

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Bekerja

Pada Divisi Telecollection secara umum memiliki tanggung jawab yang berkaitan dengan pengumpulan pembayaran atau penyelesaian tunggakan melalui komunikasi telepon dan juga bekerja sama dalam teamwork memenuhi target yang di capai. Dalam bidang telecollection, Praktikan akan bertugas menghubungi nasabah bank BRI yang sudah masuk kedalam kolektifitas 5 (Recovery) melalui sistem yang masih memiliki tunggakan pembayaran pada Kartu Kredit Jenis Visa dan Master. Untuk mengingatkan mereka agar segera melunasi kewajiban keuangan mereka pada bank BRI, selama menjalani proses Kerja Profesi sebagai Telecollection. Praktikan dipercaya untuk mengoperasikan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang sudah disediakan oleh PT. PKSS bernama TINS PKSS (Group BRI) dan WPS Spreadsheet Manual List BRI, Sistem ini merupakan sebuah Program yang dapat di gunakan untuk aktivitas operasional penagihan berisi identitas data pribadi nasabah Bank BRI yang memiliki tunggakan Kartu Kredit yang belum di selesaikan atau belum melakukan pembayaran, dan di gunakan untuk menghubungi nasabah tersebut untuk segera melakukan pembayaran.

Dalam Pekerjaan Tugas utama Praktikan dalam bidang kerja ini akan meliputi:

1. Menghubungi nasabah dengan tunggakan: Praktikan akan menghubungi nasabah yang memiliki tunggakan pembayaran untuk mengingatkan mereka tentang kewajiban mereka dan membantu mereka menyelesaikan pembayaran yang tertunda.
2. Mengidentifikasi alasan tunggakan: Praktikan perlu memahami alasan di balik tunggakan pembayaran, apakah itu masalah keuangan atau masalah lainnya, untuk kemudian mencari solusi terbaik yang sesuai dengan keadaan nasabah.
3. Menyampaikan informasi mengenai opsi pembayaran: Praktikan akan memberikan informasi kepada nasabah mengenai berbagai opsi pembayaran yang tersedia, seperti pembayaran secara penuh, rencana cicilan, atau program keringanan lainnya.

4. Menangani keluhan atau masalah nasabah: Jika nasabah memiliki keluhan atau masalah terkait pembayaran, Praktikan akan bertanggung jawab untuk mendengarkan dan mencari solusi terbaik yang memuaskan kedua belah pihak.
5. Mencatat dan mengelola data: Penting untuk mencatat setiap interaksi dengan pelanggan, termasuk detail pembayaran, tanggal kontak, dan catatan lainnya yang relevan. Praktikan juga perlu mengelola data dan membuat laporan berkala.
6. Keterampilan yang diperlukan Praktikan dalam bidang telecollection meliputi kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan bernegosiasi, keterampilan mendengarkan, kecakapan dalam menyelesaikan masalah, serta pemahaman yang baik tentang hukum dan regulasi yang terkait dengan penagihan

3.2 Pelaksanaan Kerja

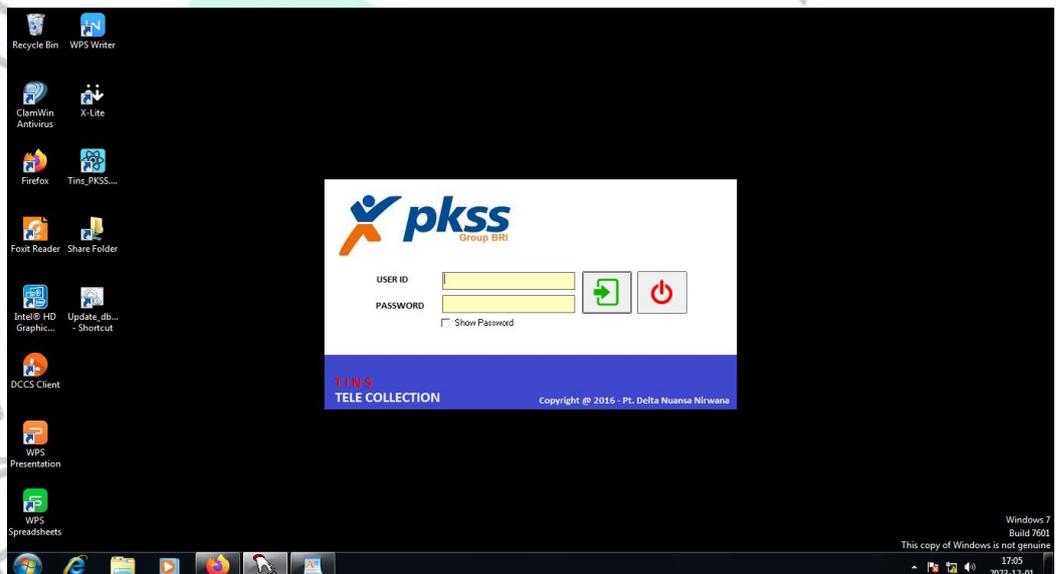
Pada kegiatan pelaksanaan kerja, praktikan sendiri selalu menggunakan sistem TINS PKSS (Group BRI) yang sudah di sediakan oleh PT. PKSS untuk menunjang pekerjaan. Dalam menjalankan tugasnya setiap agent akan di berikan akun masing-masing yang nantinya akan di gunakan untuk mengakses masuk dan mengelola data-data nasabah bank BRI yang ada pada Spreadsheet Data Manual List BRI.

Selama menjalankan tugas kerja profesi di kantor pusat PT. PKSS yang bertempat di Jakarta Selatan, Praktikan bertugas pada divisi Telecollection pada dalam pengawasan dan juga mendapatkan bimbingan dari Supervisor Div. Telecollection. Dalam proses kerja ini praktikan dapat melihat langsung dan berkesempatan untuk berkontribusi memaksimalkan target yang di berikan perusahaan dalam melakukan pekerjaan pada proses penagihan divisi Telecollection.

3.2.1 Proses Penagihan Pembayaran

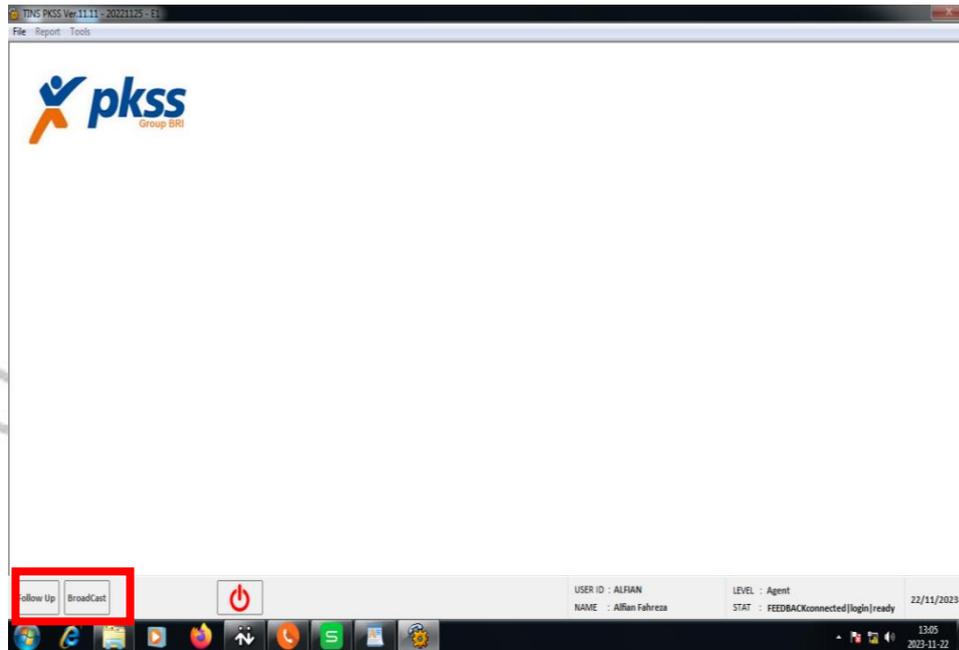
Sebelum melakukan penagihan kepada nasabah yang belum melakukan pembayaran, praktikan di infokan untuk perlu mengetahui etika dalam proses penagihan yang sudah di tetapkan dan mentaatinya. Berikut ini langkah-langkah yang akan di kerjakan ketika melakukan proses penagihan sebagai berikut.

1. Sebelum memulai pekerjaan, praktikan akan di beri account masing-masing berupa user id dan password untuk akses login ke sistem TINS PKSS (Group BRI). Karena seluruh aktivitas praktikan akan mengoperasikan komputer dan mengakses seluruh data nasabah yang di gunakan untuk melakukan proses penagihan.



