

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Instansi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

PT Asia Collect Indonesia – FLOW, yang dikenal sebagai FLOW, didirikan pada tahun 2016 dan menjadi perusahaan jasa keuangan berbasis teknologi yang memiliki dampak signifikan di kawasan Asia, termasuk Indonesia. Pendiri perusahaan, Thomas Borowzki, seorang warga negara Polandia, membawa visi unik untuk mengubah dinamika bisnis keuangan tanpa jaminan melalui penerapan teknologi canggih yang disebut *Financial Technology (FinTech)*.

FLOW dikenal sebagai perusahaan manajemen kredit yang menghadirkan inovasi dalam bidang penagihan hutang dengan pendekatan yang lebih efektif. Mereka menawarkan solusi penagihan yang didasarkan pada pengalaman digital yang dipersonalisasi, mengutamakan etika dan adab dalam setiap interaksinya dengan konsumen. Dengan fokusnya pada ekosistem kredit dan penagihan yang etis, FLOW menjalin kemitraan dengan pemberi pinjaman yang memiliki visi serupa, yaitu memberikan layanan peminjaman dan penagihan dengan nilai-nilai etis.

Misi utama FLOW adalah mengatasi masalah penagihan keuangan yang seringkali menjadi sumber tantangan dan stres bagi konsumen. Dengan pendekatan yang berfokus pada etika, perusahaan berkomitmen untuk

menciptakan solusi yang tidak hanya efektif secara bisnis tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan konsumen.

Pentingnya etika dalam setiap aspek operasional FLOW tercermin dalam sertifikasi yang diperoleh oleh perusahaan. Salah satu contohnya adalah sertifikasi para karyawan yang terlibat dalam proses penagihan hutang secara etis dan beradab, melalui program sertifikasi yang diadakan oleh Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia (AFPI). Sertifikasi ini tidak hanya mencerminkan tingkat profesionalisme dan komitmen FLOW terhadap standar etis tertinggi, tetapi juga menunjukkan dedikasi mereka terhadap pengembangan dan pelatihan karyawan untuk menjaga kualitas layanan yang optimal.

Dengan kombinasi visi yang jelas, inovasi teknologi, dan komitmen terhadap etika bisnis, FLOW bukan hanya menjadi pelaku utama di industri FinTech regional, tetapi juga menjadi contoh perusahaan yang berhasil mencapai kesuksesan dengan memadukan keunggulan teknologi dengan nilai-nilai moral yang tinggi.



Gambar 2.2 Logo AFPI (Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia)

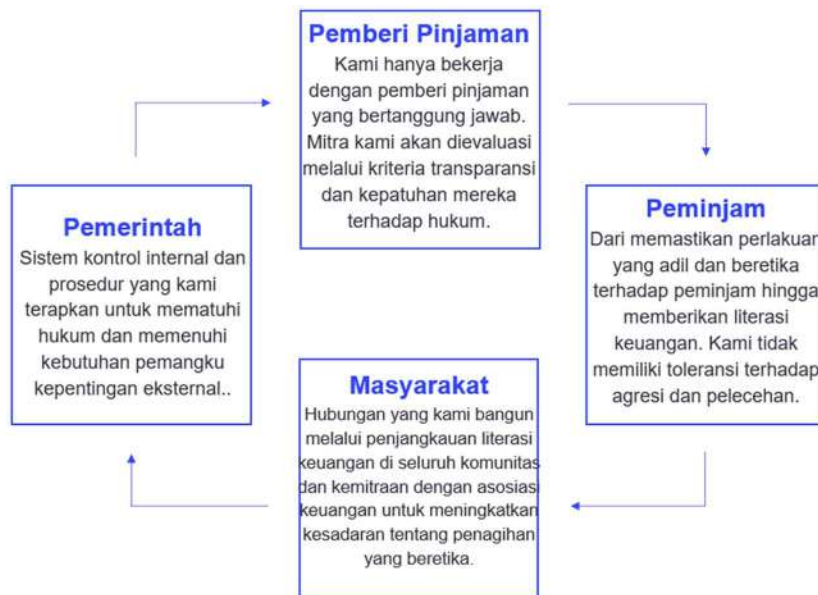
Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia, yang lebih dikenal sebagai AFPI, memegang peran yang sangat penting sebagai organisasi yang

