

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan WOM Finance Tbk

Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan sepeda motor yang terkemuka di Indonesia, PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk.(WOM Finance) memiliki sejarah yang cukup panjang. Perusahaan pernah beberapa kaliberganti nama yang semula adalah PT Jakarta Tokyo Leasing yang berdiri tahun 1982. Kemudian di tahun 1997, menjadi PT Wahana Ometraco Multiartha yang diakuisisi oleh PT Fuji Semeru Leasing. Mulai tahun 2000, Perusahaan bertransformasi menjadi WOM Finance serta menyediakan pembiayaan untuk sepeda motor baru dan bekas khususnya merk Honda, Yamaha dan Suzuki. Tahun 2003,Perusahaan memasuki pasar modal dengan menerbitkan Obligasi I senilai Rp 300 miliar. Tahun 2004,WOM Finance menjadi perusahaan publik melalui Penawaran Umum Saham Perdana dan pencatatan saham di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.

Setahun kemudian, yaitu pada tahun 2005 PT Maybank Indonesia Tbk mengambil alih saham WOM Finance dan status kepemilikan saham PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk mayoritas menjadi milik PT Bank Maybank Indonesia Tbk. Kemudian WOM Finance menerbitkan Obligasi II senilai Rp 500 miliar. Tahun 2006, WOMFinance menerbitkan Obligasi III senilai Rp. 825 miliar.

Karena kinerjanya yang cemerlang, WOM Finance memperoleh berbagai penghargaan bergengsi antara lain Multifinance Awards 2006 oleh Majalah Infobank dan Multifinance Awards 2007 oleh MajalahInvestor.Obligasi IV senilai Rp1 triliun kemudian diterbitkan kembali oleh WOM Finance pada tahun 2007. Di tahun yang sama, Perusahaan menduduki peringkat ketiga terbesar perusahaan pembiayaan sepeda motor dengan total asset Rp 4,8 triliun.Sebagai Perusahaan yang adaptif, fleksibel dan peka terhadap kebutuhan masyarakat, WOM Finance memperkenalkan semboyan baru, "Wujudkan Impian Menyentuh Hati". Lebih dari sekedar mitra kredit yang strategis.

WOM Finance membantu mewujudkan impian masyarakat Indonesia untuk memiliki sepeda motor apapun pilihan merek dan jenisnya. Selain pemekaran jaringan penjualan, pada akhir tahun 2008 WOM Finance telah melakukan konsolidasi internal dan penyempurnaan kebijakan dalam manajemen resiko. Dengan pemilihan portofolio yang tepat, WOM Finance mampu meningkatkan profit dan mengarahkan bisnisnya ke arah yang lebih baik dan sehat. WOM Finance telah membukukan lebih dari 1 juta

pelanggan serta senantiasa memudahkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan kepada para konsumen. Hal ini dicanangkan dengan program PESAT (Pelayanan cepat, syarat mudah, Aman dan Terpercaya). WOM Finance kini menuju layanan one day service dengan selalu memperbarui dan mempersiapkan infrastruktur yang tepat khususnya di bidang teknologi informasi.

Seiring berjalannya waktu WOM Finance terus berupaya melakukan pengembangan produk layanan yang saat ini berjalan sebagai perusahaan pembiayaan, WOM Finance menawarkan berbagai produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Berikut adalah beberapa produk yang saat ini tersedia di WOM Finance diantaranya:

- a) Kredit Kendaraan Bermotor Baru, WOM Finance menyediakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor baru, seperti mobil dan sepeda motor. Produk ini memungkinkan konsumen untuk mendapatkan kendaraan baru dengan pembayaran secara berkala sesuai dengan kesepakatan pembiayaan.
- b) Kredit Pembiayaan Multiguna (MobilKu & MotorKu), WOM Finance menyediakan pembiayaan untuk pembiayaan multiguna berupa jaminan BPKB baik mobil maupun motor dengan sistem pengembangan jaringan agency yaitu dengan memberikan sistem fee terhadap rekanan yang telah direkrut oleh team marketing untuk membantu mereferensikan calon nasabah kepada WOM Finance dengan imbal hasil fee atau keuntungan berdasarkan pengajuan yang diajukan oleh konsumen.
- c) Kredit Pembiayaan Emas Logam Mulia (EmasKu), selain dua produk pembiayaan kredit motor baru dan pembiayaan multiguna WOM Finance saat ini mengeluarkan pembiayaan terbarunya yaitu Kredit Pembiayaan Logam Mulia. Produk ini memungkinkan konsumen untuk mendapatkan kredit berbentuk investasi emas logam mulia Antam yang akan diterima oleh konsumen saat kewajiban pembayaran di WOM Finance sudah diselesaikan.