Gambar 3 1 Ilustrasi Tampilan Login TINS PKSS
(Sumber : Praktikan, 2023)

2. Langkah selanjutnya, tampilan utama layar pada sistem TINS PKSS (Group BRI) Praktikan berisi User Id dan Name yang akan mengakses sistem TINS untuk memfollow-up nasabah yang akan di lakukan penagihan



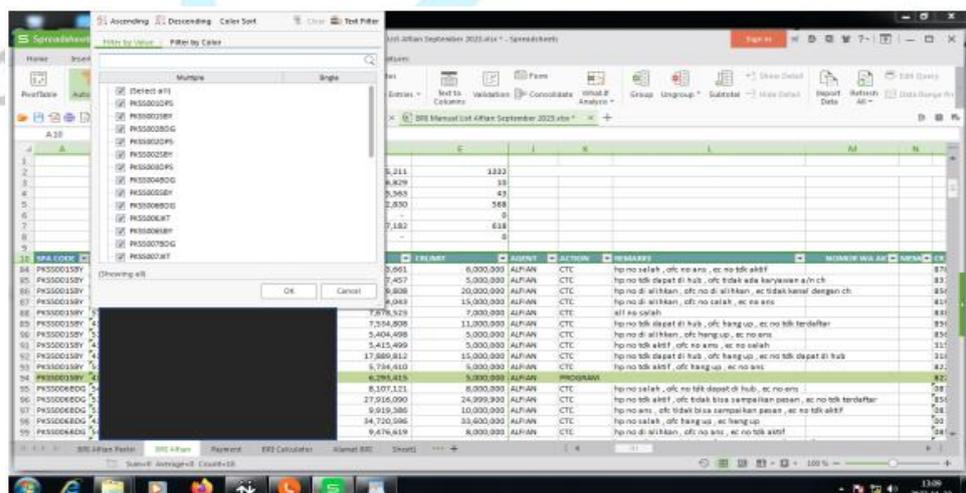
Gambar 3 2 Ilustrasi Tampilan Menu TINS PKSS

(Sumber : Praktikan, 2023)

3. Selain itu Praktikan akan di berikan WPS Spreadsheet BRI manual list sesuai nama agent masing-masing yang berisi daftar data nasabah Bank BRI yang memiliki tagihan berdasarkan SPA Code masing-masing setiap daerah seperti Jakarta (JKT), Bandung (BDG), Surabaya (SBY), Denpasar (DPS), Dan juga dalam manual list terdapat informasi luar rincian tagihan seperti balance, credit limit , last payment date , last payment amount, remarks penelponan. :
 - 1) SPA Code, yaitu kode pembagian daerah berdasarkan wilayah nasabah mengajukan kartu kredit di cabang bank BRI berasal.
 - 2) Nomor kartu kredit, yaitu 16 Digit angka yang menunjukkan identitas akun dan terdapat di bagian depan atau belakang kartu

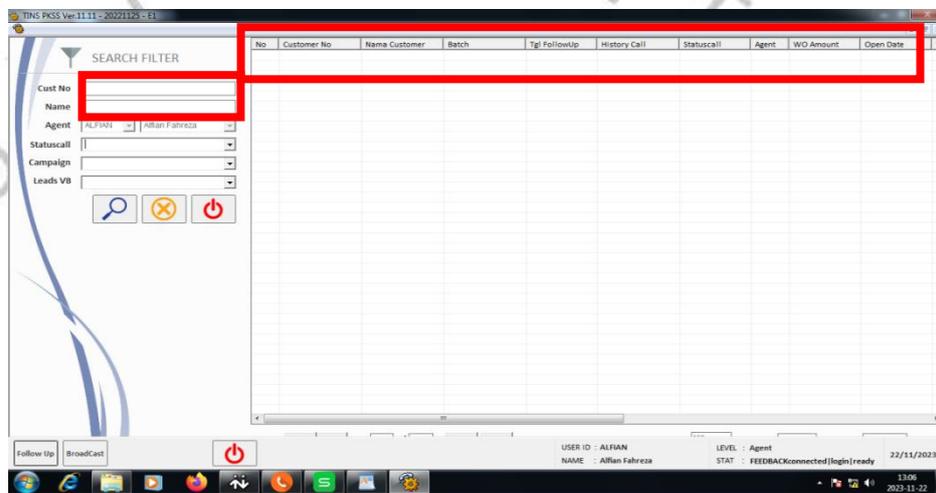
- 3) Nama Nasabah, yaitu nama lengkap nasabah yang terdapat dalam sistem informasi debitur Bank BRI
- 4) *Balance*, yaitu jumlah tagihan yang harus di bayarkan oleh pemegang kartu kredit kepada penerbit kartu kredit Bank BRI
- 5) Kredit limit,yaitu batas maksimal dana yang bisa di pakai dalam penggunaan kartu kredit oleh nasabah
- 6) *Last payment amount(LPA)*, yaitu berupa keterangan nominal pembayaran terakhir pada kartu kredit yang di lakukan nasabah
- 7) *Last payment date(LPD)*, yaitu berupa keterangan waktu pembayaran terakhir pada kartu kredit yang di lakukan nasabah
- 8) *Agent*, yaitu nama pekerja yang melakukan pengolahan data nasabah tersebut.
- 9) *Action*, yaitu status akun yang menampilkan berhasil terhubung atau tidaknya dengan nasabah setelah di lakukan penelponan di sistem TINS PKSS.
- 10) *Remarks*, yaitu catatan dari hasil penelponan yang di lakukan di sistem TINS PKSS dan di ketik berdasarkan nomor yang di telfon.

Data pada manual list ini akan di gunakan untuk mencari data pada sistem TINS PKSS (Group BRI) dengan *mengcopy* berupa nomor kartu kredit/nama nasabah.



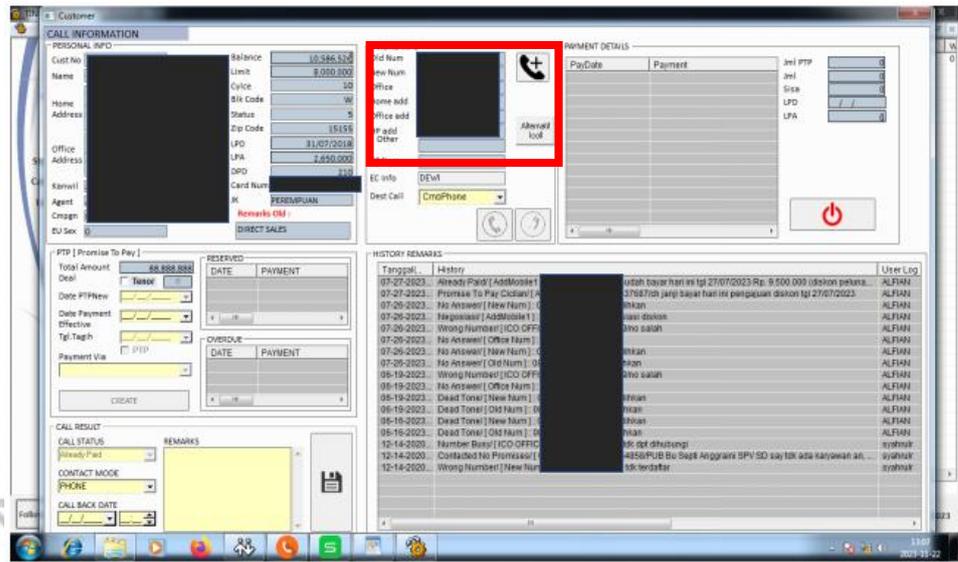
Gambar 3 3 Ilustrasi Tampilan WPS Spreadsheet Manual List BRI
(Sumber : Praktikan, 2023)

- Selanjutnya, praktikan kembali membuka sistem TINS PKSS, pada tampilan follow up di sistem TINS PKSS, akan muncul tampilan yang akan di gunakan berisi filtering untuk praktikan mencari data sesuai dengan nomor kartu kredit nasabah/nama nasabah, lalu akan muncul di layar samping beserta tampilan luar yang menginformasikan data nasabah yang sudah di lakukan pencarian berupa nomor kartu, nama nasabah, batch, tanggal follow up terakhir, history panggilan, dan agent terakhir yang melakukan follow up.



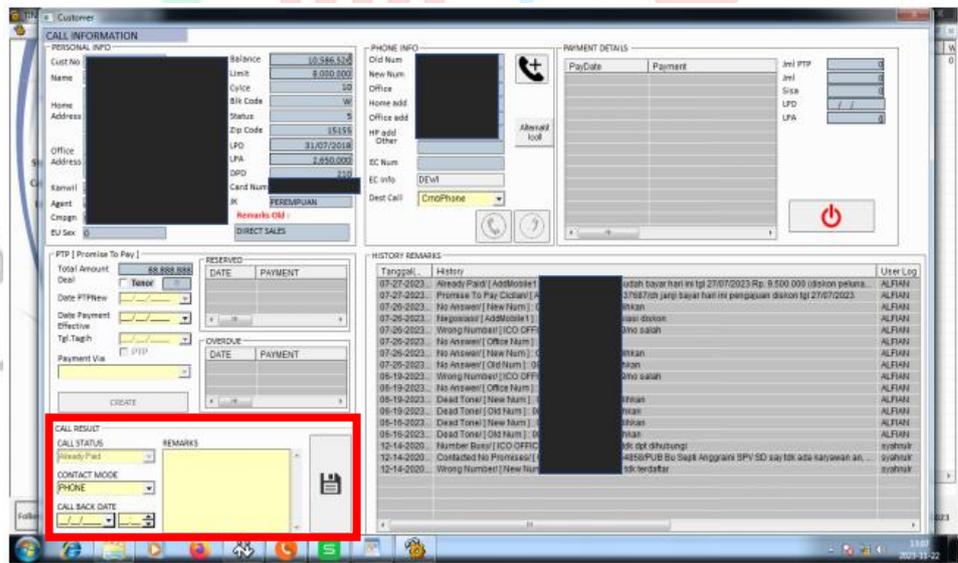
Gambar 3 4 Ilustrasi Tampilan Menu Follow Up TINS PKSS
(Sumber : Praktikan, 2023)

- Selanjutnya setelah mencari data yang sudah di copy paste dari sistem TINS PKSS, Praktikan akan di tampilkan detail data nasabah seperti nomor kartu kredit, nama lengkap nasabah, alamat rumah, alamat kantor untuk di lakukan proses penagihan melalui telepon ataupun menginfokan tagihan melalui pesan whatsapp mulai dari old number, new number, office, maupun emergency contact yang sudah di lampirkan pada saat pengajuan kartu kredit. Untuk nomor yang di perbolehkan dalam menginfokan tagihan melalui pesan whatsapp hanya nomor pribadi pengajuan nasabah.