memberi wadah pelaku Fintech Lending di Indonesia serta mengayomi konsumen dalam penggunaan peminjaman dana. Dengan penunjukan sebagai perwakilan resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengelola layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi di Indonesia, AFPI memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan keberlangsungan dan kesehatan ekosistem *Fintech* di negara ini dan terhadap konsumen yang menggunakannya.

Komitmennya yang kuat tercermin dalam upaya untuk mengatur penyelenggaraan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi dengan baik, dengan fokus utama pada perlindungan konsumen. AFPI mengambil langkah – langkah aktif dengan mewajibkan pelaku penyedia layanan *Fintech* dan pihak ketiga yang mendukungnya untuk mendapatkan sertifikasi melalui program sertifikasi yang diselenggarakan oleh AFPI.

Komitmen serupa juga tercermin dalam keterlibatan FLOW, sebuah perusahaan jasa keuangan pihak ketiga yang berfokus pada layanan B2B. Dalam kaitannya dengan penagihan, FLOW menetapkan standar etika tinggi, mewajibkan bahwa perusahaan dan karyawan di dalamnya harus memiliki sertifikasi kompeten dari AFPI. Langkah ini tidak hanya mencerminkan ketaatan terhadap regulasi, tetapi juga menandakan tekad FLOW untuk memenuhi visi dan misinya yang melibatkan pemahaman dan penerapan standar tertinggi dalam layanan keuangan berbasis teknologi informasi.

Sebagai mitra yang aktif dalam mendukung AFPI, FLOW memastikan bahwa langkah – langkah keamanan dan etika tertinggi diikuti untuk menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan bahwa layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi di Indonesia tetap inovatif, aman, dan berdaya guna. Dengan demikian, AFPI dan perusahaan seperti FLOW menjalin sinergi untuk menciptakan lingkungan *Fintech* yang sehat, berintegritas, dan memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan di industri ini.

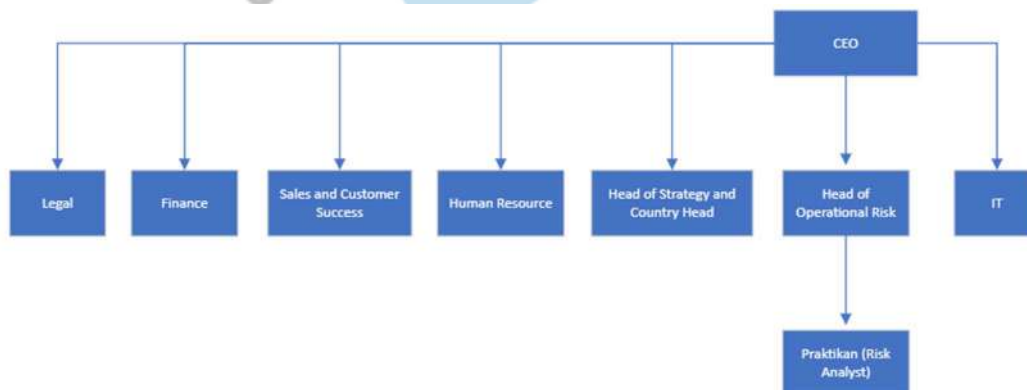


Gambar 2.3 Alur Jasa Keuangan yang Ditawarkan FLOW secara B2B

2.2 Struktur organisasi

2.2.1 Struktur Departmen Risk

Departmen *Risk* memiliki struktur organisasi yang kecil, yang terdiri dari *Head of Operational Risk* yaitu Ibu Valeria Moguscha, dan Praktikan sebagai *Risk Analyst*.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Departmen *Risk* PT Asia Collect Indonesia

