

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Berdirinya PT. Finansia Multi Finance

PT. Finansia Multi Finance dengan *brand* KreditPlus, didirikan pada tanggal 09 Juni 1994 dan mempunyai 125 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada 31 Januari 2013 telah mempunyai 311 lokasi diseluruh Indonesia. Memegang ijin usaha untuk menjalankan roda usaha pembiayaan, anjak piutang dan kartu kredit. Merupakan suatu badan usaha bersama dua perusahaan multi nasional (satu perusahaan gabungan profesional Indonesia dan Singapura dan satu perusahaan Amerika).

Beranjak dari pembiayaan untuk motor, mobil dan alat-alat berat, PT. Finansia Multi Finance membangun usaha dan menjaring konsumen setianya, yang dipertahankan sejak PT. Finansia Multi Finance berdiri sampai dengan tahun 1997. Saat krisis moneter melanda Indonesia pada tahun 1998, agar tetap bertahan PT. Finansia Multi Finance melakukan berbagai diversifikasi usaha. Dan akhirnya bangkit kembali pada tahun 1999 dengan produk yang dibiayai terbatas pada motor dan mobil.

Kemudian pada tahun 2001, PT. Finansia Multi Finance kembali melakukan pengembangan produk yang dibiayai dengan menambah produk Elektronik. Dengan hanya membiayai produk Motor dan Elektronik, PT. Finansia Multi Finance kembali melaju dalam usaha dan menarik konsumen untuk bergabung dengan PT. Finansia Multi Finance sampai dengan tahun 2007.

Disaat perekonomian Indonesia kembali stabil, PT. Finansia Multi Finance pun menambah jumlah produk yang dibiayai menjadi berbagai jenis yaitu Motor Baru, Elektronik, kartu pemilik rumah (KPR), Kartu Kredit dan Motor Bekas. Tidak hanya terbatas pada pengembangan produk, pengembangan sistem dan jaringan terpadu menjadi perhatian utama dari PT. Finansia Multi Finance dalam rangka memberikan *service* terbaik kepada konsumen.

On line sistem dengan berbagai jaringan Bank yang sudah bekerjasama menjadi jaminan kemudahan yang akan didapatkan di PT. Finansia Multi Finance. Kecepatan pelayanan dalam pengajuan aplikasi, kemudahan syarat dan pembayaran dipertahankan sampai saat ini sehingga menjadi unggulan dari PT. Finansia Multi Finance untuk bersaing dengan perusahaan pembiayaan lainnya.

2.2. Visi dan Misi serta Motto PT. Finansia Multi Finance

Setiap perusahaan yang didirikan memiliki tujuan, tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan dan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan menetapkan visi dan misi serta motto bisnis untuk usahanya. visi dan misi serta motto perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

a. Visi

Menjadi perusahaan yang dikenal dibidang penyediaan produk dan jasa pelayanan pembiayaan konsumen di Indonesia.

2. Misi

- a. Menyediakan produk dan jasa pembiayaan konsumen yang terbaik untuk masyarakat.
- b. Membangun kerangka bagi setiap individu untuk belajar, berkembang, mewujudkan dan menciptakan nilai serta kesempatan.

3. Motto

Motto dengan slogan “Belanja Nyaman Tanpa Tunai”, memberikan serangkaian kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.3. Aktivitas Perusahaan

Tugas utama dari PT Finansia Multi Finance adalah menyediakan produk dan jasa dengan jumlah produk bermutu yang memadai ditunjang dengan prinsip perusahaan yaitu berupa suatu pembiayaan berupa perkreditan atau angsuran yang mampu bersaing dan sangat memudahkan konsumen untuk mewujudkan suatu pembelian berupa keinginan produk yang ditawarkan sekaligus sebagai upaya keuntungan bersama. Kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru meliputi:

1. Penyedia produk dan jasa yang ditawarkan.
2. Melaksanakan pelayanan kegiatan jual beli produk.
3. Suplier untuk unit cabang.
4. Memeriksa data calon konsumen.
5. Melaksanakan wawancara serta pengumpulan data pemohon.
6. Melaksanakan Administrasi
7. Menampung dan menerima keluhan dari customer atau dealer.
8. Membuat laporan kegiatan pekerjaan.
9. Penanggung jawab bagian cabang Pekanbaru

Gambaran umum mengenai susunan pembagian dan pelaksanaan tugas dari masing–masing bagian struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Branch Operational Manager (BOM)*

