

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT Astra Credit Company (ACC) Pekanbaru

Astra Credit Company (ACC) adalah salah satu perusahaan pembiayaan terbesar & terpercaya yang sudah berdiri sejak 1982. Dengan pengalaman lebih dari 25 tahun dan didukung oleh lebih dari 2.300 dealer dilebih dari 30 kota serta dipercaya oleh lebih dari 670.000 customer, ACC memiliki fasilitas pembiayaan untuk semua kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

Perjalanan panjang ACC dimulai sejak berdirinya PT. Raharja Sedaya sebagai tulang punggung bisnis Astra Group untuk menunjang penjualan kredit kendaraan Astra. PT. Astra Credit Company berdiri secara notariel hukum pada tanggal 15 Juli 1982 dan mulai beroperasi pada tahun 1983 dengan misi menunjang penjualan produk Astra terutama “Automotive”, dan bergerak dibidang Consumer Finance. Diharapkan perusahaan ini dapat menunjang penjualan produk Astra, karena kecenderungan konsumen membeli barang secara kredit karena daya beli masyarakat secara cash menurun pada masa itu. PT. Astra Credit Company adalah salah satu pelopor di bidang ini.

Dalam perjalanannya, selain PT. Astra Credit Company didirikan pula PT-PT lain yang berafiliasi dengan PT. Raharja Sedaya. Seiring dengan perkembangannya, ACC saat ini tidak hanya membiayai produk otomotif keluaran Astra saja karena saat ini hampir semua jenis mobil dapat dibiayai oleh ACC. ACC juga membiayai alat berat yang banyak digunakan untuk kegiatan komersil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di perusahaan. Selain itu ACC juga menciptakan berbagai inovasi baru dalam produk dan pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pada tahun 1990, PT. Raharja Sedaya berubah menjadi PT. Astra Sedaya Finance (PT. ASF). Selama perjalanan bisnis PT. ASF, beberapa kali terjadi perubahan dalam struktur kepemilikan saham. Pada tahun 1992, PT. General Electric Services masuk sebagai salah satu pemilik PT. Astra Sedaya Finance selain PT. Astra International, Tbk. Yang berafiliasi dengan PT. Raharja Sedaya digabungkan dalam satu manajemen dibawah brand “ACC yaitu Astra Credit Company” dengan logo Orang Senyum yang sedang mengendarai mobil sambil mengacungkan jempol. Masih dalam periode yang sama, ACC kemudian berubah menjadi Astra Credit Companies (ACC) yang menggambarkan bahwa terdapat beberapa perusahaan dibawah manajemen ACC.

Dalam perolehan modal pinjamannya, selain dari Astra Group sendiri, “ACC” banyak dibackup pula oleh beberapa perusahaan ternama Indonesia maupun dunia seperti yang dapat dilihat pada kepemilikan saham. Brand “ACC” menaungi 6 PT yaitu PT. Astra Sedaya Finance (ASF), PT. Astra Multi Finance (AMF), PT. Astra Auto Finance (AAF), PT. Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF), PT. Pratama Sedaya Finance (PSF), PT. Staco Estika Sedaya Finance (SESF), melalui aliansi partner strategis yang menciptakan sinergi usaha yang kokoh.

PT Astra Credit Company didirikan pada tanggal 15 juli 1982 dan mulai beroperasi dalam bidang *consumer finance* pada tahun 1983, yang pada saat itu masih bernama PT Raharja Sedaya. PT Raharja Sedaya ini adalah salah satu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan yang menjadi cikal bakal terbentuknya group Astra Credit Company (ACC).

Pada Tanggal 28 November 1986 bapak Ir. Subagio Wirjoadmodjo selaku Presiden Direktur PT Raharja sedaya bersama dengan Tuan Handrisaroso Tedjokusumo dan Tuan Hendrik siltonga sebagai Direktur Utama dan Direktur PT Tri Handayani Utama menghadap ke Notaris Ibu Rukmasanti Kardjasatya,SH yang berkedudukan di Jakarta untuk mendirikan suatu perseroan terbatas yang bernama PT Astra Credit Company (ACC), yang berkedudukan di Jakarta dengan agen-agen, dan cabang-cabang di tempat lain.

