

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Pendidikan tinggi tidak hanya berkutat pada penguasaan teori dan konsep akademis, tetapi juga menekankan pentingnya pengalaman praktis di dunia nyata. Kerja profesi/magang adalah salah satu metode yang efektif untuk mengintegrasikan teori dengan praktik, serta mempersiapkan mahasiswa untuk sukses dalam dunia kerja.

Tergantung pada bidang studinya, mahasiswa dapat terlibat dalam kegiatan profesional untuk mendapatkan pengalaman praktis di masyarakat. Hal ini memungkinkan Anda menerapkan teori yang Anda pelajari di kelas ke situasi dunia nyata. Bagian penting dari kurikulum pendidikan tinggi yang menghubungkan antara ilmu pengetahuan dan dunia industri, dan menjadi elemen penting dalam pembentukan kualitas calon profesional.

Selama Kerja profesi, mahasiswa dapat mengembangkan berbagai keterampilan praktis yang relevan dengan bidang studi mereka, seperti pemecahan masalah, komunikasi, kepemimpinan, dan keterampilan teknis. Hal ini memberikan bekal yang berharga untuk masa depan karier mereka. Kerja profesi dapat membantu mahasiswa menguji minat mereka dalam karier tertentu dan membantu mereka merencanakan jalur karier yang sesuai. Ini membantu dalam menentukan arah karier yang ingin diambil setelah lulus.

Kerja profesi memberikan mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang harapan untuk tugas pekerjaan, termasuk tata krama profesional, etika kerja, dan tuntutan pekerjaan. Ini membuat mereka lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja setelah lulus. Selama menjalani perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya, para praktisi

berkesempatan untuk melaksanakan kegiatan profesi pada kesempatan ini di PT.Kredivo Finance Indonesia pada bagian proses bisnis yang kegiatan sehari-harinya membuat laporan *daily activity* dan perhitungan target dibagian penagihan atau *desk collection*.

Fintech, singkatan dari Financial Technology, adalah pemanfaatan kemajuan teknologi dalam sektor keuangan. Bank Indonesia mengidentifikasi FinTech sebagai tren yang menggabungkan aspek teknologi dan keuangan untuk memodifikasi struktur keuangan yang tidak efisien, dengan tujuan meningkatkan keterlibatan pelaku layanan dan mendukung inklusi keuangan. *Fintech* merupakan industri baru yang mengintegrasikan inovasi dalam sektor jasa keuangan dengan teknologi baru, serta teknologi yang sudah ada.

Di Indonesia, *fintech* sering merujuk pada Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.77/POJK.01/2016. *Fintech* dalam konteks ini adalah Lembaga keuangan yang memfasilitasi transaksi pinjaman dan kredit antara pemberi pinjaman dan peminjam menggunakan sistem elektronik dan Internet.

Dalam era teknologi, peran Desk Collection dalam sebuah perusahaan *Fintech* sangat penting untuk menjaga citra dan persepsi pelanggan terhadap berjalannya perusahaan dan kualitas pelayanan perusahaan. Mereka bertugas melakukan penagihan sesuai SOP perusahaan, menerima keluhan, merespons saran dan kritik, serta memberikan solusi terhadap masalah pembayaran yang dihadapi oleh pelanggan. Dalam konteks perkembangan teknologi, praktikan tertarik untuk memahami bagaimana pelayanan pelanggan dapat ditingkatkan.

