

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Kegiatan Kerja Profesi (KP) Merupakan Kegiatan yang wajib di tempuh oleh Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya untuk Memenuhi syarat kelulusan atau memenuhi kebutuhan SKS sebelum sampai ke tugas akhir . Kerja Profesi Merupakan Sarana untuk Mahasiswa dari Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya Menerapkan Ilmu yang sudah di dapatkan selama perkuliahan agar bisa di terapkan langsung kebidang profesi pada sebuah institusi atau perusahaan .

Dalam menjalankan Kerja Profesi di PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADA KAMI) dengan posisi sebagai Quality control yang di lakukan selama 3 bulan dari bulan Juli 2022 sampai bulan Oktober 2022, Berposisi sebagai Quality control pada PT. Pembiayaan Digital Indonesi (ADA KAMI) dengan tugas keseharian memantau berjalannya proses kerja dari Costumer Service dan Costumer Repayment yang berkomunikasi langsung dengan nasabah.

Disini peran Quality control, untuk memantau dan menjaga agar semua komunikasi kepada nasabah baik via telfon maupun via chat social media whatsapp berjalan sesuai SOP perusahaan dan memantau jika ada kesalahan atau pelanggaran bahasa dari Costumer Service dan Costumer Repayment yang tidak sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan perusahaan. Jika di temukan ada terjadi pelanggaran maka akan di berlakukan coaching atau sangsi menyesuaikan dengan masalah atau kesalahan yang terjadi demi menjaga nama baik dari PT. Pembiayaan Digital Indonesi (ADA KAMI).

PT. Pembiayaan Digital Indonesi (ADA KAMI) - Jaringan peer-to-peer lending lokal online menawarkan fasilitas pinjaman (kredit) tanpa agunan di

Jl. H.R. Rasuna Sahid Blok X-5 No.13 Kuningan Timur, Jakarta Selatan. Dengan tujuan untuk mempromosikan inklusi keuangan dan menawarkan solusi bagi masyarakat Indonesia melalui inovasi dan pendidikan, PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADA KAMI) berwenang dan mematuhi hukum yang berlaku di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Untuk tujuan pengembangan layanan yang cepat, akurat, dan ideal, AdaKami memanfaatkan teknologi informasi sebagai basis inovasi.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Kerja Profesi sebagai Quality control bertugas memantau berjalannya proses kerja dari Customer Service dan Customer Repayment yang berkomunikasi langsung dengan nasabah, dan disini peran Quality control untuk memantau dan menjaga agar semua komunikasi kepada nasabah berjalan sesuai SOP perusahaan dan juga membantu menerangkan segala ketentuan atau kebijakan baru yang ditetapkan perusahaan mengenai SOP perusahaan agar bisa langsung diterapkan oleh bagian Customer Service dan Customer Repayment agar berjalan sesuai ketentuan. Aturan atau ketentuan perusahaan yang berlaku dan digunakan pada PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADA KAMI) harus menyesuaikan dan mematuhi ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Adapun jobdesk atau tugas keseharian dari Quality control pada PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADA KAMI) sebagai berikut:



Gambar 1.6 ruang kerja Quality control

1. Meeting dengan Supervisor Quality control

Meeting pagi dengan Supervisor Quality control untuk mengevaluasi hasil kinerja kemarin dan membahas masalah atau komplain dari nasabah yang sudah terselesaikan dan yang masih berjalan, komplain atau keluhan dari nasabah merupakan masalah utama bagi Quality control tugas utamanya menyelesaikan komplain atau keluhan nasabah baik komplain dari internal atau eksternal pembahasan ini berguna untuk antisipasi kedepannya agar tidak terjadi lagi komplain atau keluhan yang sama dari nasabah.



Gambar 1.7 Meeting dengan Supervisor dan rekan kerja

2. Monitoring kinerja costumer service

Monitoring ini berguna untuk memantau dari segi penelfonan dan melihat keluhan nasabah jadi memantau kerja dari costumer service untuk mengutamakan komplain atau keluhan nasabah contoh masalahnya , Ketika nasabah kehilangan handphone otomatis bermasalah dan dan terkendala dalam membukan aplikasi masalah ini harus di tangani awal untuk membantu nasabah agar dapat menggunakan aplikasinya Kembali dan masih banyak masalah lainnya yang mungkin beberapa masih belum terjangkau atau dapat kami tangani evaluasi atau meeting pagi itu berguna untuk mengantisipasi masalah masalah yang akan terjadi.