Fungsi *Branch Manager* adalah melakukan pengendalian terhadap seluruh aktifitas cabang terutama *marketing* dan *collection* dalam rangka mengoptimal-kan *branch profit*. Adapun tugas pokok dan tanggung jawab *Branch Operational Manager (BOM)* PT. Finansia Multi Finance adalah:

- a. Merumuskan strategi penjualan yang disesuaikan dengan target cabang.
- b. Melakukan evaluasi dan analisa atas pencapaian target pada setiap bulannya.
- c. Melakukan evaluasi dan perbaikan secara kontinu atas proses kredit sehingga aset yang dibukukan adalah aset yang berkualitas.
- d. Memantau dan menganalisa situasi pasar dan kompetisi yang terjadi di daerah tersebut.
- e. Melakukan kunjungan berkala dan membina hubungan baik dengan para dealer.

Wewenang *Branch Manager* adalah:

- a. Memberikan kredit *approval* sesuai dengan kebijakan Perusahaan
- b. Mengeluarkan uang dicabang sesuai dengan peraturan yang ada.
- c. Memberikan *discount* dana kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang ada.
- d. Mengatur aktifitas *marketing* dan *collection* cabang termasuk orang-orangnya yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan.

- e. Menandatangani perjanjian kerjasama dengan *dealer* sesuai dengan peraturan yang ada

2. *Marketing Head (MH)*

Fungsi *Marketing Head* adalah melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari setiap *Credit Marketing Officer*, serta memastikan *policy* dan prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten.

Tugas pokok *Marketing Head* adalah:

- a. Memastikan keberadaan dealer dan kelangsungan usaha dari *dealer* tersebut.
- b. Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang *up to date*.
- c. Memeriksa hasil *survey* (Aplikasi Kredit, *Survey* dan Rekomendasi) yang dilakukan oleh *Credit Marketing Officer*, untuk memastikan bahwa *survey* telah dilakukan sesuai dengan materi *survey* yang diinginkan dan bila perlu dilakukan pengecekan kelengkapan.
- d. Melakukan wawancara dengan *Credit Marketing Officer* untuk memastikan bahwa *Credit Marketing Officer* telah melakukan tugasnya dengan baik.
- e. Menerapkan peraturan perusahaan secara tegas dan konsisten.

Wewenang *Marketing Head* adalah:

- a. Memberikan kredit *approval* sesuai dengan kebijakan Perusahaan.
- b. Mengeluarkan uang dicabang sesuai dengan peraturan yang ada.

- c. Mengatur pengendalian terhadap aktifitas dan hasil kerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
- d. Memberikan evaluasi kepada *Credit Marketing Officer* (CMO) sesuai dengan peraturan yang ada.

3. *Credit Marketing Officer* (CMO)

Fungsi *Credit Marketing Officer* adalah mendapatkan dan memproses aplikasi pembiayaan.

Tugas pokok *Credit Marketing Officer* adalah:

- a. Membina hubungan baik dengan *dealer/supplier* melalui kunjungan-kunjungan rutin.
- b. Mendapatkan data calon konsumen dari *dealer/non nealer* untuk kemudian diproses.
- c. Memeriksa data calon konsumen pada daftar *black list* konsumen.
- d. Mendatangi lokasi *survey* sesuai dengan alamat *survey* yang didapat.
- e. Melakukan validasi data pemohon dan mencari keterangan tambahan dari lingkungan sekitar tempat tinggal pemohon (cek lingkungan).

Wewenang *Credit Marketing Officer* adalah:

- a. Memberikan rekomendasi atas permohonan kredit calon pelanggan sesuai kebijakan perusahaan.
- b. Melakukan proses aplikasi pembiayaan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- c. Mendata aplikasi calon konsumen sesuai dengan peraturan perusahaan.

4. *Business Relation Officer (BRO)*

Fungsi *Business Relation Officer* adalah melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari setiap *Customer Relation Officer* (CRO) yang menjadi bawahannya, mengembangkan potensi pasar dalam area tanggung jawabnya.

Tugas pokok fungsi *Business Relation officer* adalah:

- a. Melaksanakan kunjungan berkala ke *dealer/supplier* untuk membina hubungan baik dengan mereka
- b. Mencari *dealer-dealerpotensial* yang menjual produk yang dibiayai perusahaan untuk diajak bekerjasama.
- c. Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang *up to date*
- d. Mengatur jadwal kerja dan tempat kerja dari *Customer Relation Officer* (CRO) dibawahnya disesuaikan dengan jumlah dan lokasi *dealer*.
- e. Melakukan pendekatan kepihak*dealer/owner* untuk mendiskusikan dan merealisasikan program marketing yang sesuai dan saling menguntungkan.