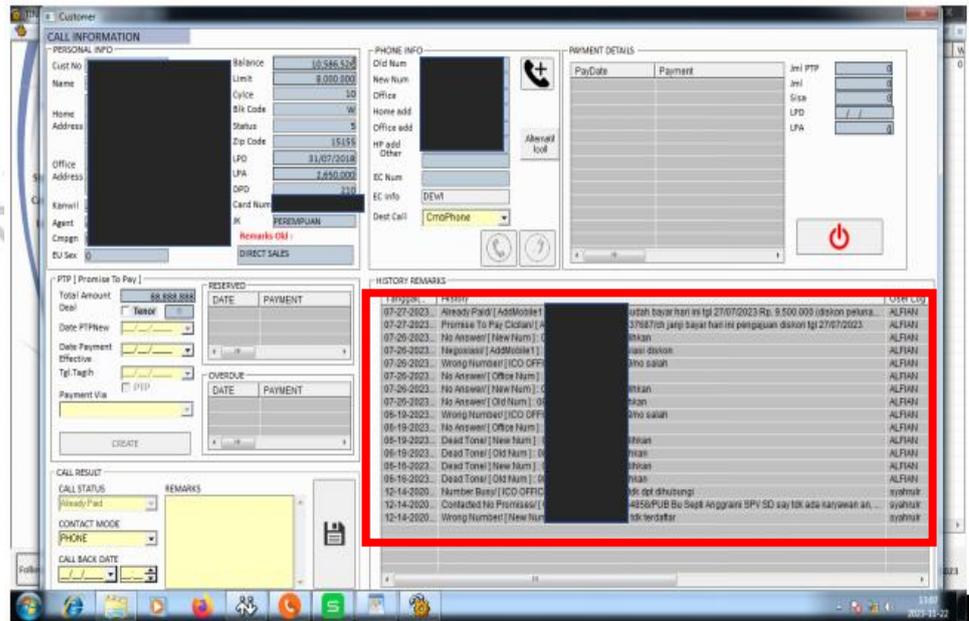
Gambar 3 5 Ilustrasi Tampilan Call Information
(Sumber : Praktikan, 2023)

6. Setelah melakukan penelnonan, baik itu terhubung ataupun tidak dengan nomor yang di tuju, praktikan akan membuat laporan pada catatan penelnonan sesuai hasil telpon yang di lakukan,



Gambar 3 6 Ilustrasi Tampilan Call Information
(Sumber : Praktikan, 2023)

- Selanjutnya hasil remarks penelponan akan di simpan yang di tampilkan pada kolom samping dan di berikan keterangan sesuai laporan yang di buat, yang dapat di gunakan juga untuk analisa data dari hasil penelponan/penagihan terakhir baik itu pembayaran cicilan ataupun pelunasan.



Gambar 3 7 Ilustrasi Tampilan Call Information
(Sumber : Praktikan, 2023)

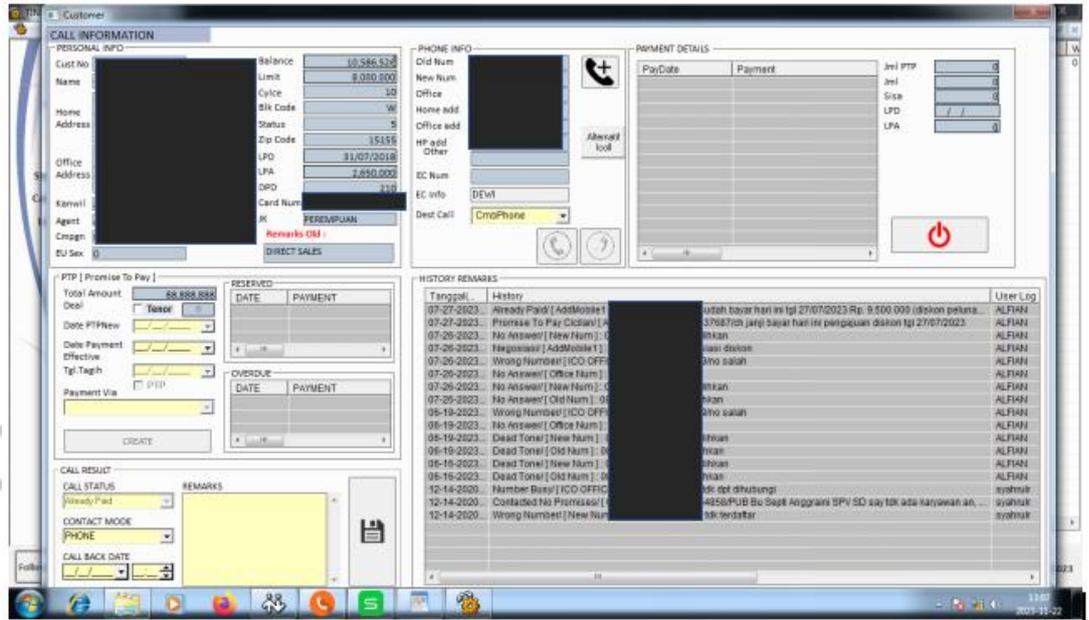
Selain penagihan melalui sistem TINS PKSS, Praktikan juga di haruskan melakukan penagihan melalui pesan whatsapp dalam memudahkan komunikasi selama penagihan kepada nasabah baik untuk menginformasikan detail tagihan, melampirkan bukti pembayaran, dan negosiasi pembayaran.

Contoh Penagihan melalui pesan whatsapp :

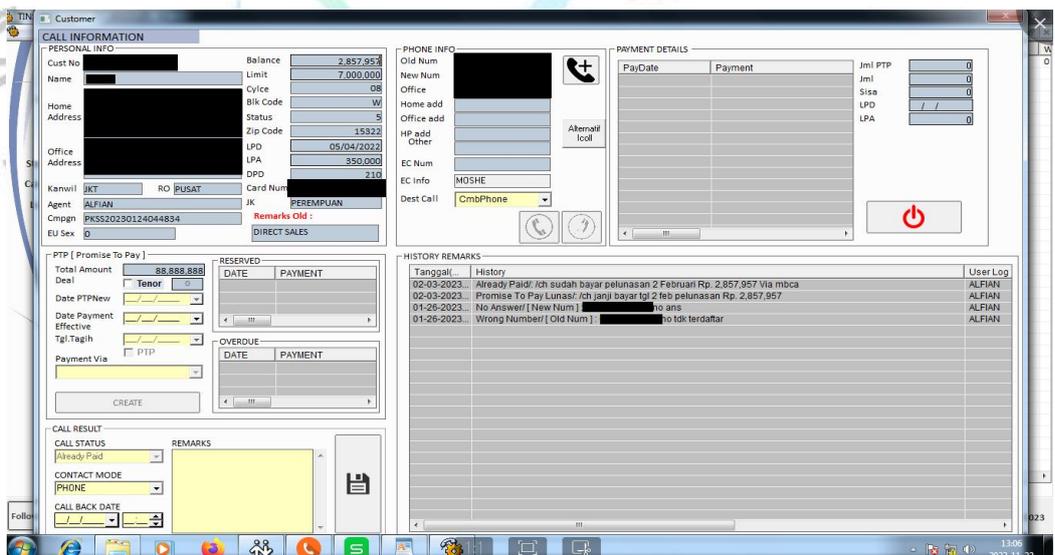


Gambar 3 8 Ilustrasi Penagihan Melalui Aplikasi WhatsApp
(Sumber : Praktikan,2023)

Contoh hasil remarks untuk nasabah yang sudah melakukan pembayaran pelunasan normal dan diskon pelunasan :



Gambar 3 9 Ilustrasi Remarks Pelunasan Diskon
(Sumber : Praktikan, 2023)



Gambar 3 10 Ilustrasi Remarks Pelunasan Normal
(Sumber : Praktikan, 2023)

Nasabah yang mengajukan untuk permohonan keringanan tagihan dengan mengisi form yang di berikan.



Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : [REDACTED]
No. Kartu Kredit [REDACTED]

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa saya mempunyai tunggakan pembayaran atas penggunaan kartu kredit yang dimaksud, kepada PT. Bank BRI (Persero), kartu (4365020239736506) saat ini sebesar **Rp 15.336.648,-**. Bahwa jumlah tersebut setiap saat dapat berubah sesuai perhitungan bunga dan ketentuan yang berlaku pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bersama ini saya mengajukan permohonan keringanan penyelesaian kartu kredit BRI dengan :

-Nasabah melakukan pelunasan dengan **DISKON** dibayarkan sebesar Rp 14.300.000,-

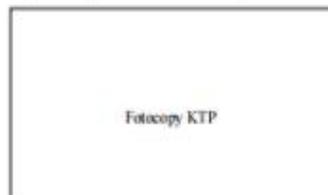
Dibayarkan; (/November/2023 & /Desember/2023)

Lampiran dokumen;

1. Copy KTP

Demikianlah surat pernyataan dan permohonan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih,

Surabaya, November 2023
Hormat Saya,



[REDACTED]

Gambar 3 11 Ilustrasi Surat Permohonan Pelunasan Diskon
(Sumber : Praktikan, 2023)

Untuk nasabah yang sudah melakukan pelunasan baik itu normal atau diskon, selanjutnya akan di kirimkan untuk surat pelunasan dari bank BRI, biasanya untuk pengiriman akan bisa di lakukan maksimal 14 Hari kerja setelah pelunasan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Gedung PARIKRAF Lantai 22 - JALAN METERAN NO 114-116, JAKARTA
TANJUNGPONDOK, JAKARTA BARAT
WWW.BRI.CO.ID

SEGERA

Nomor : B.26113e-CDDVCL/DDL/11/2623
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Lunas a.n. [REDACTED]

29 November 2023
Kepada Yth.
Bapak/Ibu
[REDACTED]
[REDACTED]

Dengan ini disampaikan bahwa Nasabah Kartu Kredit BRI sebagai berikut :

NAMA : [REDACTED]
NOMOR KARTU KREDIT : 436502****9503
ALAMAT : [REDACTED]
TANGERANG 15412

Telah menyelesaikan kewajiban terhadap Kartu Kredit BRI pada tanggal 29 November 2023 sehingga tidak mempunyai kewajiban lagi terhadap Kartu Kredit BRI atau dinyatakan LUNAS.

Namun apabila dikemudian hari setelah tanggal 29 November 2023 terdapat transaksi dan terbukti valid dilakukan oleh Nasabah, maka akan diperhitungkan sebagai tagihan baru Nasabah.

Apabila Bapak/Ibu memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact BRI 1500017. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik disampaikan terimakasih.

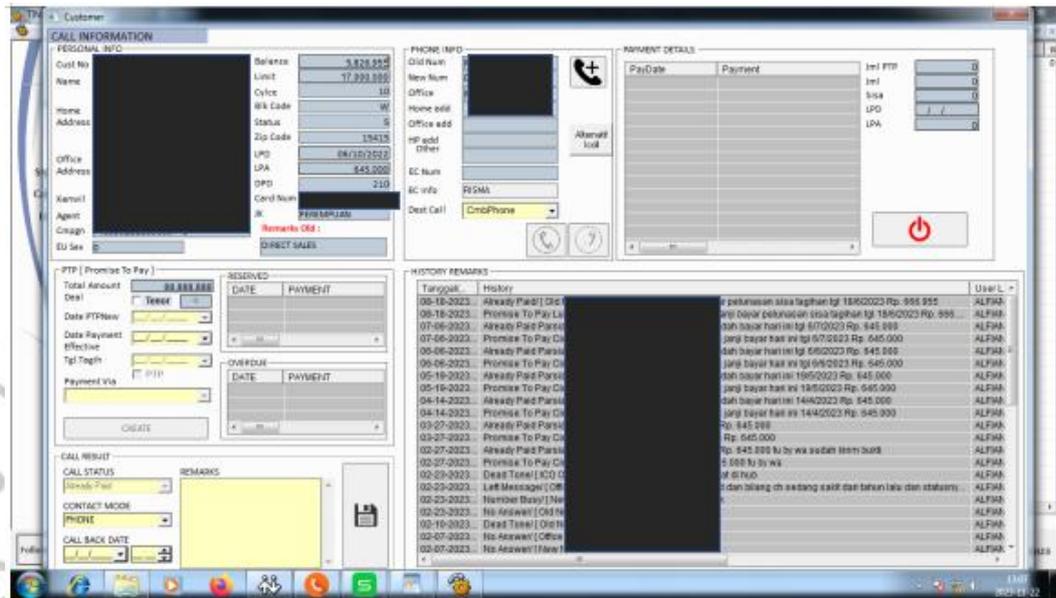
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
CARD, DIGITAL LENDING & ASSETS PRODUCT
DEVELOPMENT
COLLECTION CARD & DIGITAL LENDING TEAM

[REDACTED] OFFICER
[REDACTED] OFFICER

Tanda Tangan
T. Asp

Gambar 3 12 Ilustrasi Tampilan Surat Pelunasan
(Sumber : Praktikan, 2023)

Selain itu nasabah juga bisa untuk melakukan pembayaran cicilan dalam memudahkan cara penyelesaian tagihannya. Contoh hasil remarks untuk nasabah yang melakukan pembayaran cicilan sampai dengan pelunasan pembayaran terakhir :



Gambar 3 13 Ilustrasi Remarks Pembayaran Cicilan
(Sumber : Praktikan, 2023)

Untuk nasabah yang melakukan program cicilan atau minimum pembayaran, nasabah bisa mengajukan untuk surat reschedule pembayaran dari bank BRI atau nasabah bisa langsung membayarkannya setiap bulan dan akan di buat laporan setelah melakukan pembayaran. Apabila mengajukan untuk reschedule pembayaran, berikut contoh form nya

 PROGRAM RESCHEDULE KARTU KREDIT BRI

NAMA : ██████████
 NOMOR KARTU : ██████████
 TOTAL TAGIHAN : 7.033.508
 DP (UANG MUKA) :

BULAN	PEMBAYARAN	NOMINAL	SISA KEWAJIBAN	KETERANGAN
Nov-23	1	200.000	6.833.508	
Dec-23	2	500.000	6.333.508	
Jan-24	3	500.000	5.833.508	
Feb-24	4	500.000	5.333.508	
Mar-24	5	500.000	4.833.508	
Apr-24	6	500.000	4.333.508	
May-24	7	500.000	3.833.508	
Jun-24	8	500.000	3.333.508	
Jul-24	9	500.000	2.833.508	
Aug-24	10	500.000	2.333.508	
Sep-24	11	500.000	1.833.508	
Oct-24	12	500.000	1.333.508	
Nov-24	13	500.000	833.508	
Dec-24	14	500.000	333.508	
Jan-25	15	333.508	-	

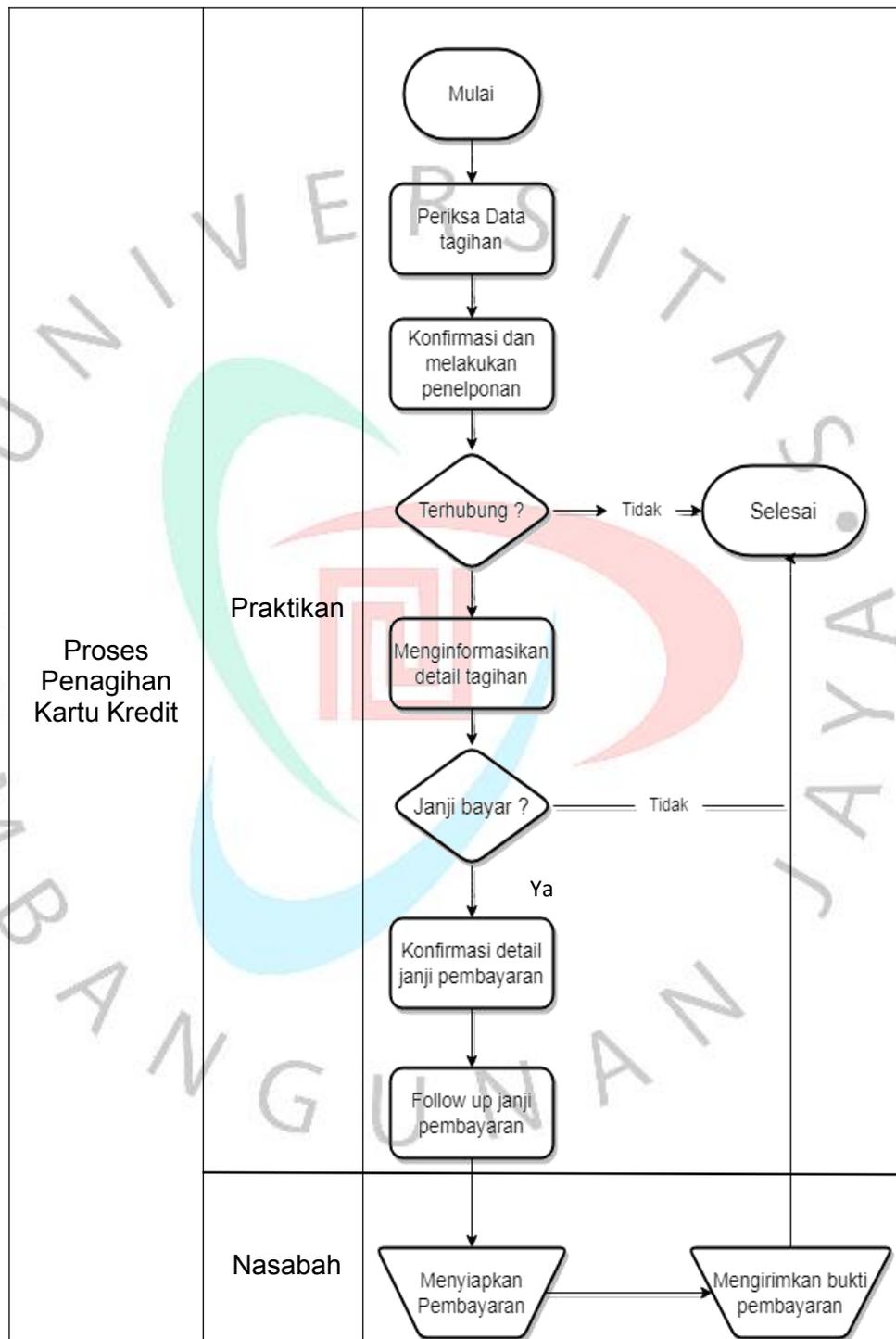
"Pembayaran dilakukan setiap tanggal 25 setiap bulannya"

