

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT FinAccel Teknologi Indonesia adalah perusahaan fintech yang berbasis di Indonesia dan pengelola layanan aplikasi Kredivo. Didirikan pada tahun 2016 oleh tiga orang pendiri: Akshay Garg, Karan Jain, dan Umang Rustagi. Mereka menciptakan platform Kredivo dengan visi untuk memberikan akses finansial yang mudah kepada konsumen di Indonesia melalui teknologi. Pada tahun 2017, Kredivo diluncurkan sebagai aplikasi layanan pinjaman online tanpa agunan. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mendapatkan pinjaman dan fasilitas kredit instan dengan persetujuan yang cepat. Pengguna dapat mengajukan pinjaman dan melakukan pembayaran melalui aplikasi Kredivo.



Gambar 2. 1 Gedung Perusahaan Pt Financel Teknologi Indonesia

Sumber : www.kredivo.com

Bertahun-tahun Kredivo mengalami pertumbuhan pesat dan memperluas jangkauannya di pasar Indonesia. Kredivo menjalin kemitraan dengan berbagai ecommerce dan toko online terkemuka di Indonesia, memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dengan opsi kredit Kredivo. Pada tahun 2020, Kredivo meraih beberapa penghargaan dan pengakuan industri. Perusahaan ini juga mendapatkan investasi yang signifikan untuk mendukung ekspansinya dan meningkatkan layanan kepada pelanggan. Seiring dengan pertumbuhan pasar fintech di Indonesia, PT FinAccel Teknologi Indonesia terus berkembang, mencari peluang baru, dan

memperluas layanannya. Kredivo juga terus berfokus pada membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan keberlanjutan bisnisnya di masa depan.



Gambar 2. 2 logo Aplikasi Kredivo

Sumber www.kredivo.com

Kredivo juga sekarang sudah menjadi platform peminjaman online terbesar di Indonesia karena pasaran kredivo tidak hanya tertuju pada peminjaman keuangan tetapi kredivo juga memberikan kartu kredit online. Nasabah Kredivo dapat berbelanja dimana saja dengan menggunakan kartu kredit kredivo dengan pembayarannya melakukan cicilan setiap bulan, mulai dari tenor 1 bulan – 9 bulan. Kredivo sangat fleksibel sehingga banyak orang yang tertarik untuk menggunakan aplikasinya. Sekarang Kredivo sudah banyak sekali bekerjasama dengan platform jualan online sehingga pembayarannya juga bisa dengan Kredivo.

2.2 Visi dan Misi

Visi dan misi PT.Financell Teknologi Indonesia adalah sebagai berikut:

Visi:

Menjadi mitra keuangan yang terpercaya dan memungkinkan akses keuangan yang mudah bagi semua orang.

Misi:

- Memberikan Akses Keuangan yang Mudah: Kredivo bertujuan untuk menyediakan solusi keuangan yang inovatif dan mudah diakses bagi masyarakat. Misi ini mencakup memberikan akses cepat dan praktis ke produk pinjaman dan kredit yang aman dan terjangkau.
- Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: Kredivo berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan yang unggul dan memuaskan. Misi ini melibatkan penyediaan layanan pelanggan yang responsif, penggunaan teknologi yang

canggih untuk meningkatkan proses pengajuan dan persetujuan, serta memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan individu.

- **Mengutamakan Keamanan dan Perlindungan Data:** Kredivo memprioritaskan keamanan dan perlindungan data pelanggan. Misi ini mencakup penerapan standar keamanan yang ketat untuk melindungi informasi pribadi pelanggan dan melakukan tindakan pencegahan terhadap tindakan penipuan.
- **Mendorong Inklusi Keuangan:** Kredivo berkomitmen untuk mendorong inklusi keuangan dengan memberikan akses keuangan kepada individu yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan tradisional. Misi ini mencakup menyediakan solusi keuangan yang adaptif dan inklusif, serta bekerja sama dengan mitra bisnis untuk mencapai tujuan inklusi keuangan yang lebih luas.
- **Inovasi Terus Menerus:** Kredivo berusaha untuk terus berinovasi dalam teknologi dan layanan keuangan. Misi ini melibatkan penelitian dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan produk dan layanan, serta beradaptasi dengan kebutuhan dan perkembangan pasar yang terus berubah.

2.3 Budaya Kerja Dan Filosofi

Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan akan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk bertahan dan bersaing, serta memastikan tersedianya sumber pendanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sambil tetap menjaga kelestarian lingkungan. Budaya Kerja dan Filosofi perusahaan Kredivo didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- **Pemberdayaan dan Inovasi:** Kredivo mendorong pemberdayaan karyawan dan mempromosikan budaya inovasi. Mereka memberikan ruang bagi karyawan untuk berkontribusi, berbagi ide, dan mengambil inisiatif dalam mengembangkan solusi baru yang dapat meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan.
- **Kolaborasi Tim:** Kredivo menghargai kerja tim dan kolaborasi yang kuat antara departemen dan tim di dalam perusahaan. Mereka mendorong komunikasi terbuka, saling mendukung, dan berbagi pengetahuan untuk mencapai tujuan bersama.
- **Orientasi Pelanggan:** Kredivo berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Mereka fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, serta terus berupaya meningkatkan produk dan layanan mereka sesuai dengan umpan balik pelanggan.