Seiring dengan berkembangnya PT Astra Credit Campany, Pada tanggal 22 November 1989 pertemuan direksi PT yang ada bersepakat untuk bersinegri dan menggunakan nama Astra Credit Campany untuk bagian dari operasional perusahaan. Dan mulai tahun yang sama Astra Credit Company digunakan sebagai Brand nama PT Raharja Sedaya pada tahun 1990.

Adapun beberapa tujuan didirikannya sebuah perseroan ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjalankan usaha-usaha dibidang penjualan secara kredit dan segala macam barang dalam arti kata usaha seluas-luasnya.
- b. Berdagang dalam arti kata yang seluas-luasnya dengan menjalankan perdagangan ekspor dan impor, antar pulau/daerah dan lokal, dan selanjutnya bertindak sebagai penyalur, distributor dan agen/perwakilan dari badan-badan atau perusahaan lain baik dari badan-badan atau perusahaan baik dari dalam maupun luar negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mendirikan dan menjalankan perusahaan-perusahaan dari usaha-usaha bidang perindustrian, pertambangan, kehutanan, pengangkutan, pertanian, perkebunan, perternakan, perikanan darat/laut, pembangunan (pemborong).
- d. Perseroan dapat menjalankan segala sesuatu yang selaras dengan maksud dan tujuan tersebut dan akan menjalankan usaha-usahanya dalam arti kata yang seluas-seluasnya, dengan cara dan bentuk sesuai dengan keperluan, asalkan yang demikian itu tidak melanggar hukum yang berlaku.

PT Astra Credit Company hadir di pekanbaru pertama kali pada tahun 1987 (masih menggunakan nama PT Raharja sedaya), berlokasi di Hotel Sri Indrayani, Jalan Sutomo dengan status kontrak, sebelum akhirnya pada tahun 1989 pindah ke Jalan Jendral Ahmad Yani No.152 Sukajadi Pekanbaru. Sampai saat ini PT Astra Credit Company masih beralamat di Jl Jendral Ahmad Yani No.152 Pekanbaru dengan gedung milik sendiri.

4.2 Filosofi, Visi-Misi dan Nilai-Nilai PT Astra Credit Company (ACC) Pekanbaru

Untuk melahirkan layanan yang terbaik bagi para konsumen dan pelanggannya, PT Astra Credit Company senantiasa mencari dan melakukan inovasi dalam berbagai bidang guna mewujudkan program-program perusahaan yang telah dibangun atas dasar guna memuaskan para konsumen dan pelanggan terhadap berbagai macam kegiatan perusahaan. Hal yang demikian dapat dilihat pada Filosofi, Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan PT Astra Credit Company.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. **Filosofi**

Pada dasarnya PT Astra Credit Company berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan senantiasa berusaha mencapai yang terbaik serta menjadi milik yang bermanfaat bagi bangsa dan negara. Selain itu menghargai individu dan membina kerjasama dalam mewujudkan kegiatan usahayang bertanggungjawab dan profesional. Sebagai bentuk partisipasi yang diberikan oleh PT Astra Credit Company dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan nasional Indonesia. Hal demikian diwujudkan melalui program sosial oleh perusahaan yang difokuskan pada kesehatan seperti donor darah dan dibidang pendidikan dalam hal beasiswa serta kegiatan-kegiatan sosial yang mana dalam naungan group Astra Credit Company (ACC).

2. **Visi**

“Become the 1st Choice Financing Company with Total Solution”.

3. **Misi**

“To Promote Credit for A Better Living”.