NOTE :
 Apabila dalam batas waktu tersebut di atas, PT Bank BRI tidak/belum menerima pembayaran dari Bapak/ibu dalam jumlah yang telah ditentukan maka keringanan dinyatakan tidak berlaku dan Bapak/ibu wajib membayar seluruh nilai tagihan yang terhutang sesuai ketentuan PT Bank BRI.

Jakarta, 22 November 2023

Gambar 3 14 Ilustrasi Surat Program Pembayaran Cicilan
 (Sumber : Praktikan, 2023)

Adapun Flowchart dari penjelasan langkah-langkah di atas sebagai berikut :



Gambar 3 15 Flowchart Penagihan Kartu Kredit
(Sumber : Praktikan, 2023)

3.2.2 Pencatatan Pembayaran Kartu Kredit

Perusahaan wajib melakukan pencatatan pembayaran yang dilakukan nasabah. Hal ini untuk meminimalisir kesalahan pada saat menginformasikan sisa tagihan yang ada dan mengetahui jumlah tagihan yang sudah di bayarkan selama periode tagihan berjalan berdasarkan waktu pembayaran yang di lakukan.

Pada tahap ini praktikan akan bertugas untuk mencatat setiap pembayaran yang dilakukan nasabah baik kedalam program cicilan tetap ataupun pelunasan yang sudah di lakukan penagihan melalui panggilan telepon sistem TINS PKSS/pengiriman pesan informasi tagihan pada whatsapp. Nasabah di haruskan untuk mengirimkan bukti pembayarannya sesuai tanggal pembayaran dan nominal pembayaran yang di bayarkan untuk di input kedalam WPS spreadsheet BRI Payment Monitoring. Praktikan akan menyesuaikan dengan data di sistem TINS PKSS. Berikut ini langkah langkah dalam pencatatan pencatatan pembayaran yang praktikan lakukan :

1. Nasabah menginfokan sudah melakukan pembayaran dan mengirimkan bukti pembayaran melalui whatsapp sebelumnya.
2. Praktikan memverifikasi nama dan nomor kartu kredit yang di bayarkan sesuai dengan data yang ada di sistem TINS PKSS.

- Setelah di verifikasi, dan sesuai dengan data yang ada di sistem. Terlebih dahulu Praktikan mulai melakukan pencatatan di mulai dengan mencatat SPA Code, Nomor kartu kredit, nama nasabah, dan jumlah tagihan sesuai yang ada di sistem TINS PKSS.

AREA CODE	AGENT	CARD NUMBER	CUSTOMER NAME	BALANCE	INCL. DWT	AMOUNT DEDUCT	TOTAL BAKAR	DOWN PAYMEN	ISA KEWAJIBAN	TENOR	EKSKAN PER BILAS	BALANCE TIDHT	TOTAL PEMBIAYAAN
PKSS00990G	ALFIAN			11.427.215	-	10.585.526	10.585.526	-	-	-	1.068.526	8.500.000	8.500.000
PKSS01180T	ALFIAN			11.427.215	-	11.427.215	11.427.215	-	-	-	-	11.377.215	11.377.215
PKSS01180G	ALFIAN			26.028.051	-	26.028.051	26.028.051	-	-	-	-	25.018.051	1.000.000
PKSS0148KT	ALFIAN			15.142.609	-	15.142.609	15.142.609	-	-	-	-	11.542.609	1.600.000
PKSS01090G	ALFIAN			7.458.527	-	7.458.527	7.458.527	-	-	-	-	7.158.527	100.000
PKSS01390G	ALFIAN			21.241.300	-	21.241.300	21.241.300	-	-	-	-	18.981.300	1.150.000
PKSS0118KT	ALFIAN			9.759.220	-	9.759.220	9.759.220	-	-	-	-	9.239.220	500.000
PKSS0118KT	ALFIAN			5.115.105	-	5.115.105	5.115.105	-	-	-	-	4.465.105	600.000
PKSS0118KT	ALFIAN			18.394.596	-	18.394.596	18.394.596	-	-	-	-	11.474.596	620.000
PKSS0118KT	ALFIAN			9.050.991	-	9.050.991	9.050.991	-	-	-	-	8.850.991	190.000
PKSS0118KT	ALFIAN			1.760.240	-	1.760.240	1.760.240	-	-	-	-	1.560.240	200.000
PKSS0118KT	ALFIAN			11.246.943	-	11.246.943	11.246.943	-	-	-	-	11.123.943	430.000
PKSS0118KT	ALFIAN			29.724.817	-	29.724.817	29.724.817	-	-	-	-	18.824.817	900.000
PKSS0118KT	ALFIAN			13.450.261	-	13.450.261	13.450.261	-	-	-	-	11.750.261	1.700.000
PKSS0118KT	ALFIAN			51.418.202	-	51.418.202	51.418.202	-	-	-	-	50.518.202	900.000
PKSS00989F	ALFIAN			2.559.625	-	2.559.625	2.559.625	-	-	-	-	1.559.625	1.000.000
PKSS00989F	ALFIAN			1.896.101	-	1.896.101	1.896.101	-	-	-	-	1.896.101	100.000
PKSS00989F	ALFIAN			7.406.380	-	7.406.380	7.406.380	-	-	-	-	2.208.380	300.000
PKSS00989F	ALFIAN			9.722.114	-	9.722.114	9.722.114	-	-	-	-	9.672.114	50.000
PKSS00989F	ALFIAN			3.223.083	-	3.223.083	3.223.083	-	-	-	-	1.600.000	633.083
PKSS0118KT	ALFIAN			11.326.907	-	11.326.907	11.326.907	-	-	-	-	11.026.907	300.000
PKSS01480G	ALFIAN			8.228.060	-	8.228.060	8.228.060	-	-	-	-	7.200.000	100.000
PKSS00989F	ALFIAN			2.845.539	-	2.845.539	2.845.539	-	-	-	-	1.445.539	300.000

Gambar 3 16 Ilustrasi WPS Spreadsheet BRI Payment Monitoring
(Sumber : Praktikan, 2023)

- Langkah selanjutnya, Praktikan akan mulai menginput keterangan waktu pembayaran nasabah, dan jumlah pembayaran nasabah sesuai dengan yang di janjikan sebelumnya.