- **Transparansi dan Kejujuran:** Kredivo menekankan transparansi dan kejujuran dalam setiap aspek bisnis. Mereka mempromosikan komunikasi yang terbuka dan jujur antara karyawan, pelanggan, dan mitra bisnis.
- **Keterlibatan dan Pengembangan Karyawan:** Kredivo menghargai karyawan sebagai aset penting dalam perusahaan. Mereka memberikan kesempatan pengembangan karyawan melalui pelatihan, program pengembangan, dan dukungan untuk pertumbuhan karir.
- **Kualitas dan Keunggulan:** Kredivo berusaha untuk memberikan layanan dan produk berkualitas tinggi. Mereka terus meningkatkan proses operasional dan standar kualitas mereka untuk mencapai keunggulan dalam industri finansial.
- **Kewirausahaan dan Ambisi:** Kredivo mendorong semangat kewirausahaan dan ambisi di antara karyawan mereka. Mereka memberikan ruang bagi ide-ide baru dan mendorong karyawan untuk mengambil risiko yang terukur dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.4 Struktur Organisasi

Pada gambar dibawah adalah merupakan Struktur organisasi dari perusahaan PT. Financell Teknologi Indonesia. Dalam Pelaksanaan kerja praktik , penulis berada dalam divisi Deskcollection.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan Kredivo

sumber: Data Internal Perusahaan

1. Direktur Utama

- Mengarahkan strategi keseluruhan perusahaan Kredivo.
- Mengambil keputusan strategis yang berkaitan dengan pertumbuhan bisnis dan pengembangan produk.
- Mengawasi kinerja departemen dan memastikan pencapaian tujuan perusahaan.
- Mewakili perusahaan dalam hubungan dengan mitra bisnis, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya.

2. Direktur Operasional:

- Bertanggung jawab atas operasional sehari-hari perusahaan Kredivo.
- Mengawasi departemen operasional dan memastikan efisiensi dan kualitas layanan.
- Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan dan prosedur operasional.
- Mengelola hubungan dengan mitra bisnis dan pelanggan.

3. Manager Desk Collection:

- Bertanggung jawab atas kegiatan penagihan dan pengumpulan dana dari pelanggan.
- Mengelola tim kolektor dan memastikan pencapaian target penagihan.
- Melakukan analisis kredit dan manajemen risiko terkait penagihan.
- Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan kelancaran proses penagihan.

4. Manager Operasional:

- Mengelola operasional sehari-hari perusahaan di berbagai departemen.
- Memastikan efisiensi operasional dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.
- Mengembangkan dan melaksanakan inisiatif peningkatan proses operasional.
- Memantau kinerja operasional dan mengidentifikasi area perbaikan.

5. IT Manager:

- Bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur TI perusahaan Kredivo.
- Mengembangkan dan melaksanakan strategi TI yang mendukung tujuan bisnis.
- Memastikan keamanan dan kehandalan sistem, jaringan, dan aplikasi perusahaan.
- Mengelola tim IT dan berkoordinasi dengan departemen lain untuk kebutuhan teknologi.

6. HR Manager:

- Mengelola fungsi sumber daya manusia perusahaan Kredivo.
- Bertanggung jawab atas rekrutmen, pengembangan, dan retensi karyawan.
- Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan dan program karyawan.
- Menangani masalah karyawan dan hubungan industrial.

7. Supervisor Desk Collection:

- Mengawasi tim kolektor dalam melaksanakan tugas penagihan dan pengumpulan dana.

