

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Finaccel Finance Indonesia adalah perusahaan yang mendirikan Kredivo, dan mereka telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat dengan nomor S-236 / NB.213 / 2018. Selain itu, mereka telah terdaftar sebagai penyedia kartu kredit. Pada tanggal 4 Desember 2018, Kredivo meluncurkan layanan pinjaman tunai sebagai perluasan dari layanan awal mereka yang hanya menyediakan pinjaman online melalui platform e-commerce. Pinjaman tunai di Kredivo tersedia dalam dua kategori, yaitu pinjaman mini dengan batas maksimum pinjaman hingga 1 juta rupiah dan tenor 30 hari, serta pinjaman jumbo dengan batas maksimum pinjaman hingga 5 juta rupiah dan tenor yang bervariasi antara 3 hingga 6 bulan.



Gambar 2.1 logo kredivo
Sumber:cermati.com

Pada awal tahun 2019, tepatnya pada tanggal 26 Februari, Kredivo bekerja sama dengan PT Moka Teknologi India membangun infrastruktur kredit ritel melalui transaksi pembayaran offline di lebih dari 14.000 merchant menggunakan perangkat Moka di seluruh India. Melalui program ini, Kredivo bertujuan untuk mengatasi permasalahan ekosistem bisnis ritel yang terhambat dengan tersedianya pinjaman ritel digital pertama di Indonesia berdasarkan Peraturan OJK No.1. 77/POJK.01/2016 mengatur

tentang pelayanan perkreditan dan perkreditan berbasis teknologi informasi. Didirikan oleh Alie Tan pada bulan April 2016, Kredivo adalah startup IT berbasis di Singapura yang fokus pada pengembangan sistem pembayaran untuk transaksi melalui platform e-commerce.

Pada tahun 2019, Kredivo juga berkolaborasi dengan platform Pegipegi.com dan Linkaja meluncurkan layanan Paylater yang memfasilitasi transaksi bagi konsumen, terutama masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah, dengan opsi pembayaran cicilan. Kemitraan pertama diluncurkan pada Mei 2019 dengan Pegipegi.com, menawarkan dua opsi cicilan.

Artinya pembayaran dalam waktu 30 hari tanpa minimum transaksi, pembayaran hingga Rp 3 juta tanpa bunga, dan cicilan hingga 12 bulanan untuk transaksi lebih besar. Rp 1 juta, suku bunga bulanan 2,95%. Pada Desember 2019, Kredivo juga menjalin kerja sama dengan PT Finek Karya Nusantara atau LinkAja untuk layanan Paylater.

Selain berkolaborasi dengan berbagai perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kredit kepada masyarakat Indonesia, pada tahun 2019 Kredivo berhasil mengumpulkan \$90 juta dalam bentuk pembiayaan ekuitas Seri C, atau sekitar \$1 triliun di Filipina pada paruh pertama tahun 2020. Kami berhasil menggalang dana 200 miliar Rupiah. Dipimpin oleh Asian Growth Fund, di penghujung tahun 2019, Kredivo juga sukses menghimpun dana sebesar Rp 1 triliun dari Bank Permata pada 27 November.

Pinjaman ini bertujuan untuk mendorong aktivitas keuangan nasional dan merupakan salah satu bentuk pembiayaan terbesar yang dilakukan perbankan nasional melalui perusahaan fintech, meningkatkan volume transaksi dan portofolio pinjaman masyarakat Indonesia, serta bertujuan untuk mendukung misi keuangan inklusif. Hal ini berdampak positif terhadap perekonomian negara.

PT.Kredivo Finance Indonesia memiliki Visi, Misi dan nilai berkelanjutan yaitu sebagai berikut:

Visi :

Bertujuan menjadi perusahaan keuangan yang menjalankan kegiatan usaha yang menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Misi :

Mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan pada akhirnya menciptakan pasar yang lebih besar bagi industri jasa keuangan.