4. **Nilai-Nilai (Values)**

Ada 4 nilai utama yang terdapat pada PT Astra Credit Company terdiri dari:

a. **Integritas (Integrity)**

Berani mentaati peraturan berlandaskan asas dan etika yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab.

b. **Kerjasama (Teamwork)**

Bersinergi melalui interaksi yang positif dan terbuka, dengan komitmen mencapai target perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kualitas (*Quality*)

Proses yang cepat dan akurat dengan mentalitas perbaikan secara terus-menerus untuk hasil yang terukur dan terbaik.

d. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

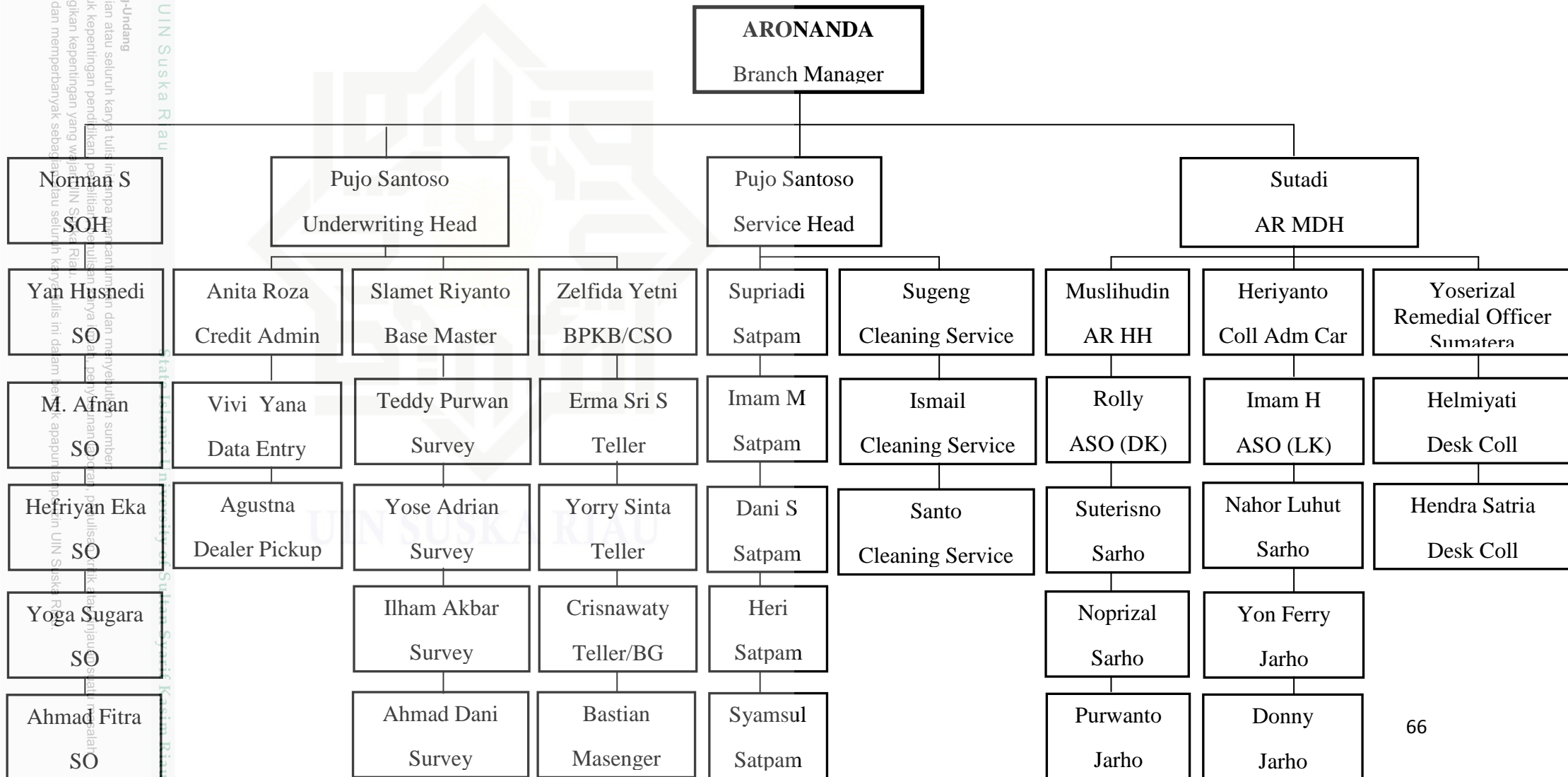
Memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui pelayanan yang handal dan terpercaya.