Gambar 1.8 monitoring ruang kerja costumer service

3. Monitoring Kinerja Costumer Repayment

Monitoring pada bagian Costumer Repayment hampir sama dengan monitoring pada bagian costumer service yang membedakan pada bagian Costumer Repayment lebih di utamakan untuk memantau kinerja dari cara penagihannya dan komplain yang masuk kepada costumer service mengenai cara penagihan dari bagian Costumer Repayment yang mungkin keluar dari SOP perusahaan sehingga nasabah melaporkan , dari laporan nasabah ini kami bagian Quality control harus cross check kembali apa masalah ini benar kesalahan dari penagihan Costumer Repayment kami atau dari pihak eksternal.

Langkah awal kami cross check adalah dengan nomer telfon yang di gunakan dari Costumer Repayment apa benar ini nomer dari perusahaan kami atau bukan, karna setiap komunikasi dan penagihan kepada nasabah kami menggunakan nomer yang terdaftar atas nama perusahaan jadi bagian Costumer Repayment tidak di perbolehkan menggunakan nomer selain nomer yang sudah di sediakan perusahaan ini demi menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah, jika kami sudah melakukan cross check dan benar kesalahan murni dari pihak kami maka akan di berikan sanksi sesuai dengan sop perusahaan namun jika bukan dari pihak Costumer Repayment kami maka kami akan memberikan edukasi dan penjelasan kepada nasabah mengenai sistem penagihan kami agar tidak terjadi kesalahan pahaman dan kekecewan dari nasabah.



Gambar 1.9 Monitoring Pekerjaan Costumer Repayment



Gambar 2.1 Notifikasi telah menerima kasus komplain dari nasabah

4. Training SOP

Pelatihan SOP ini bermanfaat untuk menjabarkan ketentuan atau peraturan yang dibuat oleh pelaku usaha yang telah disesuaikan dengan peraturan yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi memuat aturan yang berkaitan dengan Pinjam Meminjam Uang (LPMUBTI). Ketentuan Umum, Pelaksanaan, Pengguna Jasa LPMUBTI, Perjanjian, Mitigasi Risiko, Tata Kelola Sistem TI, Edukasi dan Perlindungan Pengguna LPMUBTI, Tanda Tangan Elektronik, Pengenalan Prinsip dan Teknis Kepada Pelanggan, Larangan, Laporan Berkala, Sanksi, Ketentuan Lainnya, Ketentuan Peralihan, Ketentuan Penutupan, dan Ketentuan Umum semuanya tertuang dalam POJK 77/2016.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memuat persyaratan bagi konsumen dalam Pasal 5. terdiri dari: a. Membaca atau mematuhi instruksi dan prosedur informasi untuk penggunaan atau pemanfaatan produk dan/atau layanan untuk keamanan dan keselamatan. b. Setiap kali Anda membeli barang atau jasa, bertindaklah dengan itikad baik. c. Hitung pembayaran berdasarkan nilai tukar yang disepakati. d. Ikut serta dalam penyelesaian sengketa hukum yang tepat untuk masalah perlindungan konsumen. Diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan dan/atau kepastian hukum yang sebaik-baiknya melalui penetapan kewajiban konsumen tersebut di atas.

Pelaku usaha adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun tidak, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk melakukan usaha”. kegiatan di berbagai bidang ekonomi” dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diberikan kepada pelaku usaha, hak yang diberikan kepada konsumen¹⁶:

- a. untuk dikompensasi sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar produk dan/atau layanan yang dipertukarkan;
- b. memperoleh perlindungan hukum dari kegiatan konsumen yang dilakukan dengan niat jahat;
- c. membela diri dengan baik dalam penyelesaian sengketa konsumen; d. Mengembalikan reputasi seseorang jika tidak dapat ditegakkan melalui jalur hukum bahwa barang atau jasa yang dijual bukanlah penyebab kerugian konsumen; e. Hak-hak yang dicakup oleh peraturan perundang-undangan lainnya; Pelaku usaha tunduk pada persyaratan yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7. Akibat dari hak tersebut, yang mengalir dari hak-hak konsumen yang dituangkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha adalah bertanggung jawab atas kewajiban-kewajiban seperti: 17
- a. Melaksanakan itikad baik dalam menjalankan bisnisnya.
- b. Memberikan informasi yang akurat, jujur, dan transparan mengenai syarat dan jaminan produk dan/atau layanan, serta penjelasan cara penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikannya.
- c. Melayani atau memperlakukan pelanggan secara adil, jujur, dan tanpa bias.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan/atau dipertukarkan sesuai dengan ketentuan standar mutu yang bersangkutan.
- e. Menawarkan kemungkinan kepada pelanggan untuk menguji berbagai barang dan/atau jasa, serta jaminan dan/atau jaminan atas barang yang diproduksi dan/atau dijual
- f. Menawarkan kompensasi, kompensasi, dan/atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan, penggunaan, dan pemanfaatan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Dalam hal produk atau jasa yang diperoleh atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, tawarkan kompensasi, kompensasi, dan/atau pengembalian uang.