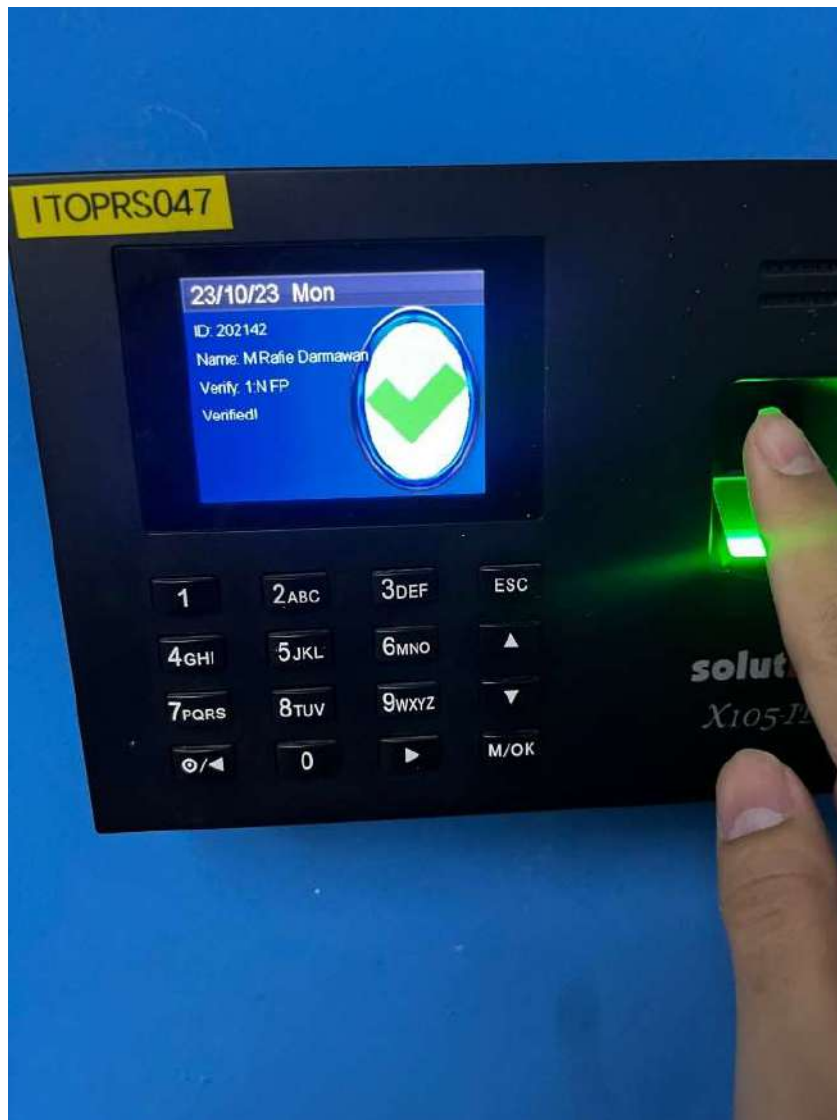
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Pada prosesnya, kegiatan umum yang dilakukan oleh Departmen *Risk* sama dengan yang dilakukan karyawan dari departmen lainnya, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut.

2.3.1 Absensi

Absensi menjadi rutinitas penting bagi para pekerja di lingkungan perusahaan, termasuk Praktikan yang menjalani jam kerja standar selama 8 jam per hari. Waktu kerja dimulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, dengan istirahat makan siang dari jam 12.00 WIB hingga 13.00 WIB. Penerapan absensi menggunakan teknologi *fingerprint* atau sidik jari menjadi metode yang umum digunakan perusahaan untuk memonitor kehadiran karyawan, termasuk Praktikan.

Melalui sistem ini, perusahaan dapat memastikan ketepatan waktu absensi dan mengidentifikasi waktu karyawan melakukan absensi setelah selesainya jam kerja. Penggunaan teknologi sidik jari memastikan keakuratan dan keamanan data absensi, memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam manajemen kehadiran karyawan. Praktikan, sebagai bagian dari tim, turut mematuhi prosedur absensi ini, menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir dan profesional, serta memberikan dasar data yang akurat bagi perusahaan untuk melacak dan mengelola produktivitas karyawan.