4.3 Struktur Organisasi PT Astra Credit Company (ACC) Pekanbaru

Struktur Organisasi merupakan suatu badan yang di dalamnya ada orang-orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu, agar tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai maka orang-orang yang bekerja sama ini harus diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing orang tersebut akan mengetahui tugas serta tanggung jawab serta kepada siapa harus bertanggung jawab. Sebelum penulis menerangkan struktur organisasi yang ada pada PT. Astra Credit Company cabang Pekanbaru, untuk diketahui bahwa PT. Astra Credit Company cabang Pekanbaru hanya mengenal satu komando. Pekerjaan dalam organisasi ini hanya mengenal satu pimpinan yang langsung.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Astra Credit Company (ACC) Pekanbaru



Adapun Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Bagian Branch Manager (Pimpinan Cabang)
 - a. Memimpin atau mengkoordinasi seluruh tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada di bawah ini.
 - b. Membina hubungan baik dengan pihak bank.
 - c. Mempunyai batas wewenang pemutaran pemberian kredit.
 - d. Mempunyai wewenang memutus besarnya jumlah kredit pada suatu kantor cabang.
2. Bagian Operation Haed (OH)
 - a. Membantu pimpinan cabang dalam mengkoordinasi kegiatan pembiayaan cabang.
 - b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksana kerja dan melakukan penilaian kinerja para karyawan yang berada di bawah koordinasi.
 - c. Melakukan analisis pasar dan analisis pesaing dalam rangka meningkatkan pembiayaan.
 - d. Membentuk suatu strategis penjualan/pembiayaan agar dapat terus bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.
 - e. Mempertanggungjawabkan hasil pembiayaan/penjualan yang dilakukan oleh sales operation kepada branch manager.
3. Bagian Collection Head
 - a. Membuat rencana untuk target pengolahan angsuran overdue yang harus dicapai dalam suatu periode.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Membuat laporan tertulis secara periodik atas target-target yang telah dicapai untuk disampaikan kepada branch manager.
- c. Memonitor pelaksanaan penagihan serta keterlibatan pengiriman surat pemberitahuan dan surat kuasa penarikan.
- d. Mengkoordinir pelaksanaan penarikan yang dilaksanakan oleh tenaga tarik kendaran dari luar (tenaga professional) dan memonitor hasil-hasil yang telah dicapai.
- e. Berurusan dengan pihak berwajib apabila terjadi kasus yang harus diselesaikan secara hukum, termasuk memblokir BPKB/STNK.
- f. Menyerahkan kendaran yang telah ditarik yang telah menjadi inventory ke bagian inventory officer.
- g. Mempertanggungjawabkan segala pekerjaannya dan bawahannya kepada branch manager.

4. Bagian Data Entry

- a. Menginput data-data calon customer yang masuk.
- b. Mencetak kontrak customer yang telah disetujui.

5. Bagian Dealer Pick Up

- a. Menjaga hubungan dealer dan showroom.
- b. Mengambil dan menyerahkan aplikasi kontrak.
- c. Melaksanakan penagihan pembayaran dealer.