Bahwa hak dan kewajiban yang harus dijunjung mempunyai hubungan yang berbanding terbalik dengan hak dan kewajiban pelaku usaha Menurut salah

satu penafsiran, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menjunjung tinggi hak konsumen. Dibandingkan dengan KUH Perdata, ketentuan UU Perlindungan Konsumen lebih rinci. Karena adanya keharusan pelaku korporasi beritikad baik berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus mampu menumbuhkan lingkungan yang kondusif bagi usaha tanpa terlibat persaingan tidak sehat dengan pelaku usaha lainnya. Aturan dan tanggung jawab yang berlaku bagi pelaku bisnis sangat erat kaitannya dengan komitmen mereka. 18 Persyaratan tersebut merupakan contoh hak konsumen dalam hal.

Dari ketentuan ini pihak Quality control harus menjelaskan Kembali mengenai penerapannya kepada setiap bagiannya terutama pada bagian Customer Service dan Customer Repayment.

5. Memberi Coaching atau sangsi

Dari monitoring yang dilakukan terutama kepada Customer Repayment jika terdapat pelanggaran dalam melakukan penagihan kepada nasabah maka akan diberikan coaching sebagai Quality control wajib menerangkan kembali mengenai SOP perusahaan dan aturan-aturan yang berlaku kepada Customer Repayment yang terdapat melakukan kegiatan penagihan diluar SOP perusahaan.

Ini berlaku untuk pelanggaran yang sifatnya masih bisa di toleransi atau ringan, jika pelanggaran jauh keluar dari ketentuan perusahaan maka akan ada sangsi berat kepada agent dari bagian Customer Repayment ini, contoh kasus jika masalahnya sudah melibatkan otoritas jasa keuangan maka tidak hanya agent tersebut yang mendapatkan sangsi melainkan perusahaan juga mendapatkan sangsi berdasarkan pedoman dalam POJK 77/2016, OJK berwenang memberikan sanksi berupa pelanggaran kewajiban dan larangan sebagai berikut:

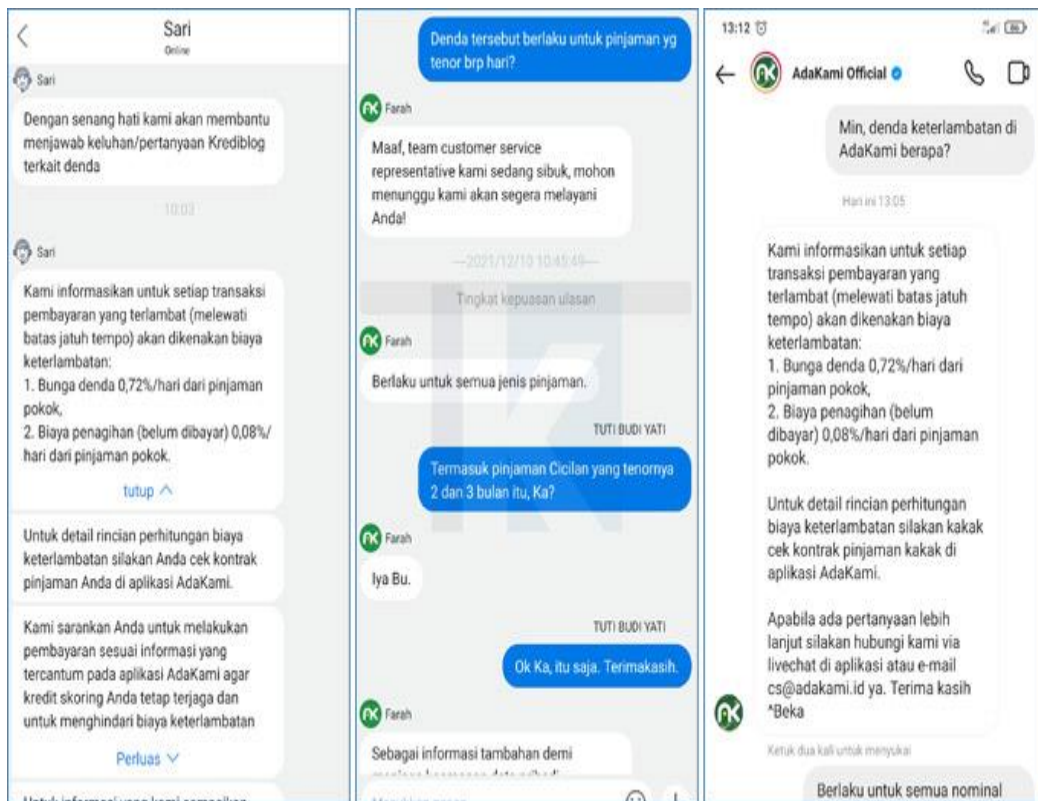
- a) Secara tertulis, hati-hati
- b) Sanksi yang mencakup persyaratan untuk memberikan kontribusi keuangan tertentu.
- c) Pembatasan operasi perusahaan.
- d) Hilangnya izin.
- e) Pencabutan izin.