BRI PAYMENT MONITORING				AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF
				Bulan	Total PTP	Total PAID	Bulan	Total PTP	Total PAID	Bulan	Total PTP	Total PAID
				September	31,673,524	31,673,524	Oktober	37,883,894	37,883,894	November	38,473,025	38,473,025
AREA CODE	AGENT	CARD NUMBER	CUSTOMER NAME	DATE	PTP	PAID	DATE	PTP	PAID	DATE	PTP	PAID
PKSS011JKT	ALFIAN											
PKSS008BDG	ALFIAN											
PKSS013JKT	ALFIAN											
PKSS013BDG	ALFIAN			26-Sep	250,000	250,000	25-Oct	250,000	250,000	17-Nov	250,000	250,000
PKSS014JKT	ALFIAN			23-Sep	500,000	500,000	25-Oct	500,000	500,000	25-Nov	500,000	500,000
PKSS010BDG	ALFIAN											
PKSS013BDG	ALFIAN			27-Sep	350,000	350,000	25-Oct	350,000	350,000			
PKSS015JKT	ALFIAN			15-Sep	500,000	500,000						
PKSS015JKT	ALFIAN			01-Sep	650,000	650,000						
PKSS015JKT	ALFIAN			01-Sep	350,000	350,000	13-Oct	370,000	370,000	02-Nov	200,000	200,000
PKSS015JKT	ALFIAN			07-Sep	250,000	250,000	03-Oct	250,000	250,000	03-Nov	250,000	250,000
PKSS015JKT	ALFIAN			04-Sep	200,000	200,000						
PKSS011JKT	ALFIAN			28-Sep	250,000	250,000	29-Oct	200,000	200,000	28-Nov	200,000	200,000
PKSS015JKT	ALFIAN			29-Sep	500,000	500,000	31-Oct	500,000	500,000	30-Nov	500,000	500,000
PKSS015JKT	ALFIAN			29-Sep	300,000	300,000	30-Oct	300,000	300,000	29-Nov	300,000	300,000
PKSS009SBY	ALFIAN						14-Oct	500,000	500,000	14-Nov	500,000	500,000
PKSS013BDG	ALFIAN						13-Oct	3,662,098	3,662,098			
PKSS009SBY	ALFIAN						11-Oct	100,000	100,000			
PKSS009SBY	ALFIAN						09-Oct	200,000	200,000			
PKSS009SBY	ALFIAN						18-Oct	50,000	50,000			
PKSS009SBY	ALFIAN						11-Oct	250,000	250,000	15-Nov	373,085	373,085
PKSS015JKT	ALFIAN						12-Oct	250,000	250,000	16-Nov	250,000	250,000
PKSS014BDG	ALFIAN						22-Oct	28,000	28,000			
PKSS009SBY	ALFIAN						20-Oct	100,000	100,000	29-Nov	100,000	100,000

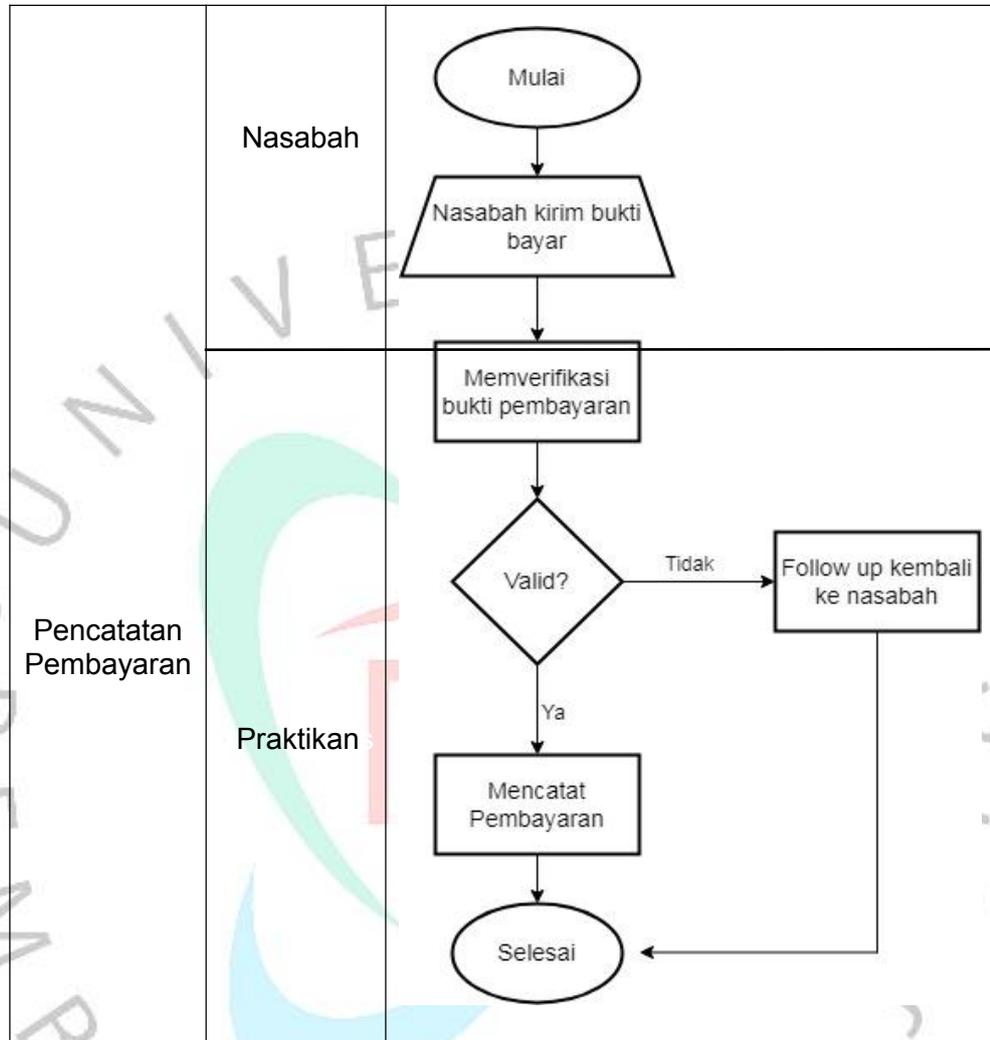
Gambar 3 17 Ilustrasi Pencatatan Pembayaran
(Sumber : Praktikan, 2023)

- Apabila sudah terinput, maka untuk kolom total pembayaran nasabah yang masuk, dan sisa kewajiban pembayaran nasabah hari ini akan terisi otomatis. Serta jumlah nominal perolehan praktikan melakukan penagihan selama satu bulan akan terisi.

AREA CODE	AGENT	CARD NUMBER	CUSTOMER NAME	AMOUNT DISCOUNT	TOTAL BAYAR	DOWN PAYMENT	SISA KEWAJIBAN	TENOR	CEKILAN PER BULAN	BALANCE TODAY	TOTAL PEMBAYARAN	% PAID	% DISCOUNT	DATE
PKSS011JKT	ALFIAN			-	10.586.526							89.74%	10.26%	
PKSS008BDG	ALFIAN			-	11.427.215		11.427.215			11.377.215	50.000	0.44%	99.56%	
PKSS013JKT	ALFIAN			-	10.307.639		10.307.639			9.907.639	400.000	3.88%	96.12%	
PKSS013BDG	ALFIAN			-	26.028.053		26.028.053			25.028.053	1.000.000	3.84%	96.16%	
PKSS014JKT	ALFIAN			-	15.142.609		15.142.609			13.542.609	1.600.000	10.57%	89.43%	
PKSS010BDG	ALFIAN			-	7.458.527		7.458.527			7.358.527	100.000	1.34%	98.66%	
PKSS013BDG	ALFIAN			-	21.141.300		21.141.300			19.991.300	1.150.000	5.44%	94.56%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	9.759.220		9.759.220			9.259.220	500.000	5.12%	94.88%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	5.113.105		5.113.105			4.465.105	650.000	12.71%	87.29%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	16.394.396		16.394.396			15.474.396	920.000	5.61%	94.39%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	9.050.391		9.050.391			8.300.391	750.000	8.29%	91.71%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	1.760.240		1.760.240			1.560.240	200.000	11.36%	88.64%	
PKSS013JKT	ALFIAN			-	11.548.943		11.548.943			11.123.943	425.000	3.68%	96.32%	
PKSS011JKT	ALFIAN			-	29.724.817		29.724.817			28.824.817	900.000	3.03%	96.97%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	13.450.261		13.450.261			11.750.261	1.700.000	12.64%	87.36%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	51.418.202		51.418.202			50.518.202	900.000	1.75%	98.25%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	2.559.625		2.559.625			1.559.625	1.000.000	39.07%	60.93%	
PKSS013BDG	ALFIAN			-	3.662.098		3.662.098			3.662.098	100.000	2.73%	97.27%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	3.998.105		3.998.105			3.898.105	100.000	2.50%	97.50%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	7.408.360		7.408.360			7.208.360	200.000	2.70%	97.30%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	9.722.114		9.722.114			9.672.114	50.000	0.51%	99.49%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	2.223.085		2.223.085			1.600.000	623.085	28.03%	71.97%	
PKSS015JKT	ALFIAN			-	11.526.907		11.526.907			11.026.907	500.000	4.34%	95.66%	
PKSS014BDG	ALFIAN			-	8.218.090		8.218.090			8.200.090	18.000	0.24%	99.76%	
PKSS009SBY	ALFIAN			-	2.845.339		2.845.339			2.645.339	200.000	7.03%	92.97%	

Gambar 3 18 Ilustrasi Pencatatan Pembayaran
(Sumber : Praktikan, 2023)

Adapun Flowchart dari penjelasan langkah-langkah di atas sebagai berikut



Gambar 3 19 Flowchart Pencatatan Pembayaran
(Sumber : Praktikan, 2023)

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama Praktikan akan melakukan kegiatan pekerjaan di PT. Prima Karya Sarana Sejahtera, Praktikan menemukan beberapa hal yang menjadi hambatan atau kendala dalam tugas pada bagian divisi telecollection yang tentunya dalam tugas praktikan memiliki tanggung jawab yaitu target yang harus di capai yang selanjutnya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan bagi manajemen dan adapun menurut praktikan kendala dalam tugas tersebut. Faktor kendala oleh praktikan dibedakan menjadi faktor internal dan faktor eksternal seperti dibawah ini.