Wewenang Fungsi *bussines relation officer* adalah:

- a. Mengatur jadwal kerja *Customer Relation Officer* (CRO) dibawahnya.
- b. Mengusulkan pelaksanaan program *Marketing* kepada *Branch Manager*(BM).

5. *Custemer Relation Officer (CRO)*

Fungsi *Customer Relation Officer* adalah membantu *customer* dalam proses pengambilan kredit dan membina hubungan baik dengan *customer* maupun *dealer*.

Tugas pokok *Customer Relation Officer* adalah:

- a. Membantu memberi informasi *customer* dalam proses pengajuan kredit termasuk memberikan informasi tentang aplikasi yang harus diisi dan persyaratan yang harus dipenuhi.
- b. Memberi informasi tentang produk/barang yang diminati oleh *customer*.
- c. Mencatat seluruh aplikasi yang masuk pada form yang telah disediakan.
- d. Melakukan administrasi / *filing* seluruh aplikasi yang masuk sesuai status kreditnya.
- e. Memproses permohonan kredit konsumen dan menghubungi cabangnya untuk dilakukan proses kredit selanjutnya.

6. Marketing Support (MS)

Fungsi *Marketing Support* adalah menangani masalah-masalah administrasi di *CreditMarketing Deposito (CMD)*.

Tugas pokok *Marketing Support* adalah :

- a. Memeriksa kelengkapan data serta kelengkapan dokumen aplikasi.
- b. Mengembalikan aplikasi yang tidak lengkap ke *credit marketing head* untuk segera dilengkapi dan melakukan *follow up*.
- c. Memisahkan aplikasi baik *approve* maupun *reject* untuk diberikan kepada credit admin.
- d. Meregistrasi surat keluar dan surat masuk yang berkaitan dengan aktivitas *marketing*.
- e. Membantu *Marketing Head* mempersiapkan *price list* angsuran.

7. *Credit Head (CH)*

Fungsi *Credit head* adalah melakukan pengendalian terhadap aktivitas dan hasil kerja dari *Credit Analyst, Phone Verificator, Surveyor dan CreditSupport* serta memastikan *policy* dan prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten.

Tugas pokok *credit head* adalah:

- a. Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk *customer* dalam batas wewenangnya.
- b. Melakukan analisa terhadap *booking* aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi *booking* yang akan dicapai pada periode mendatang.
- c. Menganalisa piutang customer dari hasil realisasi persetujuan kredit setiap bulan.
- d. Memberikan masukan-masukan kepada *Branch Manager* yang dapat meningkatkan *booking* dan memperkecil *over due*
- e. Membuat laporan secara *periodic* tentang hasil *performance* kredit yang sudah disetujui.

Wewenang *credit head* adalah:

1. Meminta dilakukan *survey* ulang jika data yang meragukan
2. Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya

8. *Collection Head (CH)*

Fungsi *Collection Head* adalah mengelola *overdue* dan mengurangi/memperkecil resiko kerugian.

Tugas pokok *Collection Head* adalah :

- a. Membuat perencanaan dan target penanganan overdue yang harus dicapai dalam suatu periode.
- b. Memonitor pelaksanaan penagihan piutang, ketertiban pengiriman surat pemberitahuan dan proses penarikan.
- c. Melakukan *review* mingguan terhadap setiap *collector* atas kemajuan penanganan yang merekalakukan.
- d. Memonitor pemakaian kwitansi *collector* setiap hari.
- e. Mengadakan pertemuan berkala dengan para bawahannya untuk mengevaluasi pencapaian target dan membahas masalah-masalah yang ditemui di lapangan.

9. Remedial Coordinator (RC)

Fungsi *Remedial Coordinator* adalah melakukan upaya penagihan atau penarikan barang atas *customer overdue* 60 hari dan bersifat kasus.

Tugas pokok *remedial coordinator* adalah:

- a. Memeriksa serta mempelajari data-data *customer* yang menunggak 60 hari dan kasus.
- b. Membantu menangani kasus-kasus tertentu bila diperlukan di semua *bucket*.
- c. Membuat tanda terima atas barang yang ditarik.
- d. Mengusulkan digunakannya tenaga pihak ketiga untuk melakukan penarikan bila dirasa mengalami kesulitan.

- e. Bertanggung jawab terhadap penggunaan form standar *collection* dan kebenaran serta ketepatan penyampaian laporan ke *Head Collection / BM /HO*

Wewenang *Ramedial Coordinator* adalah :

- a. Mengusulkan pengangkatan/ pemberhentian serta pemberian SP untuk *staf ramedial*.
- b. Menjalin kerjasama dengan pihak III (polisi, aparat, dan informan).
- c. Melakukan pembagian wilayah kerja dan *account* untuk *staf ramedial*.