6. Menghandel Keluhan atau Komplain dari Nasabah

keluhan dan komplain yang masuk harus langsung di tangani dan di Analisa apa yang di keluhkan nasabah , apa yang menjadi sebab dari keluhan nasabah, kenapa bisa ada keluhan dan cara mengatasinya hampir sama dengan komplain namun komplain lebih arah pelanggaran ini juga perlu di analisa kembali kenapa nasabah bisa komplain, apa yang menyebabkan terjadinya komplain agent mana yang melakukan komplain ini harus di cross check lebih dalam oleh pihak Quaiity control, untuk memberikan arahan kepada Costumer Service mengenai penanganan terhadap nasabah yang memberikan keluhan dan juga kepada Costumer Repayment agar lebih hati-hati dalam penagihan harus sesuai dengan SOP dan memberikan sanksi kepada agent dari bagian Costumer Repayment yang melakukan pelanggaran.

CaseID	UserID	Link Bukti	Tanggal Kejadian	Tanggal Keluhan	Punishment Internal
--------	--------	------------	------------------	-----------------	---------------------

Gambar 2.4 Proses sistem Penanganan Komplain nasabah sampai selesai.



Gambar 2.5 Room chat customer service

7. Training New Joiner

Memberikan dan menjelaskan SOP perusahaan kepada Agent baru dari bagian Customer Service dan Customer Repayment menerangkan keseluruhan aturan-aturan atau SOP yang berlaku pada PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADAKAMI) sebelum bekerja pada bagiannya masing-masing tidak hanya menjelaskan dari pihak Quality control juga harus memberikan petunjuk cara bagaimana menerapkannya dan mengatasi masalah masalah yang sering terjadi di setiap bagiannya agar Ketika selesai training dari Quality Control sudah siap untuk bekerja dan paham aturan atau SOP yang berlaku pada pada PT. Pembiayaan Digital Indonesia (ADAKAMI)..

3.3 keluhan yang di hadapi

Dalam melaksanakan kerja Profesi pada bagian Quality control tentu memilikinya kendala yang dalam setiap proses pekerjaan yang di lakukan. Terjadinya sebuah kendala dengan sering terjadinya kendala-kendala tersebut memberikan pengalaman dan cara antisipasi untuk meminimalisir agar kendala tersebut dapat di tangani dan tidak terjadi Kembali namun ada beberapa kendala yang wajib di tangani dalam pekerjaan sehari-hari :

Dengan begitu cepatnya Perkembangan dari PT Pembiayaan Digital Indonesia nasabah yang semaki hari semakin banyak membuat tenaga dari Costumer Service sering dalam layanan sibuk karna sedang dalam menangani nasabah sehingga sering terjadi bentrok saat Costumer Service kami sedang full dalam panggilan, dari pihak Managemen kami sudah coba menambah karyawan untuk bagian Costumer Service namun tetap kesulitan dalam mengimbangi penambahan nasabah yang begitu cepat. Jadi kami dari bagian Quality control masih sering menangani keluhan seperti ini.

a) Banyaknya komplain Nasabah

Dengan begitu cepatnya perkembangan Fintech di Indonesia terutama pada PT Pembiayaan Digital Indonesia (AdaKami) semakin banyak nasabah yang bekerjasama dengan AdaKami maka Semakin banyak keluhan dan Komplain nasabah yang bervariasi dan dalam penanganan setiap komplain nasabah memakan waktu untuk menganalisa masalah menyesuaikan prosedur dari bagian Quality control.