6. Bagian Underwriting Head (UH)

- a. Menandatangani persetujuan kontrak bagi calon customer yang telah valid (disetujui) dalam pemberian credit.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengkoordinasi kerja dan pembagian tugas dan memonitor pekerjaan bawahannya.
 - c. Menerima dan mencocokkan rekap kas/bank harian dengan kwitansi danuang/ giro serta menandatangani rekap kas bank tersebut setiap hari bila ada selisih, maka penyelesaiannya dilakukan pada hari itu juga.
 - d. Memonitoring pengiriman dokumen tagihan dan ketetapan waktu pembayaran angsuran dari finance pusat ke supplier.
 - e. Mengadakan pertemuan dengan bawahannya serta periodik serta sewaktu-waktu bila diperlukan.
 - f. Mempertanggungjawabkan segala pekerjaannya dan bawahannya kepada branch manager.
7. Bagian Service Head
- a. Memonitoring pelaksanaan rekonsiliasi rekening bank.
 - b. Memonitor cash managemen cabang, mengawasi penggunaan opex (operasional expens) dan saldo petty cash cabang.
 - c. Memeriksa dan menganalisis laporan BPKB dan status BPKB serta secara periodik memeriksa fisik BPKB.
 - d. Membantu bawahannya menangani komplain di debitur, meneliti permasalahannya dan memberikan keputusan bagaimana cara memecahkan masalah tersebut.
 - e. Mempertanggungjawabkan segala pekerjaannya dan bawahannya kepada branch manager.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bagian Base Master

- a. Menerima order survey dan sales officer dan mendistribusikan order survey tersebut kepada survayer dengan mempertimbangkan service time optimal dan keseimbangan loading tiap survayer.
- b. Memastikan seluruh permintaan order survayer terpenuhi.
- c. Menginformasikan hasil survayer kepada sales office untuk di analisis. Kemudian hasil di printout terlebih dahulu kemudian dikonfirmasi kepada ke kuasa.
- d. Melaksanakan registrasi aktivitas survey.
- e. Melakukan pertimbangan/rekap service kualitas score hasil survey.

9. Bagian Surveyer

- a. Menerima from order survey dari base master.
- b. Mendatangi lokasi survey sesuai dengan data alamat yang ada pada order survey.
- c. Melaporkan mengenai kebenaran dan keberadaan lokasi alamat customer.
- d. Memberitahukan hasil survey kepada base master dan sales officer segera setelah hasil diperoleh.
- e. Menulis hasil survey sesuai dengan hasil wawancara dengan customer dan menggambarkan peta lokasi pada from hasil survey yang telah tersedia.
- f. Menyerahkan from hasil survey kepada base master.

10. Bagian Sales office

- a. Menerima permohonan credit dari calon customer, menganalisis data-data customer.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menyiapkan/melengkapi data-data calon customer yang di perlukan.
- c. Menjelaskan kepada customer mengenai persyaratan kredit, jangka waktu pembayaran, serta yang berkaitan dengan perjanjian kontrak apabila kredit telah disetujui.
- d. Membina dan menjaga hubungan baik dengan dealer dan showroom yang telah menjalin perjanjian kerja sama.
- e. Mempertanggungjawabkan pencapaian target pembiayaan yang telah ditetapkan kepada sales officer head.

11. Bagian Customer Service Officer (CSO)

- a. Membantu Account Service haed (ASH) dalam pembuatan surat.
- b. Melayani customer yang ingin mengetahui tentang informasi Astra Credit Company.
- c. Menerima, memeriksa dan register BPKB yang masuk, baik kendaraan baru maupun bekas.
- d. Mengirim surat pemberitahu lunas kepada customer.
- e. Pengiriman PS BPKB dan surat teguran ke dealer.
- f. Pembuatan laporan BPKB.
- g. Menyimpan dan mengeluarkan BPKB atas persetujuan BM dan ASH.