Pada tahun 2021, WOM Finance terus berfokus pada transformasi digitalnya. Perusahaan ini memperkenalkan berbagai fitur baru dalam aplikasi seluler mereka, termasuk kemampuan untuk melacak status aplikasi pembiayaan secara real-time dan mengakses informasi pembayaran. WOM Finance juga memperluas jaringan kantor layanan mereka dengan membuka cabang baru di beberapa kota di Indonesia. Sebagai perusahaan pembiayaan yang mapan, WOM Finance terus beradaptasi dengan perubahan industri dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan ini terus berupaya untuk menghadirkan solusi pembiayaan yang inovatif dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi WOM Finance Tbk

”Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesiadengan cara menerapkan tata kelola perusahaan yang baik”. Ungkapan visi tersebut mencakup aspirasi WOM Finance untuk mencapai posisi unggul dalam industri pembiayaan Indonesia. Hal ini menyiratkan komitmen untuk melampaui standar industri dan membangun reputasi atas kinerja yang luar biasa.

PT WOM Finance Tbk (WOM Finance) berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) dalam operasional bisnisnya. Prinsip-prinsip ini penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan yang bertanggung jawab, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap pertumbuhan berkelanjutan dan penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan. Prinsip-prinsip GCG WOM Finance selaras dengan pedoman yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan tertanam dalam budaya perusahaan perusahaan. Prinsip-prinsip inti yang memandu praktik GCG WOM Finance meliputi:

- a) **Transparansi**, WOM Finance berkomitmen untuk mengungkapkan informasi secara terbuka dan jujur kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemegang saham, investor, pelanggan, karyawan, dan masyarakat umum. Hal ini mencakup penyediaan laporan keuangan, laporan manajemen risiko, dan informasi relevan lainnya yang tepat waktu, akurat, dan komprehensif.
- b) **Akuntabilitas**: WOM Finance dengan jelas mendefinisikan peran dan tanggung jawab direktur, manajemen, dan karyawannya. Perusahaan memastikan bahwa semua individu bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, menumbuhkan budaya integritas dan perilaku etis.
- c) **Keadilan**, WOM Finance memperlakukan seluruh pemangku kepentingan secara adil dan penuh rasa hormat. Hal ini termasuk memastikan bahwa semua nasabah memiliki akses terhadap produk dan layanan pembiayaan yang adil dan kompetitif, dan bahwa semua karyawan diperlakukan secara adil dan diberi kesempatan yang sama untuk maju.
- d) **Independens**, WOM Finance berupaya menjaga proses pengambilan keputusan yang independen, bebas dari pengaruh yang tidak semestinya. Hal ini memastikan bahwa keputusan diambil demi kepentingan terbaik perusahaan dan pemangku kepentingannya, bukan dipengaruhi oleh faktor pribadi atau eksternal.
- e) **Tanggung Jawab**, WOM Finance menyadari tanggung jawabnya terhadap pemangku kepentingan, masyarakat, dan lingkungan. Perusahaan beroperasi secara berkelanjutan, meminimalkan dampak terhadap lingkungan dan memberikan

kontribusi positif kepada masyarakat di mana perusahaan beroperasi.

Dengan berpegang pada prinsip-prinsip GCG tersebut, WOM Finance bertujuan untuk meningkatkan reputasinya dan menarik investor, memperkuat kemampuan manajemen risikonya, meningkatkan proses pengambilan keputusan dan perencanaan strategis, menumbuhkan budaya integritas dan perilaku etis, berkontribusi pada pertumbuhan berkelanjutan dan penciptaan nilai jangka panjang.

Komitmen WOM Finance terhadap GCG terlihat dalam berbagai inisiatifnya, seperti:

- a) Membentuk Komite GCG untuk mengawasi penerapan prinsip-prinsip GCG di seluruh perusahaan.
- b) Mengembangkan dan menerapkan Kode Etik GCG yang komprehensif bagi seluruh karyawan.
- c) Menyelenggarakan pelatihan dan program kesadaran GCG secara berkala bagi karyawan.
- d) Terlibat dalam komunikasi terbuka dan transparan dengan pemangku kepentingan.
- e) Secara berkala meninjau dan memperbarui kebijakan dan prosedur GCG.

Praktik GCG WOM Finance memainkan peran penting dalam keberhasilan dan keberlanjutannya. Dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip ini, perusahaan menunjukkan komitmennya terhadap tanggung jawab sebagai warga korporasi dan dedikasinya dalam menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.