Nilai berkelanjutan :

Keuangan berkelanjutan menjadikan dunia usaha lebih tangguh dan kompetitif, sehingga memungkinkan mereka mengembangkan dan menyediakan sumber daya keuangan yang sangat dibutuhkan masyarakat lokal sekaligus melindungi lingkungan.

Pada PT.Kredivo Finance Indonesia sendiri, terdapat sebuah unit yang melakukan penagihan atau desk collection. Fungsi utama dari unit Desk Collection adalah mengelola pengumpulan pembayaran atau melakukan penagihan terhadap pinjaman yang belum diselesaikan oleh peminjam. Tugas mereka mencakup menghubungi peminjam yang telah melewatkan pembayaran dan mencari solusi agar pinjaman dapat segera dilunasi.

Unit Desk Collection melakukan komunikasi langsung dengan peminjam yang memiliki keterlambatan pembayaran, baik melalui telepon, email, atau metode komunikasi lainnya. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan pembayaran atau mengidentifikasi penyebab keterlambatan.

Dalam konteks fintech, peran Desk Collection adalah memastikan pemulihan dana pinjaman yang masih belum dibayar, mengurangi risiko kredit, serta menjaga kualitas portofolio pinjaman perusahaan fintech. Mereka juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang adil, etis, dan menghormati hak-hak konsumen selama proses penagihan.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur organisasi PT.Kredivo Finance Indonesia

Sumber: Hasil Dokumentasi Praktikan (2023)

Umumnya perusahaan selalu mempunyai struktur organisasi. Struktur organisasi menggambarkan peran dan tanggung jawab setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi. Struktur organisasi mendefinisikan pembagian kerja dan menentukan fungsi atau kegiatan.

Deskripsi masing-masing pegawai pada struktur organisasi PT Kredivo Finance yaitu:

Fungsi dan Tugas dari bagian masing-masing karyawan di PT Kredivo Finance Indonesia :

1. Direktur utama

Puncak organisasi di PT.Kredivo Finance Indonesia Saat ini menjabat sebagai Presiden dan Direktur adalah Umang Rustagi. Tugasnya melibatkan kepemimpinan dalam mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan strategi jangka pendek dan jangka panjang, melaksanakan dan mengatur Visi dan Misi Perusahaan, merancang strategi bisnis, mengawasi kinerja karyawan, mengadakan rapat rutin, mengawasi situasi bisnis, serta mengidentifikasi dan mengurangi risiko yang mungkin muncul dalam perusahaan.

2. Direktur operasional

Selanjutnya jabatan direktur utama PT.Kredivo Finance Indonesia dijabat oleh Tarun Sharma.Tanggung jawabnya mencakup mengurus legalitas perusahaan yakni, mengidentifikasi, memantau dan menentukan kebutuhan operasional perusahaan, merencanakan, menetapkan, memantau dan menetapkan anggaran operasional perusahaan, serta mengkoordinasikan tugas karyawan serta memastikan pelaksanaannya sesuai dengan perintah yang diberikan. Selain itu, ia juga bertugas untuk menyusun laporan kegiatan yang nantinya disampaikan kepada Direktur Utama.

3. Manager *Desk Collection*

Di bawah posisi Direktur, terdapat seorang Manajer *Desk collection* yang saat ini dipegang oleh Bapak Ahmad Lutfi dan Ibu Irene Susanti. Beliau adalah individu yang dipilih oleh Direktur untuk selalu berada dalam posisi siap untuk mengawasi kinerja Tim *Desk collection*. Tugas beliau

mencakup melakukan pemantauan kinerja tim, menjaga mutu layanan di pusat panggilan dengan sangat baik, serta memastikan pencapaian KPI (Indikator Kinerja Utama). Beliau juga bertanggung jawab untuk menyusun laporan operasional pelayanan dan menyajikannya kepada manajemen perusahaan.