b) Sering menemukan Finding atau temua kesalahan penggunaan kata dari bagian Costumer Repayment

Dalam melakukan penagihan kata perkata dan cara penefongan terhadap nasabah sudah di atur perusahaan yang mengikuti ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), masih banyak dari bagian penagihan lupa dan terkadang tidak sengaja melakukan dan mengeluarkan kata yang di luar SOP perusahaan maka kami dari bagian Quality control wajib memberikan coaching agar hal tersebut tidak terjadi lagi. Terkadang kasusnya bisa terjadi dari hal-hal spele contoh : dalam penyebutan kata “tagihan” kadang agent bisa kelepasan dengan menganti kata tersebut dengan “utang” penggunaan kata tersebut melanggar ketentuan peminjaman yang sudah ada dalam ketentuan perusahaan yang mengikuti ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini termasuk kendala atau finding yang sangat sering di temukan dalam pekerjaan sehari-hari.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

- a) Kendala seperti ini sangat sulit untuk di hindari mengingat dengan semakin banyaknya nasabah yang bergabung untuk bekerjasama dengan PT.Pembiayaan Digital Indonesia (ADAKAMI). Untuk mengatasinya kami meminta maaf kepada nasabah dan mencoba memberikan edukasi kepada nasabah dan menjelaskan perihal antrian telfon yang kami agar nasabah bisa bersabar untuk antri dan kami coba untuk alihkan ke bagian Costumer Service yang focus kepada live chat walaupun banyak nasabah yang lebih suka dengan melakukan interaksi via telfon namun ini salah satu cara kami untuk mengatasi kendala seperti ini dan meminimalisir keluhan yang terjadi.
- b) Banyaknya nasabah yang bekerjasama dengan PT.Pembiayaan Digital Indonesia (ADAKAMI). Otomatis menambah banyak komplain dari nasabah dengan akumulasi nasabah yang semakin banyak . Kami mencoba mengatasi komplain yang masuk dengan lebih cepat dalam proses analisisnya dan meminta maaf kepada nasabah atas Ketidaknyamanan yang terjadi dan memberikan edukasi dan remainder rutin

kepada bagian Costumer Repayment mengenai SOP penagihan demi mengurangi angka komplain dari nasabah.

- c) Dari pihak Quality control masih mencoba menangani Kasus finding atau temuan pelanggaran yang sering kami temui pada bagian Costumer Repayment pada Saat monitoring dengan membuat jadwal meeting kepada bagian Costumer Repayment untuk membahas Kembali dan menegaskan Kembali untuk tetap melakukan kegiatan penagihan sesuai dengan SOP perusahaan dan selalu mengingatkan untuk mengurangi kesalahan yang bersifat sepele dalam melakukan penagihan kepada nasabah baik via telfon maupun via chat whatsapp

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

- a) Dengan adanya kegiatan Kerja Profesi ini sangat membantu mahasiswa mengaplikasikan ilmu yang sudah di dapatkan dalam perkuliahan dan memberikan pengalaman bagaimana realita pada prakting secara langsung dalam dunia profesi pada sebuah perusahaan atau instansi. Memberikan pengalaman bagaimana cara kerja pada bagian Quality control, apa saja yang di lakukan , dan kendala apa saja yang di hadapi lalu bagaimana cara mengatasinya. Pengalaman kerja seperti ini tidak bisa di dapatkan hanya dengan pembelajaran teori dalam dunia perkuliahan, mahasiswa harus turun langsung kelapangan agar bisa mengetahui bagaimana sebuah masalah dalam pekerjaan bisa terjadi dan bagaimana mengatasinya.
- b) Memberikan wawasan lebih dalam mengenai dunia fintech dan pada bagian Quality control harus bisa membiasakan diri dalam menagani masalah yang belum pernah di tangani sebelumnya dan mencoba untuk menyelesaikan masalah tersebut dan setelah itu wajib evaluasi untuk meminimalisir masalah-masalah yang sudah pernah terjadi agar tidak terjadi Kembali.

- c) Pada praktik kerja profesi ini tidak hanya memberikan gambaran bagaimana cara kerja , gambaran bagaimana menghadapi masalah dan gambaran cara meminimalisir dan memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang terjadi, mahasiswa juga di tuntut untuk beradaptasi dengan berbagai karakter pekerja , perbedaan usia , agama dan perbedaan lainya otomatis mengajarkan toleransi dari beragam perbedaan di tempat praktik kerja profesi pada PT.Pembiayaan Digital Indonesia .