2. Misi WOM Finance Tbk

- 1) Mengutamakan kepuasan konsumen dan mitra kerja lainnya
- 2) Membangun infrastruktur berbasis IT untuk melaksanakan proses yang baik dengan mengoptimalkan teknologi dan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan kepada pelanggan
- 3) Mengoptimalkan kinerja perusahaan
- 4) Memberikan akses pembiayaan yang mudah, cepat, dan terjangkau kepada pelanggan dengan berbagai kebutuhan pembiayaan
- 5) Menyediakan layanan pelanggan yang unggul, responsif, dan ramah sehingga memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan
- 6) Membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis dan institusi keuangan lainnya.

2.1.2 Nilai-Nilai Perusahaan Dalam perjalanan kinerja perusahaan WOM Finance menerapkan nilai-nilai kerja yang perlu diterapkan bagi setiap karyawan dari semua divisi, berikut makna dari nilai-nilai dari perusahaan yang ada di PT WOM Finance yaitu :

1. **Teamwork** yaitu saling bekerja sama sebagai satu tim yang didasari nilai saling menghargai dan rasa kebanggaan pelanggan.
2. **Growth**, Memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan peningkatan dan pembaharuan secara konsisten
3. **Relationship Building**, Secara berkesinambungan membangun hubungan kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan antara rekan bisnis.
4. **Excellence & Efficiency**, Berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang sempurna dan layanan prima.
5. **Integrity**, Profesional dan berlandaskan moral dalam semua kegiatan usaha.

Itulah beberapa nilai-nilai perusahaan yang diterapkan dalam proses bisnis perusahaan pembiayaan di WOM Finance dan keseluruhan dari nilai-nilai tersebut dijalankan bersama dan menjadi pedoman seluruh anggota karyawan WOM Finance.

2.1.3 Logo WOM Finance

Berikut ini merupakan logo dari WOM Finance:



Gambar 2.1 Logo Perusahaan Wom Finance

Makna dari logo tersebut merupakan arti dari nilai-nilai perusahaan WOM Finance yang tercermin dalam desain logo yang dikutip dari website <https://www.wom.co.id/company-profile> diantaranya yaitu :

1. Makna pada nama WOM merupakan singkatan dari “Wahana Ottomitra Multiartha”. Wahana dapat diartikan sebagai “kendaraan” atau “saluran”, yang melambangkan peran sebagai fasilitator jasa keuangan.
2. Gaya desain keseluruhan logonya sederhana dan geometris, ini dapat mewakili fokus mereka pada efisiensi dan profesionalisme.
3. Warna tulisannya yaitu biru sering dikaitkan dengan kepercayaan dan keamanan, yang merupakan aspek penting dalam keuangan.
4. Makna pada tulisan “a member of Maybank group” pada tahun 2005, WOM Finance mengalami perubahan kepemilikan. Maybank Indonesia membeli 43% saham WOM Finance, dan dengan demikian WOM Finance menjadi bagian dari grup usaha Maybank Indonesia.

2.1.4 Service Value WOM Finance

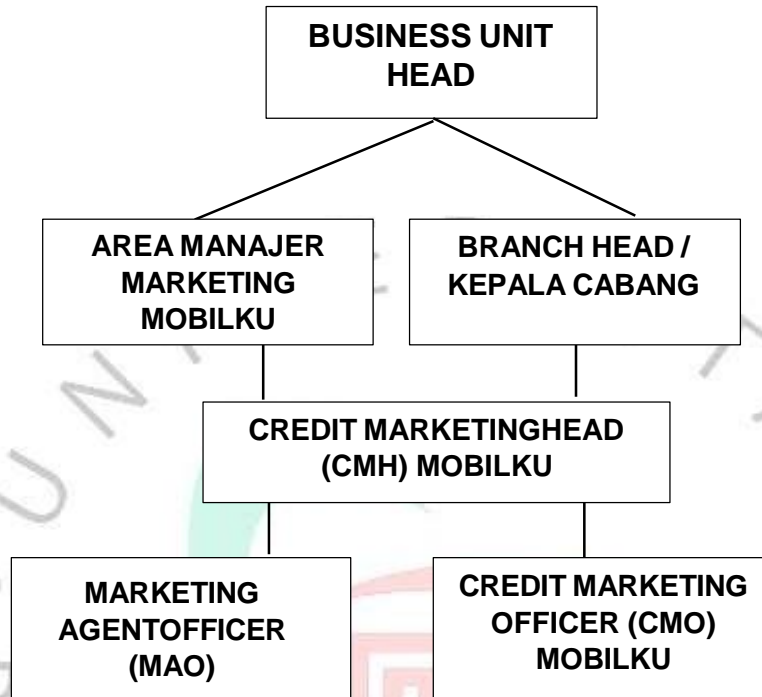
Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah WOM Finance memiliki beberapa *Service Value* yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari karyawan WOM Finance kepada para konsumen yang biasa disebut CERIA yaitu:

- 1) **Cepat**, gesit cekatan dan tidak menunda pekerjaan.
- 2) **Efektif**, dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi sesuai harapan konsumen.
- 3) **Ramah**, melayani dengan setulus hati yang disertai sikap dan tutur kata yang menyenangkan orang lain.
- 4) **Inisiatif**, tangap dan sigap dalam melihat dan menyelesaikan masalah serta proaktif untuk selalu memperbaiki.
- 5) **Akurat**, bekerja tepat sesuai ketentuan berusaha tidak melakukan kesalahan, dengan menjalankan prinsip melakukan yang benar pada saat pertama.



2.2 Struktur Organisasi Divisi MobilKu

Berikut gambar struktur organisasi Divisi Credit Marketing Head MobilKu disetiap kantor cabang WOM Finance, yaitu:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Credit Marketing Head MobilKu

Sumber diolah oleh penulis 2024

WOM Finance, sebagai perusahaan pembiayaan terdepan di Indonesia, memahami pentingnya struktur organisasi yang kokoh dan efektif dalam mencapai tujuan bisnisnya. Divisi Credit Marketing MobilKu, sebagai garda terdepan dalam proses akuisisi pelanggan dan penyaluran pembiayaan pinjaman dana agunan BPKB mobil, memainkan peran krusial dalam keberhasilan perusahaan.

Penjelasan ini akan mengupas struktur organisasi Divisi Credit Marketing MobilKu WOM Finance, menguraikan peran dan tanggung jawab setiap tingkatan, dan meninjau bagaimana struktur ini mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Struktur Organisasi Divisi Credit Marketing MobilKu di setiap kantor cabang dipimpin oleh Bussines Unit (BU) Head yang membawahi langsung Area Manajer MobilKu dan juga Kepala Cabang untuk dapat membantu proses kerja seorang Credit Marketing Head MobilKu selanjutnya diberikan wewenang untuk membawahi Marketing Agent Officer dan Credit Marketing Officer.

Dalam struktur organisasi yang ada dibagian Divisi team MobilKu diharapkan untuk bisa menggabungkan fleksibilitas, kolaborasi, dan pengambilan keputusan

yang tepat dan mencapai tujuan perusahaan dengan efisiensi tinggi, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan memfasilitasi pertumbuhan dan adaptasi perusahaan terhadap perubahan pasar yang terus berkembang.

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab dari setiap divisi yang ada dalam team MobilKu yang ada dikantor cabang yaitu :

1. Business Unit Head / BU Head

Posisi BU Head merupakan pimpinan tertinggi dalam satu regional cabang WOM Finance, berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai pimpinan BU Head yaitu :

- a. Strategi Bisnis, seorang BU Head bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan strategi bisnis yang sesuai dengan tujuan perusahaan dan target pertumbuhan. Mereka harus mengidentifikasi peluang pasar, mengembangkan rencana bisnis jangka pendek dan jangka panjang, serta mengoptimalkan kinerja bisnis unit.
- b. Pengelolaan Tim, sebagai pemimpin tim, seorang BU Head bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan anggota timnya. Memastikan adanya struktur organisasi yang efektif, menetapkan target kinerja individu dan tim, memberikan arahan dan dukungan, serta melakukan evaluasi kinerja secara teratur yaitu dengan menerima hasil laporan Chek Engine Team MobilKu melalui Kepala Cabang yang sebelumnya sudah mendapatkan laporan dari Credit Marketing Head MobilKu yang selanjutnya akan dipresentasikan bersama pendampingan Area Manajer MobilKu setiap hari Senin bagi cabang-cabang yang pencapaian angka salesnya masih dibawah angka regional.
- c. Pengawasan Operasional, yaitu bertanggung jawab untuk memastikan operasional bisnis unit berjalan dengan efisien dan efektif. Mereka harus memantau kinerja operasional, meninjau dan meningkatkan proses kerja, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan perusahaan, serta mengelola sumber daya dengan bijaksana.
- d. Pengembangan Produk dan Layanan, seorang BU Head harus berperan aktif dalam mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mereka harus memantau tren pasar, melakukan riset pasar, mengidentifikasi peluang pengembangan produk, serta berkolaborasi dengan tim terkait dalam mengembangkan dan meluncurkan produk dan layanan yang kompetitif.
- e. Manajemen Risiko, sebagai bagian dari tanggung jawab pengelolaan bisnis unit, seorang BU Head harus memiliki pemahaman yang baik tentang risiko yang terkait dengan bisnis pembiayaan. Mereka harus mengidentifikasi, mengevaluasi,

dan mengelola risiko secara proaktif, termasuk risiko kredit, risiko operasional, dan risiko kepatuhan

f. Hubungan dengan Pelanggan dan Mitra Bisnis, seorang BU Head harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan mitra bisnis yang relevan. Mereka harus memastikan kepuasan pelanggan, merespons masalah atau keluhan dengan cepat, serta membangun dan menjaga hubungan kerja yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis.