10. *Credit Analyst (CA)*

Fungsi *Credit Analyst* adalah:

- a. Melakukan analisa kredit terhadap data–data calon konsumen serta memutuskan kelayakan kredit bagi konsumen dalam batas wewenangnya.
- b. Melakukan pengendalian dan evaluasi terhadap seluruh aktifitas *Surveyor* dan *Phone Verificator*.

Tugas pokok *Credit Analyst* adalah:

- a. Melakukan analisa laporan keuangan dan analisa 5 C terhadap laporan *surveyor*.
- b. Meminta *surveyor* untuk melakukan *survey* ulang apabila dirasakan ada data yang kurang atau meragukan dalam laporan *surveyor*.
- c. Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk *customer* dalam batas wewenangnya.

- d. Mencapai target *booking* dengan batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- e. Melakukan analisa terhadap *booking* aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi *booking* yang akan dicapai pada periode mendatang.

Wewenang *Credit Analyt* adalah :

- a. Meminta dilakukan *survey* ulang jika data yang ada meragukan.
- b. Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya.

11. Surveyor

Fungsi *surveyor* adalah melakukan *survey* melalui kunjungan ke alamat–alamat *customer* untuk mengumpulkan dan mengklarifikasi data yang akan digunakan untuk analisa kredit.

Tugas pokok *surveyor* adalah:

- a. Melakukan *survey* atas alamat domisili dan memastikan alamat korespondensi serta kebenaran data-data yang diberikan oleh calon konsumen.
- b. Meminta kelengkapan data calon konsumen baik pengisian formulir aplikasi, tanda tangan, peta domisili, ataupun data-data lainnya.
- c. Mengumpulkan informasi karakter, kapasitas, kolateral, tujuanpemakaian dan kondisi dari calon konsumen serta hasil survey secara tertulis di dalam form analisa kelayakan kredit 1 dan 2 dan lampiran data pekerjaan dan penghasilan untuk analisa wiraswasta.

- d. Membuat rencana kerja kunjungan dan rencana pencapaian target untuk setiap harinya serta membuat laporan hasil kunjungan dan pencapaian target kepada atasannya.
- e. Menampung dan menerima keluhan dari konsumen, melaporkan dan mengatasi dengan melaksanakan perbaikan.

12. *Data Entry*

Melakukan peng-input-an data calon debitur yang ditolak maupun disetujui untuk semua produk dengan benar sesuai dengan data yang ada dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

13. *Finance Administrasi (FA)*

Bagian ini mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

Bertanggung jawab mengenai proses-proses administrasi menyangkut dana *petty cash*, dan keluar masuknya uang yang ada di cabangnya.

14. *BPKB Custodian*

Fungsi *BPKB custodian* adalah :

- a. Menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi dokumen yang berkaitan dengan operasional perusahaan.
- b. Menangani segala sesuatu yang berhubungan penerimaan, pendataan dan penyimpanan *BPKB*.

15. *Inventory Control (IC)*

Menangani segala hal yang berkaitan dengan penanganan dan administrasi barang tarikan.

16. Collection Administrasi (CA)

Melaksanakan pengadministrasian *collection* dan pengelolaan kwitansi *collector*.

17. Cashier

Bertanggungjawab melakukan proses penerimaan uang secara tunai maupun transfer dari transaksi atau pembayaran yang dilakukan oleh debitor maupun pihak lain kepada cabang.

18. Personnel Administrasi (PA)

Menjalankan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan rekrutmen, pengelolaan jaminan karyawan, absensi dan lembur, medical klaim, cuti karyawan, perjalanan dinas, pengelolaan barang cetakan operasional.

19. Customer Service (CS)

Melakukan pelayanan terhadap konsumen, baik secara tatap muka langsung ataupun tidak, termasuk dalam hal penanganan komplain hingga pengenalan profil dan pemasaran produk perusahaan.

20. Messenger

Melakukan pengiriman dokumen dan transaksi dengan pihak eksternal, menyampaikan dan menerima pesan / informasi.

21. Office Boy (OB)

- a. Membersihkan ruangan kantor
- b. Melayani keperluan kamu di kantor cabang
- c. Membantu pekerjaan PIC cabang
- d. Memelihara dan Membersihkan Dapur
- e. Memelihara dan membersihkan peralatan kantor

22. Security

Yaitu karyawan yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai masalah-masalah keamanan perusahaan.