Faktor Internal :

1. Dalam proses penagihan sistem, di temukan adanya permasalahan server down yang membuat terganggunya pekerjaan praktikan pada jam operasional berlangsung dan tentunya membuat proses penelponan atau penagihan yang sedang berkomunikasi dengan nasabah menjadi terputus.
2. Jika nasabah melakukan pembayaran, riwayat yang di tampilkan pada sistem bukan merupakan riwayat pembayaran terbaru atau terakhir yang di lakukan nasabah sehingga perlu menyesuaikan kembali sisa tagihan yang harus di tagihkan kepada nasabah dan mengharuskan nasabah mengirimkan bukti pembayaran.
3. Tidak adanya koneksi internet yang terhubung selain di gunakan untuk sistem TINS, sehingga sistem pendukung kerja lainnya seperti WhatsApp Web, Email,dan Tracing yang seharusnya dapat mempercepat proses penagihan menjadi tidak bisa di gunakan dan harus di lakukan secara manual menggunakan handphone pribadi.

Faktor Eksternal :

1. Data yang di cantumkan nasabah telah mengalami perubahan dan ketidaksesuaian seperti nomor-nomor yang di cantumkan pada saat pengajuan sudah tidak dapat tersambung sehingga sulit terhubung baik melalui panggilan telepon atau pesan whatsapp.
2. Pada saat terhubung dengan nomor kantor, di infokan nasabah sudah lama berhenti atau pindah dari kantor tempat nasabah

- bekerja yang sebelumnya di cantumkan sehingga tidak dapat berkomunikasi dalam penyampaian informasi tagihan melalui kantor.
3. Nasabah yang sedang mengalami kesulitan dana sehingga membuat keterlambatan dalam pembayaran tagihan kartu kredit, juga nasabah yang memiliki itikad buruk dalam pembayaran seperti tidak ingin membayarkan kewajibannya dengan berbagai alasan contohnya mengaku tidak memakai kartu kredit dan tidak melakukan pengajuan kartu kredit, menghindar ketika sudah melakukan janji pembayaran.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Cara Praktikan mengatasi berbagai kendala yang dihadapi adalah dengan menggunakan metode sebagai berikut. Cara mengatasi faktor internal juga dapat dibedakan menjadi dua dan faktor eksternal, seperti:

Faktor Internal :

1. Jika server mengalami masalah atau koneksi internet terganggu, maka praktikan akan melaporkan kendala tersebut kepada SPV divisi team telecollection, lalu SPV divisi team telecollection akan segera melakukan laporan atau panggilan kepada team IT perihal kendala server yang down. Setelah laporan tersebut di sampaikan, team IT akan datang ke ruangan telecollection untuk memeriksa server yang bermasalah tersebut dan melakukan perbaikan sampai selesai dan server berjalan normal kembali.
2. Setiap nasabah yang sudah melakukan pembayaran harus melampirkan bukti pembayarannya untuk kemudian praktikan kirimkan bukti pembayaran tersebut beserta nama nasabah dan nomor kartu kredit pada grup whatsapp Telecollection dan selanjutnya data nasabah yang sudah melakukan pembayaran di remarks payment pada sistem TINS PKSS di hari dan tanggal nasabah melakukan pembayaran, yang kemudian di catat pada monitoring pembayaran BRI dan akan di rekap setiap bulannya. Jika nasabah tetap tidak mengirimkan bukti pembayaran, SPV setiap akhir bulan akan menginfokan list payment nasabah-nasabah yang sudah melakukan pembayaran kepada akun agent masing-masing

dan kemudian selanjutnya tetap di catat kedalam monitoring payment BRI dan Remarks pada sistem TINS PKSS.

3. Praktikan akan berusaha untuk dapat melakukan multi-tasking yaitu dengan cara melakukan penelponan melalui sistem dan mengirimkan informasi tagihan pesan manual melalui whatsapp di handphone untuk melakukan follow up kepada nasabah-nasabah yang lain.

Faktor Eksternal :

1. Saat praktikan tidak terhubung dengan data nasabah namun terhubung dengan nomor kantor, ataupun nomor emergency contact. Sebaiknya praktikan akan menanyakan nomor terbaru dari nasabah yang dapat di hubungi dan akan di data kembali pada sistem TINS PKSS untuk menambahkan nomor terbaru yang dapat di hubungi.
2. Dalam konfirmasi ke nomor kantor praktikan hanya di perbolehkan untuk menyampaikan pesan terkait tagihan ke nomor yang di cantumkan nasabah, oleh karena itu jika nasabah sudah resign praktikan akan berusaha menanyakan sedikit detail seperti kapan terakhir bekerja di kantor tersebut, jika masih dalam waktu dekat dan masih ada komunikasi dengan nasabah, praktikan akan meminta bantuan kepada bagian kantor tersebut untuk menyampaikan pesan.
3. Praktikan pertama akan menanyakan kendala yang di hadapi seperti apa, selanjutnya praktikan akan melakukan negosiasi dengan cara memberikan opsi pertama pilihan seperti pembayaran program cicilan tetap dengan nominal minimum untuk di cicil setiap bulannya sehingga tagihan kartu kredit dapat berkurang dan opsi pilihan kedua praktikan akan menawarkan program keringanan untuk penyelesaian tagihannya, dan untuk nasabah yang tidak memiliki itikad baik dalam pembayaran, praktikan akan menginfokan kepada nasabah tersebut terakit resiko dan konsekuensi yang terjadi kedepannya jika masih berniat meninggalkan kewajibannya membayarkan tagihannya.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama praktikan di percaya menjadi bagian dari team collection selama kurang lebih 3 bulan dengan melakukan proses penagihan kartu kredit. Hal yang di pelajari oleh praktikan mencakup penggunaan sistem akuntansi berbasis teknologi seperti melakukan input hasil penelponan penagihan nasabah dan melakukan pencatatan pembayaran yang di lakukan nasabah.dapat memberikan beberapa pembelajaran yang berharga.

Dalam proses penagihan, Praktikan di beri penejelasan terkait alur penelponan, template penagihan, tata cara bicara ke nasabah dari awal mulai penelponan seperti salam pembuka, cara penyampaian informasi tagihan kepada nasabah sampai dengan nasabah berhasil melakukan pembayaran. Selain itu, Praktikan mempelajari tata cara menghadapi nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda terhadap pembayaran tagihannya. Selain itu, Praktikan juga lebih memahami lingkungan kerja yang sebenarnya, lebih mengerti cara berkomunikasi melalui telepon dengan nasabah yang baik dan benar.

Dengan berbagai tugas yang di berikan, Praktikan memperoleh ilmu, pandangan, dan pengalaman baru selama menjalani Kerja Profesi terkait bidang Telecollection di PT Prima Karya Sarana Sejahtera. Dan juga Praktikan di dukung penuh oleh Supervisor maupun staff lainnya untuk tetap selalu semangat dalam menjalani tugasnya agar memperoleh target perusahaan yang di butuhkan team secara bersama-sama. Dengan kesempatan yang di berikan ini, Praktikan tentunya akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai target yang di harapkan oleh perusahaan dan menyelesaikan tugas dan kewajibannya sebaik mungkin.

3.5.1 Sistem Informasi Akuntansi

Teori SIA berdasarkan Kieso et al (2015) menyatakan dimana pada sistem berita akuntansi mengacu pada sistem yang dapat di gunakan untuk mengumpulkan dan memproses pada data transaksi dan juga menyajikan terkait masalah dalam hal keuangan kepada pemangku kepentingan. Sistem informasi akuntansi mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

- 1) Mengumpulkan informasi: Mengumpulkan data transaksi akuntansi yang berbasis komputer.
- 2) Menyimpan informasi: Menyimpan data transaksi ke dalam sistem.
- 3) Memproses informasi: Mengolah data untuk memperoleh informasi yang membantu mengambil keputusan.
- 4) Mengirim informasi: Menyajikan informasi kepada pengguna, seperti pihak manajemen, auditor, dan investor.
- 5) Menyajikan informasi: Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset data organisasi atau perusahaan.

Teori sistem informasi akuntansi berdasarkan James (2004) dan Marshall Romney Steinbart (2005) mendefinisikan sistem informasi akuntansi (AIS) sebagai suatu sistem intelijen yang terdiri dari beberapa komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem ini memiliki enam komponen utama.

- 1) Orang yang menggunakan sistem
- 2) prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan data;
- 3) Data perihal organisasi dan kegiatan usaha
- 4) Aplikasi yang digunakan untuk pengolahan data
- 5) Menggunakan proses dalam mengidentifikasi, pengumpulan dan penyimpanan data
- 6) Menjalankan proses pada suatu analisis dalam pengambilan suatu keputusan berdasarkan data yang diolah;

Sistem informasi akuntansi juga memiliki beberapa fungsi, seperti:

- 1) Melaporkan informasi, Mengumpulkan, memproses, dan mengelola untuk membantu mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- 2) Mengungkapkan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan yang tepat.
- 3) Mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk membantu dalam proses bisnis.

Menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart, sistem informasi akuntansi adalah data yang dikelola dan diproses untuk memberi makna dan meningkatkan proses pengambilan keputusan.

3.5.2 Cara Kerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Wahyu (2012), semua sistem akuntansi menjalankan lima fungsi utama:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data terdiri dari memasukkan kedalam data transaksi melalui formulir, memvalidasi, dan memeriksa data untuk konfirmasi keakuratan dan kelengkapan. Jika datanya bersifat kuantitatif maka dihitung terlebih dahulu sebelum dicatat. Data jika data tersebut berasal dari jarak jauh dari lokasi pemrosesan, harus dikirim terlebih dahulu.

2) Pengolahan data

Pemrosesan data terdiri dari proses yang mengubah masukan menjadi keluaran. Fungsi pemrosesan data terdiri dari langkah-langkah berikut:

- a) Mengklasifikasikan atau menentukan data berdasarkan kategori yang telah ditentukan.
- b) Menyalin data ke dokumen atau media lain.
- c) Mengklasifikasikan atau mengorganisasikan data berdasarkan karakteristiknya.
- d) mengelompokkan atau mengagregasi transaksi serupa;
- e) penggabungan atau penggabungan dua atau lebih data atau arsip;
- f) Melakukan perhitungan.
- g) Ringkasan atau penjumlahan data kuantitatif.
- h) Membandingkan data untuk mencari persamaan atau perbedaan.

3) Pengelolaan data

Fungsi pengelolaan data terdiri dari tiga tahap: penyimpanan, pembaruan, dan pengambilan. Tahap penyimpanan melibatkan penempatan data dalam database yang disebut penyimpanan atau arsip. Jendela pembaruan memperbarui data yang disimpan. Disesuaikan menggunakan insiden terkini. Kemudian, selama fase akuisisi, data yang disimpan diakses dan diringkas kembali untuk diproses dan dilaporkan lebih lanjut. Manajemen dan pemrosesan data. Data tersebut berkorelasi sangat erat. Istilah pengelompokan data. Penyortiran data terjadi dari fungsi pemrosesan data. Misalnya, tahap pembaruan suatu fungsi seringkali dilakukan sebagai langkah awal sebelum dijalankan. Manajemen data. Manajemen data dapat dianggap sebagai bagian dari pemrosesan data.

Pengelolaan data mendukung perampingan aktivitas dalam proses pembuatan berita dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen, khususnya informasi aktivitas dan informasi kebijakan manajemen.

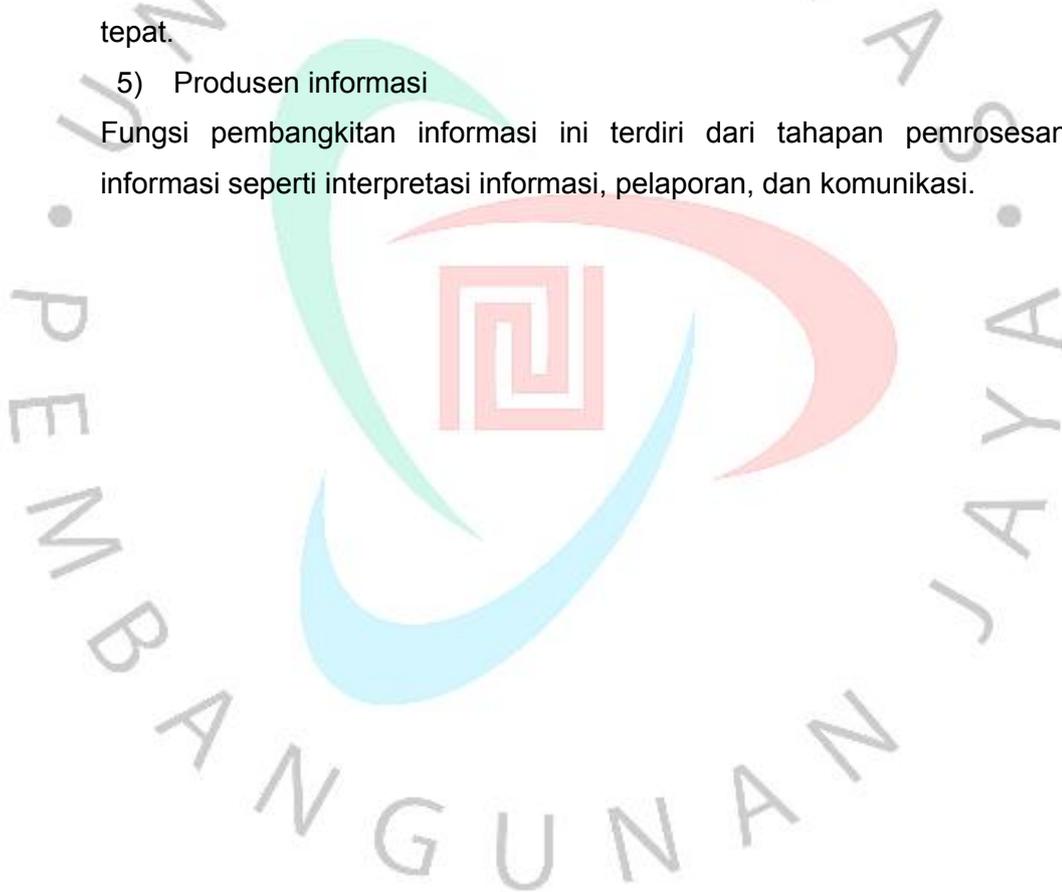
4) Pengelolaan data

Fungsionalitas manajemen data memiliki dua tujuan dasar.

- 1) Menjaga dan menjamin keamanan aset Perusahaan, termasuk data.
- 2) menyatakan bahwa data yang diperoleh akurat dan lengkap; Digunakan dan diproses dengan benar. Banyak teknik dan prosedur yang dapat digunakan untuk memberikan pengendalian dan keamanan yang tepat.

5) Produsen informasi

Fungsi pembangkitan informasi ini terdiri dari tahapan pemrosesan informasi seperti interpretasi informasi, pelaporan, dan komunikasi.



3.5.3 Relevansi Teori dengan Praktik

Dalam bentuk praktiknya, Proses pekerjaan dalam perusahaan yang di lakukan Praktikan sesuai dengan teori-teori yang sudah di jelaskan sebelumnya. Perusahaan telah memenuhi unsur-unsur pada sistem informasi akuntansi. Seperti yang di jelaskan oleh (Kieso,2015). Perusahaan menggunakan sistem akuntansi berbasis teknologi yaitu software TINS PKSS yang meliputi data transaksi dan mengumpulkan informasi yang di butuhkan bagi pihak yang berkepentingan.

Table 3 1 Relevansi Teori dengan Praktik

Jenis	Teori	Praktik	GAP	Solusi
Sistem Informasi Akuntansi	Menurut (Kieso, 2005), sistem masalah akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan dan memproses data transaksi serta menyajikan masalah keuangan kepada pemangku kepentingan. Sistem informasi berkembang seiring berjalannya waktu dan menjadi semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan organisasi. Saat ini, organisasi sangat membutuhkan sistem informasi akuntansi untuk menunjang proses bisnisnya dan tetap kompetitif.	Menerapkan pekerjaan dalam lingkup SIA yaitu mengolah dan memproses data transaksi berupa tagihan kartu kredit dengan menggunakan aplikasi TINS PKSS untuk di sajikan dan di infokan kepada nasabah BRI.	Penggunaan aplikasi TINS PKSS membutuhkan keahlian khusus dalam pengolahan data transaksi. serta membutuhkan infrastruktur yang memadai seperti komputer dan jaringan internet	Perlu adanya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dalam pengolahan data transaksi menggunakan aplikasi TINS PKSS

Jenis	Teori	Praktik	GAP	Solusi
Cara Kerja Sistem Informasi Akuntansi	Menurut Wahyu (2012), semua sistem informasi akuntansi menjalankan lima fungsi utama: pengumpulan data, pemrosesan data, pengelolaan data, pengendalian data (termasuk keamanan), dan pembuatan informasi.	Sistem informasi akuntansi mencatat setiap transaksi penagihan kartu kredit yang dilakukan oleh PT PKSS. Hal ini meliputi pembayaran minimum, pembayaran penuh, pembelian, dan biaya lainnya yang terkait dengan penggunaan kartu kredit.	Potensi kesalahan dalam pencatatan dan pemrosesan transaksi, yang dapat mengakibatkan kesalahan laporan atau pemberitahuan penagihan yang dikirimkan kepada nasabah. Kesenjangan lainnya adalah potensi penipuan, yang bisa terjadi jika karyawan atau nasabah memanipulasi sistem untuk menghindari pembayaran.	Harus memeriksa secara teratur merekonsiliasi hasil pencatatan pembayarannya dengan catatan pemrosesan kartu kredit baik yang melampirkan bukti bayar ataupun tidak serta menyelidiki setiap perbedaan. PT PKSS juga harus menerapkan pengendalian internal untuk mencegah dan mendeteksi penipuan, seperti pemisahan tugas dan audit independen secara berkala.

(Sumber : Praktikan, 2023)