Gambar 2.4 Absensi Wajib Para Karyawan

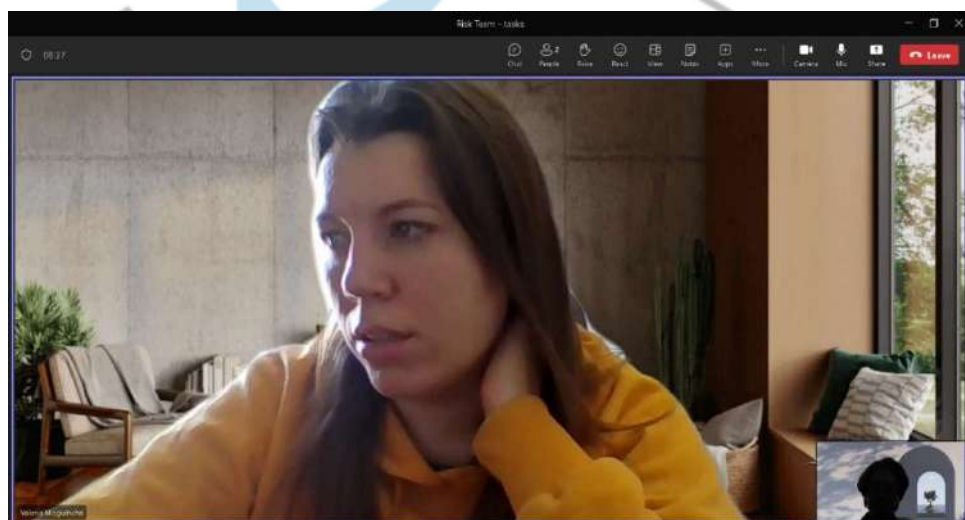
2.3.2 Meeting Mingguan Departemen Risk

Setiap hari Senin, Departemen Risk mengadakan pertemuan mingguan secara daring (*online*) yang dijadwalkan pada pukul 14.00 WIB dan berlangsung selama sekitar 30 menit hingga 1 jam. Pertemuan rutin ini menjadi platform yang sangat penting dan strategis, di mana Praktikan bersama dengan *Head of Operational Risk* berkumpul untuk membahas rencana kerja yang akan diimplementasikan serta diterapkan selama periode minggu tersebut. Di pertemuan ini, selain membahas rencana kerja, pertemuan tersebut juga menjadi

wadah yang sangat efektif untuk mengidentifikasi serta mengatasi kendala atau isu – isu yang dihadapi secara langsung oleh Praktikan dalam pelaksanaan tugasnya.

Diskusi yang dilakukan pada pertemuan ini melibatkan berbagai topik penting, seperti analisis terhadap laporan *ad-hoc* yang diterima dari departemen lain, yang pada akhirnya memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kolaborasi dan integrasi antar departemen yang ada di perusahaan. Selain itu, pertemuan mingguan juga berperan sebagai *platform* bagi tim untuk menyinkronkan rencana kerja, meninjau perkembangan, serta menjelajahi berbagai solusi kreatif dan strategis dalam menghadapi tantangan operasional yang terjadi di Departemen *Risk*.

Dengan demikian, pertemuan mingguan Departemen *Risk* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menjaga konsistensi dan keselarasan dalam pelaksanaan rencana kerja, melainkan juga sebagai sarana yang sangat baik dalam mengeksplorasi berbagai strategi yang efektif untuk memperkuat operasional dan menangani tantangan yang muncul di lingkungan kerja yang terus berubah.