g. Pelaporan dan Analisis, yaitu menyusun laporan kinerja bisnis unit, termasuk pencapaian target, kinerja keuangan, dan perkembangan proyek. Mereka harus melakukan analisis data dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang kinerja bisnis unit serta memberikan rekomendasi perbaikan dan pengambilan keputusan yang tepat.

2. Area Manajer Marketing MobilKu

Posisi Area Manajer Marketing MobilKu memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi aktivitas pemasaran yang terkait dengan produk pembiayaan Mobil di wilayah regional Banten. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab seorang Area Marketing Manager MobilKu di PT WOM Finance:

- a. Perencanaan Strategi Pemasaran, seorang Area Marketing Manager MobilKu bertanggung jawab untuk merencanakan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan kesadaran merek dan memperoleh pelanggan baru. Mereka harus menganalisis pasar, mengidentifikasi target audiens, merumuskan rencana pemasaran yang komprehensif, serta mengelola anggaran pemasaran yang ada.
- b. Pengelolaan Tim Pemasaran, sebagai pemimpin tim pemasaran, seorang Area Marketing Manager MobilKu bertanggung jawab dalam mengelola dan mengarahkan timnya. Mereka harus menyusun struktur tim yang efisien, memberikan arahan dan dukungan kepada anggota tim, mengawasi pelaksanaan tugas-tugas pemasaran, serta melakukan evaluasi kinerja tim secara reguler yaitu melakukan review Credit Marketing Head permingguan di hari Sabtu untuk cabang-cabang yang pergerakan pencapaian salesnya masih dibawah rata-rata regional Banten lalu melaksanakan check engine lanjutan bersama Kepala Cabang di hari Senin yang akan di presentasikan kepada pimpinan BU Head.
- c. Kerjasama Mitra Bisnis Agency, Area Marketing Manager MobilKu harus menjalin dan memelihara hubungan yang baik dengan rekanan marketing agent baik agent retail maupun agent corporate yang sudah menjalin kerjasama dengan pihak WOM Finance khusus divisi MobilKu dan juga memberikan dukungan pemasaran yang dibutuhkan untuk mencapai target penjualan dan pertumbuhan bisnis untuk semua team cabang dalam satu regional yang dipimpinnya.

- d. Pelaporan dan Evaluasi: Seorang Area Marketing Manager MobilKu harus menyusun laporan kinerja pemasaran, termasuk pencapaian target penjualan, hasil kampanye, dan pengeluaran anggaran pemasaran. Mereka harus melakukan evaluasi kinerja secara rutin untuk mengukur efektivitas strategi pemasaran, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan rekomendasi perbaikan.
- e. Koordinasi dengan Tim Lain, seorang Area Marketing Manager MobilKu harus berkoordinasi dengan tim penjualan, tim operasional, team credit dan juga tim NDS MobilKu yang berada di kantor Head Office PT WOM Finance untuk memastikan kolaborasi yang efektif dalam mencapai tujuan pemasaran dan bisnis. Mereka harus berkomunikasi secara teratur dengan tim lintas fungsi untuk memastikan sinergi dan keberhasilan bersama.

3. Branch Head / Kepala Cabang

Kepala Cabang memiliki tanggung jawab penting dalam mengelola dan mengawasi jalannya operasional yang ada di cabang WOM Finance Ciledug. Berikut ini merupakan peranan dan tanggung jawab seorang Kepala Cabang:

- a. Pengelolaan Operasional Cabang, seorang Kepala Cabang bertanggung jawab untuk memastikan operasional cabang berjalan dengan baik dan efisien. Ini meliputi pengelolaan staf cabang, mengawasi aktivitas harian, mengatur jadwal kerja, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.
- b. Pencapaian Target Penjualan, Seorang Kepala Cabang harus bertanggung jawab untuk mencapai target penjualan dan pertumbuhan bisnis yang ditetapkan untuk cabang Ciledug baik dari divisi Marketing, Operation, dan Collection semua berada dibawah pengawasan dan tanggung jawab Kepala Cabang. Mereka harus memantau kinerja penjualan, mengidentifikasi peluang penjualan baru, mengembangkan strategi pemasaran lokal, dan melaksanakan tindakan perbaikan jika diperlukan.
- c. Pengembangan Hubungan dengan Pelanggan dan Mitra Bisnis, Kepala Cabang harus memastikan kepuasan pelanggan di cabang tersebut. Mereka harus berinteraksi dengan pelanggan secara langsung, merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan, dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan yang ada. Selain itu, Kepala Cabang juga dapat mengidentifikasi peluang untuk memperluas basis pelanggan melalui program pemasaran dan kerjasama dengan mitra bisnis yaitu rekanan Dealer dan Marketing Agent.
- d. Manajemen Tim, Sebagai pemimpin tim di cabang, Kepala Cabang harus mengelola dan mengembangkan anggota timnya. Mereka harus memberikan arahan, pelatihan, dan dukungan kepada staf, serta melakukan evaluasi kinerja secara rutin. Kepala Cabang juga harus membangun budaya kerja yang positif dan kolaboratif di kantor cabang.
- e. Pelaporan dan Administrasi, seorang Kepala Cabang harus menyusun laporan

- kinerja cabang, termasuk pencapaian target penjualan, kinerja operasional, dan keuangan. Mereka juga bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas administratif, seperti pengelolaan inventaris, pengendalian biaya, dan pelaporan ke kantor pusat
- f. Kepatuhan dan Risiko, Kepala Cabang harus memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, serta memitigasi risiko operasional di cabang dan memastikan bahwa prosedur keamanan dan kontrol internal diikuti dengan baik, serta menjaga standar integritas dan etika bisnis di cabang berjalan dengan baik.
 - g. Komunikasi dan Koordinasi, Kepala Cabang harus menjalin komunikasi yang efektif dengan rekanan function head dari setiap divisi yang ada di kantor Cabang PT WOM Finance, seperti melaporkan perkembangan cabang dan mengkoordinasikan inisiatif atau kebijakan perusahaan. Selain itu juga melakukan kolaborasi dengan tim lain dari semua function yang ada di cabang, seperti tim marketing, tim collection dan tim operasional untuk mencapai tujuan bersama.
 - h. Memastikan penanganan tagihan pembayaran angsuran konsumen bisa terealisasi dengan baik dengan melakukan kolaborasi antara function Collection, Remedial dan juga team marketing agar pengelolaan asset cabang yang aktif dapat terkelola dengan baik dan menghasilkan profit bagi cabang.

4. Credit Marketing Head MobilKu

Posisi Credit Marketing Head merupakan team leader dari divisi MobilKu yang berperan penting dalam pencapaian angka sales target yang sudah diberikan ke cabang, berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab nya yaitu:

- a. Melakukan fungsi kontrol dan monitoring aktifitas harian team di lapangan, yaitu dengan menginput aktifitas harian team CMO dan MAO apakah sudah berjalan sesuai dengan target aktifitas harian.
- b. Memastikan produktivitas team, seorang Credit Marketing Head perlu memastikan bahwa team nya dapat mencapai achivement sales sesuai target KPI yang telah ditetapkan oleh manajemen sesuai dengan jabatannya,
- c. Melaporkan dan mengevaluasi hasil kinerja team di lapangan, seorang Credit Marketing Head harus memiliki alat kontrol monitoring aktifitas team di lapangan agar dapat terpantau dengan baik yaitu berupa logbook penginputan yang di isi rutin setiap hari dan melakukan coaching terhadap team yang mengalami penurunan achivement sales agar dapat memberikan arahan perbaikan kedepannya jika diperlukan. Selanjutnya akan menjadikan bahan laporan review untuk presentasi kepada Kepala Cabang dan Area MobilKu secara mingguan jika pencapaian achivement sales belum tercapai dengan maksimal.
- d. Menjaga hubungan baik dengan rekanan Agency WOM Finance dan tim teleseles,

yaitu dengan cara melakukan kunjungan aktifitas maintain Agent yang sudah membantu memberikan kontribusi sales kepada team MobilKu agar terus dapat menjalin kerjasama bisnis antara pihak WOM Finance dengan pihak agent yang saling menguntungkan dan untuk team telesales dikarenakan kantor cabangnya tidak satu gedung maka hanya dilakukan lewat telp dan komunikasi lewat group untuk dapat berkolaborasi menciptakan sales dari konsumen repeat order.