12. Bagian Credit Administrasi

- a. Memberi laporan jumlah aplikasi masuk, yang telah di setujui, yang pending maupun yang tidak disetujui keatas serta memberikan aplikasi yang pending tersebut kepada sales office head.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memberikan kebenaran perhitungan pembayaran A/P atau angsuran untuk penagihan A/P atau angsuran ke finance pusat dan selanjutnya seluruh dokumen diserahkan ke dokumen delivery untuk didistribusikan.
- c. Mencetak kontrak customer yang telah memenuhi persyaratan dan disetujui oleh perusahaan.
- d. Mengkoordinasi pengiriman fotocopy data dan kontrak customer yang telah valid di cabang untuk dikirimkan ke kantor pusat.
- e. Melayani customer yang memerlukan copy kontrak atau polis asuransi.
- f. Mempertanggungjawabkan pekerjaannya ke underwriting head.

13. Bagian Messenger

- a. Melaksanakan semua aktifitas penerimaan angsuran dengan cek, giro dan transfer.
- b. Melaksanakan proses kliring ke bank.
- c. Membantu teller menyusun dan melaksanakan rekap teller untuk dikirim ke pusat.
- d. Melaksanakan proses penyetoran ke bank.

14. Bagian Teller

- a. Menerima pembayaran angsuran dari customer.
- b. Memeriksa dan menghitung pembayaran customer kemudian di entry ke system.
- c. Mencetak kwitansi pembayaran.
- d. Mencetak rekap pembayaran angsuran dan mendistribusikan ke finance pusat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melampirkan transaksi yang ada direkap dan menyerahkan kepada service head untuk diperiksa dan ditandatangani.
- f. Memberi rekonsiliasi rekening bank.
- g. Menyerahkan uang kepada messenger untuk disetorkan bank.

15. Bagian Inventory

- a. Membuat laporan kendaraan tarikan dan transaksi/perkiraan kendaraan tarikan.
- b. Membuat jadwal pelelangan.
- c. Memelihara dan merawat perlengkapan komputer.
- d. Menyimpan peralatan PC yang dipergunakan oleh karyawan.

16. Bagian ASO (*Account Solusion Officer*)

- a. Membantu customer mencari solusi atas keterlambatan pembayaran.
- b. Melaksanakan penanganan penagihan mulai keterlambatan dari >21 hari.

17. Bagian Desk Collection

- a. Melaksanakan penanganan penagihan mulai keterlambatan 1-7 hari.
- b. Mengingatkan customer sebelum jatuh tempo pembayaran via telepon agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran.

18. Bagian Administrasi Collection

- a. Mencetak surat peringatan I, II, III dan didistribusikan ke customer.
- b. Mencetak surat tugas kuasa ke collection.
- c. Menangani komplain customer tentang pembayaran.
- d. Meregestasi untuk kontrol kutansi manual tanda terima sementara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19. Bagian External Collection

Melaksanakan penanganan mengenai penarikan kendaraan roda empat untuk ditarik karena pelanggan tidak menepati janji untuk melakukan pembayaran mulai dari pengeluaran surat kuasa, baik dari dalam kota maupun luar kota sesuai dengan pembagian wilayah yang telah ditetapkan.

20. Bagian Arho

Melaksanakan penanganan penagihan mulai keterlambatan 8 hari sampai dengan 21 hari baik dalam kota maupun luar kota sesuai dengan penagihan yang telah ditetapkan.

4.4 Produk Dan Layanan PT Astra Credit Company (ACC) Pekanbaru

1. Cars and Commercial Financing

ACC menawarkan kemudahan memiliki kendaraan baru bagi pelanggan dari berbagai jenis kendaraan (pick up, truck, sedan, minibus dan jeep), dengan syarat kredit mudah dan fleksibel, uang muka ringan, serta jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan. Berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC dalam memiliki mobil pilihan:

1. Pembiayaan untuk semua merk.
2. Cukup dengan KTP, KK dan slip gaji.
3. Pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui ATM.
4. Kemudahan layanan informasi kapan saja melalui Call Center ACC.
5. Serta jasa perpanjangan STNK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Fleet