Gambar 2.5 Weekly Meeting Departemen Risk

2.3.3 Membuat *Forecast Performa Operasional*

Setiap awal bulan, tugas penting yang dilakukan oleh Praktikan adalah membuat prediksi performa operasional untuk Departemen Operasional. Tugas ini mengharuskan Praktikan menggunakan data yang tersedia di SQL Server untuk menghasilkan prediksi yang memiliki akurasi baik dengan menggunakan regresi. Proses ini membutuhkan data yang terkumpul selama minimal 3 bulan sebagai dasar prediksi. Setelah berhasil mendapatkan data yang diperlukan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut untuk mengidentifikasi tren atau pola pada performa departemen selama periode tersebut. Untuk mengukur keakuratan prediksi, Praktikan menggunakan indikator statistik bernama r-square, yang digunakan dalam model regresi. Jika nilai r-square mendekati 1, itu menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi, sehingga prediksi performa operasional dapat diandalkan sebagai acuan untuk bulan tersebut.

Dengan demikian, tugas ini tidak hanya melibatkan pengolahan data dan analisis statistik, tetapi juga membuktikan kemampuan Praktikan dalam membuat prediksi yang berdampak pada pengelolaan dan peningkatan kinerja operasional.

2.3.4 Evaluasi Performa Operasional melalui Laporan Analisa

Dalam tugas ini, Praktikan mendapat tanggung jawab terkait dengan evaluasi performa operasional melalui penyusunan dan pembaruan laporan serta analisis performa menggunakan sistem otomatisasi yang terhubung secara langsung ke SQL Server melalui penggunaan *script* khusus yang telah dikembangkan. Laporan ini disampaikan secara teratur dan berkala, yakni dua kali dalam setiap minggu sebagai bagian dari kegiatan rutin yang dilakukan.

Melalui analisis mendalam yang dilakukan, diharapkan departemen strategi dan operasional dapat dengan cepat mengidentifikasi dan memperbaiki kinerja yang tidak sesuai dengan prediksi sebelumnya. Dengan demikian, tindakan korektif dan perbaikan dapat diambil secara proaktif dan tepat waktu, memastikan agar target-target yang telah diprediksi dan dijelaskan dalam forecast performa bulanan dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Kesinambungan serta ketepatan waktu dalam penyampaian laporan dan analisis yang terpercaya dan akurat menjadi kunci penting dalam menjaga kualitas

operasional secara keseluruhan. Laporan yang tepat waktu dan akurat memberikan landasan yang solid bagi pengambilan keputusan strategis, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang performa operasional, dan menjadi pedoman dalam merespons serta menghadapi tantangan yang mungkin muncul. Hal ini memegang peranan yang sangat krusial dalam membantu perusahaan untuk tetap berada pada jalur yang tepat dalam mencapai tujuan-tujuan operasionalnya.



Gambar 2.6 Rutinitas Praktikan Saat Bekerja

2.3.5 Mengecek *Invoice* yang Diterbitkan Mitra

Dalam menjalankan tugasnya, Praktikan memiliki tanggung jawab khusus terkait dengan pemeriksaan *Invoice* yang diterbitkan oleh mitra yang menggunakan layanan dari FLOW. *Invoice* ini mencakup nilai *fee* atau komisi yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan oleh mitra, yang menggunakan tarif yang telah disepakati sebelumnya antara FLOW dan mitra dalam konteks kontrak kerjasama mereka.

Proses pengecekan ini memiliki tujuan yang sangat krusial, yaitu untuk mengurangi risiko atau bahkan menghindari kerugian yang mungkin timbul jika perhitungan yang tertera dalam *invoice* yang diberikan oleh mitra ternyata tidak akurat atau tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Langkah ini memiliki arti yang sangat penting karena secara langsung berkontribusi dalam

menjaga integritas finansial perusahaan serta bertindak sebagai langkah preventif untuk mencegah potensi dampak negatif yang dapat terjadi pada kesehatan keuangan perusahaan.

Pengecekan invoice dengan teliti dan sistematis oleh Praktikan menjadi sebuah lapisan pertahanan yang penting untuk memastikan bahwa segala transaksi dan pembayaran yang dilakukan dalam kerangka kerjasama dengan mitra berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan atau potensi masalah keuangan di masa depan. Dengan demikian, langkah ini tidak hanya merupakan tugas rutin, melainkan juga sebuah langkah preventif yang krusial dalam menjaga stabilitas keuangan dan integritas operasional perusahaan secara keseluruhan.