- e. Memastikan pemenuhan MPP/Kelengkapan Anggota Tim, seorang Credit Marketing Head harus bisa memastikan bahwa pemenuhan MPP yang ada dalam team MobilKu sudah dipenuhi dengan baik dan apabila belum dipenuhi atau perlu menggantinya dengan orang baru maka Credit Marketing Head harus segera berkoordinasi dengan team Vendor yang sudah ditunjuk oleh WOM Finance, untuk cabang Ciledug menggunakan Vendor dari Valdo dan Swapro sebelum menerima calon kandidat masuk menjadi karyawan WOM Finance maka akan terlebih dahulu melakukan interview dengan Credit Marketing Head selanjutnya dengan Kepala Cabang jika semua sudah oke dan disetujui untuk bergabung maka selanjutnya dilakukan kunjungan kerumah calon kandidat untuk dapat memastikan bahwa berkelakuan baik dilingkungan tempat tinggal.
- f. Menjaga Pengelolaan Tagihan Konsumen, seorang Credit Marketing Head harus memastikan bahwa konsumen yang sudah diberikan pembiayaan agar dapat membayar angsurannya dengan tepat waktu dan melakukan kolaborasi dengan team Collection dan Credit untuk menjaga kualitas pembayaran angsuran konsumen yang disebut New Booking Quality (NBQ) yaitu dari angsuran 1 sampai 9 selama periode tenor yang diajukan oleh konsumen.

5. Credit Marketing Officer (CMO)

Posisi Credit Marketing Officer merupakan petugas tim lapangan yang membantu mengelola data konsumen MobilKu yang sudah ada untuk kembali dilakukan penawaran dan mau mengajukan pembiayaan kembali kepada pihak WOM Finance yang disebut dengan proses top up. Berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab seorang CMO diantaranya :

- a. Melakukan survey konsumen yang akan mengajukan proses top up di WOM Finance.
- b. Melakukan aktivitas visit kunjungan harian kepada nasabah WOM Finance untuk ditawarkan kembali pembiayaan sebanyak 5-8 nasabah perhari.
- c. Melakukan report atau laporan harian kepada Credit Marketing Head untuk dapat mempertanggung jawabkan aktivitas yang sudah dilakukan selama diluar kantor.
- d. Mencapai Achivement Angka Sales sesuai target KPI yang sudah ditentukan yaitu minimal pencapaian 8 konsumen target unit dan secara amount angka salesnya diangka 600,000,000 juga target NBQ (New Booking Quality) sebesar minimal 80%.

6. Marketing Agent Officer (MAO)

MAO berperan untuk dapat memperluas jaringan rekanan bisnis agency MobilKu agar dapat membantu mereferensikan calon konsumen yang memerlukan pembiayaan Multiguna MobilKu seorang agency MobilKu disebut Marketing Agent (MA). Beberapa tugas dan peran seorang MAO MobilKu yaitu:

- a. Melakukan aktifitas Rekrut Agent yang bisa diajak kerjasama untuk dapat membantu mereferensikan nasabah melakukan pengajuan pembiayaan Multiguna MobilKu kepada WOM Finance dengan profiling yang tepat sesuai dengan arahan dari Credit Marketing Head yaitu dengan cara mengajak kenalan dan kemudian memberikan informasi terkait benefit atau manfaat untuk menjadi agent di WOM Finance dengan imbalan fee agent yang ada.
- b. Melakukan aktifitas maintain Agent, yaitu aktifitas kunjungan kembali seorang MAO kepada MA baik yang sudah memberikan kontribusi sales maupun yang belum agar dapat membangun hubungan kerjasama yang terus terjalin dengan baik.
- c. Melakukan Registerasi Agent, yaitu berupa aktifitas penginputan data dari marketing agent yang sudah mau diajak kerjasama sebagai agent WOM Finance dengan syarat KTP, Buku Rekening dan NPWP agar dapat terdaftar menjadi Marketing Agent MobilKu.
- d. Mencapai Achivement Angka Sales sesuai target KPI yang sudah ditentukan yaitu minimal pencapaian 8 konsumen target unit dan secara amount angka salesnya diangka 600,000,000 target agent produktif 5 dan juga target NBQ (New Booking Quality) sebesar minimal 80%.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai perusahaan pembiayaan WOM Finance memiliki beberapa kegiatan bisnis perusahaan diantaranya Pemberian Pembiayaan, Layanan Pelanggan, Manajemen Risiko Kredit, Pengembangan Produk dan inovasi, Keuangan dan akuntansi, Kerjasama Bisnis, Kepatuhan dan Regulasi, Pengembangan Karyawan dan Kegiatan CSR ((Corporate Social Responsibility).