Selain itu, Manajer Desk Collection memiliki peran dalam merumuskan strategi operasional pusat panggilan melalui evaluasi kebutuhan, peninjauan kinerja, perencanaan kapasitas, dan analisis biaya-manfaat. Beliau juga melakukan penilaian terhadap teknologi pusat panggilan, standar pelayanan pelanggan, dan struktur organisasi.

4. Manager Operasional

Berikutnya adalah manajer operasi kami, dipimpin oleh Sonny Aries. Tugas utama manajer operasi adalah membantu manajer operasi dalam melaksanakan tugasnya. Ini mencakup koordinasi dan pengawasan aktivitas operasional perusahaan, peran aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran pendapatan untuk setiap unit operasional dengan pendekatan yang terukur, serta mengelola realisasi anggaran dengan efisien dan efektif. Selain itu, ia juga terlibat dalam pengembangan Standar Prosedur Operasional (SOP) perusahaan, mengevaluasi laporan operasional, dan SOP yang digunakan dalam perusahaan.

5. IT Manager

Selanjutnya, kita memiliki Manajer Teknologi Informasi (IT Manager). Divisi ini memiliki peran yang sangat signifikan dalam perusahaan, terutama karena hampir semua divisi di PT.Kredivo Finance Indonesia menggunakan teknologi. Saat ini, jabatan Manajer Teknologi Informasi di perusahaan PT.Kredivo Finance Indonesia dipegang oleh Bapak Kenan, yang bertanggung jawab untuk berbagai tugas, termasuk

merencanakan strategi implementasi kebijakan perusahaan, memastikan kelancaran operasional semua sistem IT, mengembangkan dan meningkatkan sistem IT, menganalisis, merencanakan, dan merancang aplikasi serta sistem IT, menyediakan layanan dan pengembangan dalam domain IT dan komunikasi, serta menjalankan fungsi manajerial dan pengawasan dalam pengembangan sistem dan aplikasi. Ia juga melakukan analisis terhadap spesifikasi dan efektivitas aplikasi baru.

6. HR Manager

Manajer Sumber Daya Manusia (HR Manager) yang saat ini dijabat oleh Ibu Jean. Tugasnya meliputi pengembangan dan pengelolaan perencanaan sumber daya manusia serta berbagai prosedur yang terkait dengan staf di perusahaan. Ia bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan memantau kegiatan dan tindakan dari departemen SDM. Selain itu, Ibu Jean memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan dan merencanakan tujuan, serta sistem atau prosedur pelaksanaannya di departemen SDM.

Ia juga bertugas Mempertahankan dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia, melakukan evaluasi serta memberikan bimbingan kepada karyawan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang sesuai. Selain itu, Ibu Jean juga menjalankan peran dalam operasi SDM di bidang Sumber Daya Manusia dengan tanggung jawab dalam mengembangkan Prosedur operasi harian (SOP) suatu organisasi. Kami juga mengkoordinasikan sumber daya manusia, termasuk penggajian, penagihan, liburan, manajemen waktu, manajemen hubungan kerja, dan urusan sumber daya manusia lainnya.

7. Supervisor *Desk Collection*

Collection Desk Supervisor yang melapor kepada *Collection Desk Manager*. Saat ini, *Supervisor Collections Desk* dipimpin oleh Bapak Romy

Yunmartkris, yang tanggung jawab utamanya meliputi analisis data untuk mendukung dan memberi nasihat dalam pembuatan dan pengelolaan laporan operasional, serta pengelolaan masalah operasional counter collection Manajer, termasuk identifikasi dan rekomendasi perbaikan. Menjawab pertanyaan staf, membantu menyelesaikan masalah yang muncul, dan memastikan agen memenuhi tujuan dan sasaran pengumpulan target. Pekerjaan, latih, dan persiapkan agen penagihan untuk menyelesaikan masalah penagihan dan mempromosikan produk dan layanan bisnis Anda.

