelatihan untuk setiap karyawan. Jumlah tersebut mengalami kenaikan dari rata-rata sebelumnya yaitu 4,11 hari pelatihan per karyawan pada tahun 2004. Secara umum, program pelatihan diklasifikasikan dalam dua jenis program yaitu: Program Pelatihan Inti dan Program Pelatihan Profesional. Program Pelatihan Inti merupakan program pembelajaran berkesinambungan yang disusun untuk mengembangkan kompetensi di bidang Analisa Kredit, Pengelolaan Risiko, Pemasaran dan Manajemen Umum. Sebagai bagian dari program pengembangan karir, karyawan Bank diharuskan mengikuti Program Pelatihan Inti sesuai tingkat tanggung jawabnya. Sedangkan Program Pelatihan Profesional menyediakan program pelatihan dan sertifikasi bagi fungsi-fungsi tertentu, seperti Teller dan *Account Officer*, serta topik pelatihan tertentu seperti *Service Excellence*, *Teamwork*, dan Teknologi Informasi. Pada tahun 2005, BCA meluncurkan program sertifikasi baru bagi *Account Officer*, sedangkan program sertifikasi untuk Teller telah dimulai sejak tahun 2003. Melalui program sertifikasi ini, BCA secara konsisten terus menyediakan kualitas layanan yang terbaik bagi para nasabah.

Rekrutmen dan Pengembangan Karir

BCA menyadari kemampuan merekrut dan mempertahankan karyawan berpotensi sangatlah penting untuk mendukung pertumbuhan bisnis Bank. Prioritas utama rekrutmen yang dilakukan BCA, diantaranya adalah merekrut kader berbakat untuk manajer serta profesional di bidang keuangan dan akuntansi melalui ODP (*Officer Development Program*). Program tersebut kini diperluas dengan menambahkan program pengembangan bagi Analis Kredit, *Account Officer*, dan staf Audit. Sebanyak 480 karyawan telah direkrut melalui ODP sejak dimulainya program ini pada tahun 1990.

Profil Karyawan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan		Berdasarkan Tingkat Manajemen	
SD, SMP, dan SMU	8.641	Staf	18.279
Diploma (D3) dan Sarjana (S1)	11.708	Manajer	2.426
Pasca Sarjana (S2 dan S3)	399	Eksekutif (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	43
Jumlah	20.748	Jumlah	20.748



Di samping merekrut lulusan baru, BCA juga berupaya mengidentifikasi bakat-bakat potensial pada karyawan Bank melalui program *Talent Pool*. Melalui program ini, tim manajemen yang dipimpin oleh Kepala Divisi di kantor pusat maupun Kepala Wilayah di setiap kantor wilayah berkewajiban untuk mengidentifikasi dan mengembangkan bakat-bakat potensial yang ada pada karyawan di dalam organisasinya. Bakat-bakat potensial tersebut selanjutnya diusulkan sebagai kandidat pada rencana suksesi manajemen. Melalui program ini, tim manajemen akan memantau dan mengevaluasi kinerja tiap-tiap kandidat, sekaligus memberikan pelatihan dan pengarahan yang tepat kepada mereka.

Revitalisasi Organisasi

Secara terus menerus BCA mengkaji dan membenahi struktur organisasinya untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan. Pada tahun 2005, BCA memfokuskan pada kegiatan revitalisasi struktur Kantor Wilayah, dimana Kepala Kantor Wilayah bertanggung jawab atas pengembangan bisnis, terutama ekspansi portofolio kredit komersial dan UKM serta kredit konsumen Bank, di samping tanggung jawabnya sebagai pengawas tugas-tugas operasional dan administrasi. Posisi Kepala Operasi Wilayah juga telah dibentuk untuk membantu Kepala Kantor Wilayah dalam mengelola fungsi operasional dan administrasi sehari-hari di tiap wilayah.

Selanjutnya, BCA memusatkan operasional *back-office* di tingkat cabang ke Pusat Operasi Wilayah, sehingga kantor cabang mampu memberikan layanan yang lebih baik dan dapat meningkatkan pengembangan bisnis dalam cakupan wilayahnya. Untuk mendukung pengembangan layanan tersebut, BCA membentuk posisi *Service Manager* (SM) pada

struktur organisasi tingkat cabang dengan tanggung jawab terhadap penerapan dan peningkatan standar layanan. Standar layanan tersebut mencakup aspek keramahan, layanan yang profesional dan handal, serta kondisi kantor cabang yang menyenangkan. Melalui revitalisasi organisasi ini, BCA akan menambah jangkauan layanannya dan meningkatkan efektivitas operasionalnya, serta mempertahankan momentum pertumbuhan bisnis Bank.

Rencana Pengembangan tahun 2006

Memasuki tahun 2006 dan selanjutnya, BCA terus berusaha untuk mencapai kinerja yang lebih baik melalui kelanjutan program pelatihan dan pengembangan, perbaikan manajemen, serta revitalisasi organisasi. Berikut adalah prioritas program yang telah ditetapkan untuk tahun 2006.

- **Revitalisasi Organisasi.** Setelah menyelesaikan di tingkat Kantor Wilayah di tahun 2005, BCA akan memperpanjang program ini dan menerapkannya di tingkat Kantor Cabang. Dalam pelaksanaannya, kantor cabang akan mendapatkan peningkatan kapasitas untuk pengembangan bisnis dan layanannya, dimana sebagian besar fungsi operasionalnya akan dipusatkan di Pusat Operasi Wilayah sehingga semua kantor cabang akan terrevitalisasi dalam beberapa tahun mendatang.
- **Pengkajian dan Penyempurnaan Sistem Manajemen Kinerja.** Melalui evaluasi menyeluruh pada sistem yang ada, serta perbandingan dengan bank domestik dan asing, program ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing Bank, sehingga memungkinkan BCA untuk merekrut, mempertahankan, dan mengembangkan profesional yang berkualitas guna mendukung ekspansi bisnisnya.