Berikut penjelasan berbagai kegiatan umum WOM Finance dalam menjalankan kegiatan bisnis operasionalnya :

1. Pemberian Pembiayaan, WOM Finance memberikan pembiayaan kepada individu dan perusahaan untuk pembiayaan pinjaman Multiguna (BPKB mobil dan motor) serta unit motor baru. Ini melibatkan proses pengajuan pembiayaan, evaluasi kredit, dan penentuan syarat dan ketentuan pembiayaan.
2. Layanan Pelanggan, WOM Finance menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan ramah. Tim layanan pelanggan akan menjawab pertanyaan, memberikan informasi tentang produk dan layanan, membantu dalam proses pembiayaan, serta menangani keluhan dan permintaan nasabah.
3. Manajemen Risiko Kredit, WOM Finance melakukan manajemen risiko yang cermat untuk memastikan kesehatan portofolio pembiayaan perusahaan. Ini melibatkan analisis kredit, pemantauan risiko kredit, manajemen risiko operasional, dan pengendalian risiko secara keseluruhan.
4. Pengembangan Produk dan Inovasi, WOM Finance terus mengembangkan produk dan layanan pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen. Perusahaan ini dapat mengadopsi inovasi teknologi dan strategi baru untuk memperbaiki proses pembiayaan dan meningkatkan pengalaman nasabah.
5. Keuangan dan Akuntansi, WOM Finance melakukan aktivitas keuangan dan akuntansi yang meliputi pelaporan keuangan, pengelolaan dana, analisis keuangan, dan pemantauan aspek keuangan secara umum. Perusahaan ini juga mengikuti standar akuntansi dan kewajiban perpajakan yang berlaku.
6. Pengelolaan Hubungan dengan Mitra Bisnis, WOM Finance menjalin hubungan yang erat dengan mitra bisnis, seperti dealer kendaraan, marketing agent baik agent retail maupun agent corporate kerjasamanya bertujuan untuk memperluas jaringan distribusi dan memperoleh akses ke pelanggan potensial dengan melakukan berbagai peningkatan program-program untuk rekanan WOM Finance.
7. Kepatuhan dan Regulasi, WOM Finance mematuhi regulasi dan persyaratan hukum yang berlaku dalam industri pembiayaan. Perusahaan ini mengikuti peraturan keuangan, aturan anti- pencucian uang, perlindungan data pribadi, dan etika bisnis

yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang.

8. Pengembangan Karyawan, WOM Finance memberikan perhatian pada pengembangan dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keahlian dan kompetensi mereka. Perusahaan mendorong karyawan untuk mengembangkan diri dan mencapai potensi penuh mereka melalui pelatihan dan program pengembangan internal bagi karyawan yang memiliki prestasi dan potensi untuk dapat diberikan pelatihan karir di WOM Finance jadi WOM Finance membuka peluang karir yang luas untuk para karyawan berprestasi yang mau belajar dan mengembangkan karirnya diperusahaan pembiayaan.
9. Kegiatan CSR (Corporate Social Responsibility), Implementasi pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility-CSR) disadari sebagai salah satu hal penting yang menentukan kelanjutan usaha Perseroan. Kegiatan CSR dilaksanakan secara konsisten sebagai wujud sumbangsih nyata untuk masyarakat dan lingkungan yang telah mendukung kegiatan usaha. WOM Finance memiliki komitmen dan kebijakan bahwa kegiatan CSR selalu memperhatikan kondisi, visi, misi dan tujuan Perseroan serta kebutuhan masyarakat dan lingkungan. Hal ini penting agar program CSR tepat sasaran dan dapat menimbulkan manfaat yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yakni para pemangku kepentingan yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu, tujuan pembangunan berkelanjutan atau Sustainability Development Goals yang telah berkembang di berbagai negara masih mengacu pada kebijakan konsep triple bottom line yang terdiri dari Profit, People dan Planet. Perseroan menyadari bahwa keberhasilan dalam menjalankan kegiatan usaha industri pembiayaan tidak hanya ditentukan oleh kinerja manajemen dan operasional semata, melainkan didukung juga oleh kontribusi perusahaan terhadap pengembangan sosial kemasyarakatan dan lingkungan sekitar.
10. WOMBASTIS, yaitu berupa program pemberian hadiah kepada pelanggan setia WOM Finance yang sudah melakukan pembayaran angsuran dengan tepat waktu kegiatan ini dilakukan setiap tahun dengan cara diundi oleh pihak manajemen WOM Finance dan setiap nasabah WOM Finance memiliki kesempatan untuk dapat memenangkan hadiah jika beruntung.

Itulah beberapa kegiatan umum yang ada di WOM Finance sebagai salah satu perusahaan pembiayaan di Indonesia. Untuk mencapai visi dan misinya, PT WOM Finance terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan mempertahankan reputasi sebagai pemimpin di industri pembiayaan. Dengan berbagai kegiatan umum yang dilakukan, perusahaan ini terus berinovasi dan beradaptasi dengan

perubahan pasar, dan terus berupaya untuk dapat mempertahankan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan keunggulan dalam layanan pembiayaan.