8. Supervisor *Quality Control*

Supervisor Pengendalian Kualitas yang merupakan divisi pengawasan langsung Manajer Operasional dengan tujuan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki tingkat kualitas yang sesuai. Proses pengecekan ini dilakukan sesuai dengan standar perusahaan. Peran dari divisi sangat penting, karena mereka bertanggung jawab penuh terhadap kualitas pelayanan penagihan.

Saat ini, Supervisor di PT.Kredivo Finance Indonesia dipegang oleh Ibu Risna Nababan, yang memiliki berbagai tugas, termasuk merancang prosedur pemeriksaan kualitas, mengawasi, mengajar, dan bekerja sama dengan inspektur, teknisi, dan anggota staf lainnya dari Pengendalian Kualitas. Ibu Risna juga bertanggung jawab untuk merancang alur pelaporan masalah kualitas, mengetahui spesifikasi dan standar yang diinginkan untuk hasil produksi, dan mengumpulkan dan mencatat data kualitas panggilan staf pusat panggilan, serta turut membantu dalam pengembangan SOP pedoman pelayanan penagihan.

9. IT Supervisor

Selanjutnya, ada Supervisor Teknologi Informasi (IT Supervisor), yang berada di bawah langsung pengawasan IT Manager. Peran utamanya adalah untuk menjalankan tugas yang telah ditetapkan IT Manager dan memberikan bantuan dalam melaksanakannya. Saat ini, posisi IT Supervisor dipegang oleh Bapak Moko.

Ia memiliki peran dalam pengembangan dan peningkatan sistem IT, serta mengawasi dan mengendalikan kecepatan jaringan agar mendukung operasional perusahaan.

10. HR Supervisor

Kemudian, ada posisi HR Supervisor yang bekerja di bawah pengawasan langsung HR Manager. Tugas utama HR Supervisor adalah mendukung HR Manager dalam menjalankan berbagai aspek pekerjaan. Selain itu, HR Supervisor bertanggung jawab atas semua aspek administrasi dan korespondensi perusahaan, termasuk manajemen gaji, klaim, cuti, hubungan industrial, dan tanggung jawab lain terkait manajemen personalia.

11. *Team Leader Desk Collection*

Di bawah pengawasan Supervisor Desk Collection, terdapat posisi Team Leader Desk Collection. Praktikan yang menjabat sebagai Team Leader Desk Collection bertanggung jawab mendukung Supervisor Desk Collection dalam menjalankan tugasnya. Perbedaannya adalah Supervisor mengawasi kedua Team Leader dan Staff Desk Collection, sedangkan Team Leader Desk Collection secara langsung memimpin dan memiliki tanggung jawab atas sebuah tim staff Desk Collection yang terdiri dari 20 orang.

Tugas sehari-hari mereka mencakup memastikan bahwa Staff Desk Collection mematuhi prosedur operasional standar yang berlaku, memantau hasil kerja staff Desk Collection secara berkala, memberikan pelatihan dan arahan kepada staff Desk Collection yang memiliki kinerja yang kurang optimal, membuat laporan *daily activity*, melakukan perhitungan target

menggunakan excel, serta menangani kendala yang mungkin muncul. Selain itu, mereka juga melaksanakan briefing harian dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja staff Desk Collection.

12. Team Leader Quality Control

Tugas utama *Team Leader Quality Control* adalah memberikan dukungan dalam menjalankan tugas-tugas Supervisor *Quality Control*. Ini mencakup pembuatan laporan kinerja kualitas yang kemudian diserahkan untuk Manajer Pengendalian Kualitas, memastikan pencapaian kualitas sesuai dengan target tim QC, memimpin tim dalam aktivitas harian yang terkait dengan Pengendalian Kualitas, merencanakan pembagian tugas tenaga kerja sebelum inspeksi, dan memastikan bahwa hasil kerja tim Pengendalian Kualitas sesuai dengan standar dan telah didokumentasikan dengan benar, serta memiliki kemampuan untuk mengevaluasi pencapaian dan pengembangan Departemen *Quality* guna mencapai hasil yang optimal.