Adapun tatacara penagihan *Fintech* yang sesuai dengan aturan AFPI/OJK sebagai berikut:

1. Perusahaan *fintech* pendanaan harus mempunyai prosedur penyelesaian dan penagihan dan mengkomunikasikan hal ini kepada pemberi pinjaman dan peminjam dalam situasi di mana mereka tidak dapat melakukan pembayaran pinjaman.
2. Perusahaan *fintech* pendanaan perlu memberitahukan langkah-langkah yang akan diambil kepada penerima pinjaman dan pendana jika terjadi keterlambatan atau kegagalan pembayaran, seperti memberikan peringatan, Identifikasi persyaratan perencanaan dan restrukturisasi pinjaman, tangani komunikasi dengan peminjam melalui telepon, email, dan saluran lain untuk berkomunikasi dengan mereka, serta atur kunjungan atau kontak dengan tim penagihan. Selain itu, bunga pinjaman juga harus diperhitungkan.
3. Sesuai mekanisme yang telah ditetapkan, pegawai internal perusahaan keuangan *fintech* harus memiliki sertifikasi sebagai lembaga penagih utang baik dari Asosiasi *Fintech* Dana Bersama Indonesia (AFPI) maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
4. Penagihan langsung secara online Pinjaman tidak dapat diberikan kepada peminjam yang gagal bayar untuk jangka waktu lebih dari 90 hari.
5. Menentukan risiko yang mungkin dihadapi peminjam jika mereka gagal membayar pinjamannya juga merupakan aspek penting dari penawaran perusahaan keuangan *fintech*.
6. Prosedur pelunasan dan penagihan harus selalu mempertimbangkan kepentingan pemberi pinjaman dan peminjam. Proses pelunasan dan

penagihan harus dilakukan demi kepentingan terbaik bagi pemberi pinjaman dan peminjam.

7. Menagih hutang dengan cara paksaan dilarang bagi perusahaan keuangan *fintech* yang mewakili pemberi pinjaman, kekerasan fisik maupun mental, serta tindakan yang bersifat diskriminatif atau merendahkan martabat penerima pinjaman, baik secara langsung maupun melalui media online, terhadap peminjam, harta mereka, keluarga, kerabat, rekan-rekan, atau pihak terkait lainnya.

Pedoman dasar Anggota AFPI juga mengatur bahwa Jika perusahaan keuangan *fintech* ingin mempekerjakan pihak ketiga untuk menagih pinjaman online, sebaiknya ikuti langkah-langkah berikut::

1. Setiap perusahaan *fintech* pendanaan berhak untuk menggandeng perusahaan jasa penagihan Pihak ketiga terdaftar di AFPI dan disertifikasi oleh AFPI untuk pengumpulan kredit online.
2. Semua karyawan yang terlibat dalam proses penagihan dari perusahaan jasa penagihan harus sertifikasi yang dikeluarkan resmi oleh AFPI.
3. Perusahaan keuangan *Fintech* dapat bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menagih pinjaman yang telah jatuh tempo lebih dari 90 hari..
4. Selain melibatkan pihak ketiga untuk memulihkan pinjaman yang lebih lama dari 90 hari, Perusahaan Keuangan *Fintech* dapat menunjuk perwakilan hukum untuk mengambil tindakan hukum atas nama pemberi pinjaman terhadap peminjam sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam skema pemberian pinjaman

yang melibatkan kerjasama, seperti kerjasama rantai pasokan atau pembiayaan distributor, di mana perusahaan fintech lending, peminjam dana, dan mitra bisnis ketiga (seperti pemasok atau vendor) bekerjasama, penagihan dapat dilakukan oleh mitra bisnis tersebut.

5. Penting untuk diingat bahwa perusahaan fintech lending TIDAK BOLEH menggunakan Perusahaan jasa penagihan yang masuk daftar hitam OJK atau AFPI.