- Memberikan arahan, pelatihan, dan dukungan kepada kolektor.
 - Memastikan pencapaian target penagihan dan kualitas layanan kolektor.
 - Melaporkan kinerja tim kepada manajer desk collection.
8. Supervisor Quality Control:
- Mengawasi proses pengendalian kualitas di perusahaan Kredivo.
 - Melakukan pemeriksaan dan evaluasi kualitas layanan dan proses operasional.
 - Mengidentifikasi area perbaikan dan mengembangkan tindakan perbaikan.
 - Melaporkan hasil pengendalian kualitas kepada manajer operasional.
9. IT Supervisor:
- Mendukung IT manager dalam pengelolaan infrastruktur TI.
 - Mengawasi tim teknis dan membantu dalam pemecahan masalah teknis.
 - Mengkoordinasikan perbaikan dan pemeliharaan sistem dan jaringan.
 - Melakukan pemantauan kinerja dan pelaporan terkait TI.
10. HR Supervisor:
- Mendukung HR manager dalam manajemen sumber daya manusia.
 - Mengawasi proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
 - Memberikan dukungan dalam menangani masalah karyawan dan hubungan industrial.
 - Melaksanakan kebijakan dan program karyawan.
11. Desk Collection Staff:
- Melakukan kegiatan penagihan dan pengumpulan dana dari pelanggan.
 - Menghubungi pelanggan untuk mengingatkan pembayaran dan menyelesaikan tunggakan.
 - Merekam dan melaporkan informasi terkait penagihan dan transaksi pelanggan.
 - Menyediakan layanan pelanggan terkait pertanyaan dan masalah pembayaran.
12. Quality Control Staff:
- Melaksanakan proses pengendalian kualitas yang ditetapkan oleh supervisor quality control.
 - Melakukan pemeriksaan terhadap layanan dan proses operasional untuk memastikan kualitas.
 - Merekam dan melaporkan hasil pengendalian kualitas.
 - Memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan kepada supervisor quality control.
13. IT Staff:
- Mendukung tim IT dalam operasional sehari-hari infrastruktur TI.
 - Melakukan pemeliharaan dan perbaikan perangkat keras dan perangkat lunak.
 - Memberikan dukungan teknis kepada pengguna dalam menyelesaikan masalah TI.
 - Melaksanakan kebijakan keamanan dan perlindungan data.

14. HR Staff:

- Mendukung tim SDM dalam kegiatan administrasi sumber daya manusia.
- Melakukan proses administrasi terkait rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
- Mengelola dokumen karyawan dan pemeliharaan database SDM.
- Membantu dalam penyelesaian masalah administrasi dan tugas-tugas SDM lainnya.

2.5 Kegiatan Umum Perusahaan

Pt.Finanncell Teknologi Indonesia adalah perusahaan yang memberikan layanan peminjaman uang,kredit barang dan Kartu kredit online yang bisa di gunakan dimana saja yang sudah bekerja sama dengan aplikasi kredivo. Aplikasi Kredivo juga mempermudah nasabahnya yang ingin melakukan peminjaman yaitu hanya dengan mengintasl aplikasi kredivo dan mengisi form online data diri peminjam seperti nama,NIK,alamat,pekerjaan,dan status dengan sudah mengisi data tersebut maka dektor sudah diberikan pinjaman. Dengan kemudahan dan fleksibelnya kredivo banyak sekali peminat yang mendaftar setiap harinya, kredivo juga terus mengembangkan teknologinya untuk menyederhanakan pengajuan kredit, meningkatkan pengalaman penggunanya,dan peningkatan fungsional aplikasi kredivo.

Kredivo sudah banyak bekerjasama dengan berbagai took online,E-commerce dan Pedagang fisik untuk menyediakan layanan pembayaran kredit kepada pelanggan kredivo. Ini melibatkan negosiasi kontrak,integrasi teknologi dan manajemen akun pedagang. Kredivo juga melakukan penilain kredit terhadap setiap nasabahnya yang melukan pinjaman yang akan menentukan seberapa besat limit kredit yang akan di berikan kepada peminjam. Jika ada peminjam baru yang menggunakan kredivo maka



Gambar 2. 4 Marcent Kredivo Sumber

Sumber : www.kredivo.com

Akan di cek terlebih dahulu riwayat BI Cheking untuk melihat apakah peminjam ini masih memiliki tagihan pada perusahaan lain atau tidak. Aplikasi kredivo ini memiliki tingkat status peminjam yaitu dari nasabah MID, Premium dan Prioritas untuk mendapatkan akun yang rate yang baik pada aplikasi maka riwayat pembayaran tidak boleh buruk yaitu peminjam tidak boleh telat dalam melakukan pembayaran selalu melakukan pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang sudah di pilih oleh peminjam. Jika peminjam tidak melakukan pembayaran limit pinjamannya akan di turunkan dan statusnya juga tidak akan naik menjadi premium dan prioritas pada aplikasi. Kredivo juga menyediakan konten Pendidikan keuangan dimana peminjam akan di memahami bagaimana cara menggunakan kredit yang baik dan manajemen akun kredivo. Kredivo juga memberikan dukungan saluran komunikasi seperti telepon, email, dan obrolan secara langsung. Melakukan promosi untuk menarik lebih banyak peminjam menggunakan iklan online, kolaborasi dengan influencer, menggunakan social media dan penawaran diskon khusus kepada peminjam. Kredivo juga merekrut, melatih dan mengembangkan tim internal pada perusahaan seperti setiap 1 bulan sekali maka wajib seluruh karyawan di berikan refreshment selama 3 jam untuk mengingtkan kembali jondesk setiap dari masing- masing devisi perusahaan. Menggunakan data pelanggan untuk menganalisis perilaku pengguna, tren pasar dan mengambil keputusan bisnis.