13. Desk Collection staff

Tugas utama seorang Desk collection staff adalah melakukan penagihan melalui telepon, atau dengan whatsapp sesuai dengan aturan yang berlaku. Seorang desk collection harus menagih dan memberikan solusi kepada customer/pelanggan yang kredit nya macet serta melakukan report harian di sistem secara realtime.

14. Quality Control Staff

Tugas utama dari *Quality Control staff* adalah Memantau langsung aktivitas pekerjaan Staff *Desk Collection* untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, memeriksa dan mengawasi rekaman percakapan yang dilakukan oleh Staff *Desk Collection* melalui sistem pemeriksaan rekaman yang telah disediakan, memberikan arahan kepada Staff *Desk Collection* yang melanggar atau melenceng dari SOP yang

berlaku berdasarkan rekaman yang ada, serta melakukan evaluasi kinerja terhadap staff *Desk Collection* yang termasuk dalam pengawasannya.

15. IT staff

Terakhir, peran IT Staff sangat krusial dalam divisi IT. Divisi ini memiliki peran penting karena hampir semua. Staff IT inilah yang selalu tersedia untuk memberikan bantuan langsung kepada staff desk collection jika terjadi masalah terkait perangkat lunak atau jaringan internet.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

- Kredivo, sebagai perusahaan fintech berbasis di Indonesia, berfokus pada penyediaan layanan keuangan digital dengan penekanan pada kredit konsumen. Mereka memungkinkan pelanggan untuk mencicil pembelian produk atau layanan melalui platform online mereka, yang memadukan proses aplikasi dan evaluasi risiko dalam lingkungan digital. Selain itu, Kredivo juga menawarkan layanan tambahan seperti dompet digital, transfer uang, dan layanan perbankan digital.

Dalam operasionalnya, Kredivo menjalin kemitraan dengan berbagai merchant dan toko online untuk memberikan opsi pembayaran kredit kepada pelanggan, yang berdampak positif pada peningkatan penjualan bagi para pedagang. Di samping itu, mereka senantiasa mematuhi regulasi keuangan yang berlaku di Indonesia, seperti perlindungan konsumen dan perlindungan data.

Tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan, Kredivo juga aktif dalam inovasi produk dan teknologi untuk memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Layanan pelanggan yang mereka tawarkan mencakup berbagai tahap, dari aplikasi hingga pembayaran, serta menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Kredivo juga memiliki komitmen dalam analisis data dan manajemen risiko untuk memantau kredit dengan efektif dan mengelola risiko yang mungkin

timbul. Upaya pengembangan pasar dan strategi pemasaran yang mereka lakukan bertujuan untuk memperluas jangkauan, menarik lebih banyak pelanggan dan merchant, serta terus mendorong inovasi dalam industri keuangan.

Selain itu, bagian Desk Collection di perusahaan Kredivo memiliki peran penting dalam mengelola tunggakan dan kegiatan penagihan kepada pelanggan dengan kredit konsumen. Mereka mengelola daftar tunggakan, melakukan panggilan kepada pelanggan dengan pembayaran yang jatuh tempo, berusaha bernegosiasi dan mencapai kesepakatan pembayaran yang sesuai, serta melakukan pemantauan dan evaluasi risiko secara rutin. Hasil dari setiap panggilan dan negosiasi dicatat dengan cermat, dan tim ini juga bertanggung jawab atas pengiriman pengingat pembayaran kepada pelanggan yang mengalami keterlambatan.

Dengan demikian, Kredivo adalah perusahaan fintech yang menggabungkan penyediaan layanan keuangan digital dengan fokus pada kredit konsumen, berkomitmen pada kepatuhan regulasi, inovasi teknologi, dan manajemen risiko, sambil aktif terlibat dalam upaya penagihan dan pengelolaan tunggakan melalui tim Desk Collection mereka.