Tujuan-tujuan disusunnya standar operasional prosedur penagihan dalam perusahaan fintech memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

1. Keteraturan dan Konsistensi: SOP penagihan membantu menciptakan proses yang terstruktur dan konsisten dalam menangani penagihan pinjaman. Dengan prosedur yang jelas, setiap anggota tim penagihan dapat mengikuti langkah-langkah yang sama, mengurangi risiko kesalahan atau ketidakjelasan dalam penanganan kasus penagihan.
2. Kepatuhan Hukum: Pembuatan SOP Penagihan memastikan bahwa operasional penagihan perusahaan Anda mematuhi semua peraturan dan undang-undang yang berlaku. Ini melindungi perusahaan dari potensi masalah hukum dan konsekuensinya.
3. Perlindungan Konsumen: SOP yang baik juga memasukkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Ini berarti bahwa perusahaan fintech harus mengikuti praktik penagihan yang adil, etis, dan menghormati hak-hak peminjam. SOP harus memastikan bahwa penagihan dilakukan tanpa intimidasi atau tindakan yang merugikan konsumen.

4. Peningkatan Efisiensi: Dengan memiliki SOP yang efisien, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi proses penagihan. Hal ini membantu dalam menyelesaikan masalah penagihan dengan lebih cepat dan efektif, mengurangi beban kerja tim penagihan, dan meningkatkan pengumpulan dana.
5. Perlindungan Keuangan Perusahaan: SOP penagihan membantu perusahaan untuk mengelola risiko kredit dan mengurangi risiko kegagalan pembayaran. Ini membantu memastikan bahwa perusahaan dapat memaksimalkan pengembalian pinjaman dan mengurangi risiko kerugian.
6. Reputasi Perusahaan: Praktik penagihan yang adil dan etis akan membantu menjaga reputasi perusahaan di mata konsumen dan masyarakat umum. Dengan mengikuti SOP yang benar, perusahaan fintech dapat membangun citra positif dan kepercayaan pelanggan.
7. Pengukuran Kinerja: SOP juga memungkinkan perusahaan untuk mengukur kinerja tim penagihan dan mengevaluasi efektivitas strategi penagihan yang digunakan. Ini membantu perusahaan untuk terus meningkatkan dan menyesuaikan pendekatan penagihan mereka.

Secara keseluruhan, SOP penagihan dalam perusahaan fintech sangat penting untuk mengatur proses penagihan dengan baik, memastikan kepatuhan hukum, melindungi konsumen, dan menjaga keberlanjutan bisnis.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Pekerjaan profesional PT. Kredivo Finance Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa memiliki peluang untuk menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh selama studi di lingkungan pekerjaan.

b. Memberikan wawasan kepada mahasiswa bagaimana sistem kerja bekerja di dunia profesional.

c. Menyelesaikan kursus paruh waktu merupakan salah satu prasyarat penting untuk menyelesaikan program studi siswa.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Tujuan praktikan melaksanakan magang adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan profesional Anda untuk memecahkan masalah yang Anda hadapi dan melaksanakan praktik Anda.
- b. Memahami lingkungan kerja lembaga/perusahaan tempat praktisi melakukan aktivitas profesionalnya.
- c. Penyelesaian kursus khusus yang diperlukan sebagai prasyarat kelulusan.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Tempat yang dipilih oleh Praktisi untuk melaksanakan kegiatan profesionalnya adalah bagian administrasi Kredivo Finance, yang berlokasi di Gedung Dana Pensiun Telkom, Jl. Letjen S. Parman No.56, RT.14/RW.5, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kegiatan profesi ini akan dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan terhitung tanggal 17 Juli 2023 sampai dengan tanggal 17 Oktober 2023, dengan waktu kerja minimal 400 jam, 8 jam per hari. Jam kerja profesional didasarkan pada jam kerja yang berlaku, Senin sampai Jumat pukul 07: 30 s/d 17: 30 WIB. 12: 00 hingga 13: 00 termasuk istirahat 60 menit.

kegiatan	Bulan			
	Juli	Agustus	September	Oktober
Brefing pagi				
Membuat daily activity				
Membuat target harian dan bulanan				
Melakukan meeting dengan spv				
Melakukan meeting dengan bagian quality control				
Melakukan review bulanan				
Training team leader				
Menyusun laporan KP				

Tabel 1.1 jadwal dan kegiatan pelaksanaan kp