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pembiayaan komersial dan bisnis, di tahun 1995 ACC membentuk divisi *Fleet Commercial & Business*. Divisi ini terus berkembang serta semakin tangguh dalam menghadapi persaingan global yang sangat kompetitif. Fleet mendukung industri seperti agribusiness, construction, distribution, transporter, mining, rental, services, manufacturing, logging dan public transportation. Divisi *Fleet Commercial & Business* menyediakan berbagai macam fasilitas pembiayaan seperti:

1. Pembiayaan alat berat (baru/bekas)
2. Pembiayaan kendaraan transportasi dan distribusi perusahaan (baru/bekas)
3. Pembiayaan kendaraan operasional perusahaan (baru/bekas)
4. Pembiayaan COP (*Car Ownership Program*) perusahaan
5. Pembiayaan alat bantu industri dan manufaktur, seperti forklift, traktor dll.

Bukan itu saja, ada banyak juga tersedia berbagai kemudahan dan fleksibilitas lain dalam pembiayaan yang bisa pelanggan dapatkan, antara lain:

1. *Stepping payment*, yaitu nilai angsuran yang meningkat atau menurun (berdasarkan kebutuhan pelanggan), sepanjang masa pembiayaan.
2. *Baloon Payment*, yaitu nilai angsuran yang lebih rendah dari angsuran normal sepanjang masa pembiayaan, dan sisa hutang akan dibayarkan pada angsuran terakhir.
3. *USD Financing*, yaitu ACC membiayai tidak hanya dalam mata uang rupiah, tetapi juga dalam mata uang asing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudahan-kemudahan itu memang telah menjadi komitmen ACC untuk memuaskan pelanggan dan menjadi terbaik sebagai perusahaan pembiayaan di Indonesia.

3. C2C Financing

C2C Financing adalah fasilitas dari ACC, untuk pembiayaan kredit mobil semua merk dari teman, kenalan atau perseorangan lain. Adapun kelebihan C2C Financing yang diberikan sebagai berikut:

1. Syarat kreditnya mudah dan fleksibel
2. Uang muka ringan
3. Jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan

Selain itu, berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC untuk C2C Financing yaitu:

1. Bunga yang ditawarkan kompetitif tanpa provisi
2. Cukup hanya dengan KTP, KK dan slip gaji
3. Cek kondisi mobil
4. Tenor hingga 4 tahun
5. Usia kendaraan hingga 15 tahun, pada saat tenor lunas
6. Anda juga mendapat bantuan untuk cek BPKB ke Samsat

Syarat dan kemudahan di atas menjadikan ACC terdepan dalam menawarkan produk dan service-nya, untuk pembiayaan kredit mobil bekas.

4. ACC Credit Protection

ACC Credit Protection yang disingkat dengan ACP merupakan perlindungan Asuransi Jiwa yang diperuntukan seluruh nasabah ACC. ACP

memiliki peranan yang penting selama berjalannya proses pelunasan angsuran kendaraan Anda di ACC. Jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti meninggal dunia, cacat total sementara atau cacat total tetap maka nasabah ACC atau ahli waris akan terbebas dari kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. ACP juga memberikan proses klaim lebih mudah dan premi yang ringan.

Selain itu tidak adanya pemeriksaan kesehatan, nasabah hanya mengisi pernyataan keikutsertaan yang terdapat dalam Formulir Aplikasi Pembiayaan (FAP) yang telah disediakan sehingga makin memudahkan bagi para nasabah ACC untuk mengikuti program ACP. Adapun syarat-syarat keikutsertaan ACP adalah sebagai berikut:

1. Nasabah ACC Perorangan
2. Usia Masuk 18 tahun sampai dengan 60 tahun
3. Jangka waktu pinjaman 1 tahun sampai dengan 5 tahun

Dengan mengikuti program ACP maka nasabah ACC atau ahli waris akan mendapatkan manfaat berupa pembayaran sisa pinjaman sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, jika meninggal dunia atau kecelakaan tetap.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.