

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT Astra Sedaya Finance

PT Astra Sedaya Finance adalah salah satu grup dari perusahaan pembiayaan Astra Credit Companies (ACC). PT Astra Sedaya Finance sendiri 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 perusahaan yang menjadi cikal bakal terbentuknya group Astra Credit Companies (AAC).

Pada Tanggal 28 November 1986 bapak Ir Subagio Wirjoatmodjo 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 Companies (ACC), yang berkedudukan di Jakarta dengan agen-agen, dan cabang-cabang di tempat lain.

Seiring dengan berkembangnya PT Astra Credit Company, Pada Tanggal 22 November 1989 pertemuan Direksi PT yang ada bersepakat untuk bersinergi dan menggunakan nama Astra Credit Company untuk bagian dari operasional perusahaan. Namun pada tahun yang sama Astra Credit Company di rubah menjadi Astra Credit Companies untuk menghilangkan salah pengertian konsumen yang menganggap Astra Credit Company sebagai suatu badan hukum, dan mulai tahun

yang sama Astra Credit Companies di gunakan sebagai Brand nama PT Raharja Sedaya yang kemudian berganti nama menjadi PT Astra Sedaya Finance pada tahun 1990. Dan pada tahun 1994 terjadi merger perusahaan yaitu PT Adipura Sumber Sedaya Finance (ASSF) yang bergabung ke PT ASF Persero.

Adapun beberapa tujuan didirikannya sebuah perseroan ini adalah sebagai berikut :

- a. Menjalankan usaha-usaha di bidang 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.
- 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 berlaku¹.

¹ Laporan Tahunan 2014, PT.Astra Sedaya Finance, (tt: PT.astra sedaya finance, 2014), h. 8.

PT Astra Sedaya Finance 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 Sedaya Finance masih beralamat di Jl Jendral Ahmad Yani No.152 Pekanbaru dengan gedung milik sendiri.

B. Filosofi, Visi, Misi dan Nilai-Nilai PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru

Untuk melahirkan layanan yang terbaik bagi para konsumen dan pelanggannya, PT Astra Sedaya Finance 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 Sedaya Finance².

1. Filosofi

Pada dasarnya PT Astra Sedaya Finance 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 kerja sama dalam mewujudkan kegiatan usaha yang bertanggung jawab dan profesional. Sebagai bentuk partisipasi yang

² M.Basori, Operation Head PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, *Wawancara*, 24 Maret 2015

diberikan oleh PT Astra Sedaya Finance dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan nasional Indonesia.

Hal demikian diwujudkan melalui program sosial oleh perusahaan yang di fokuskan pada kesehatan seperti donor darah dan di bidang pendidikan dalam hal beasiswa serta kegiatan-kegiatan sosial yang mana dalam naungan group Astra Sedaya Companies (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 Sedaya Finance terdiri dari :

a. Integritas (*Integrity*)

Berani menaati 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.

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.

C. Struktur Organisasi PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru

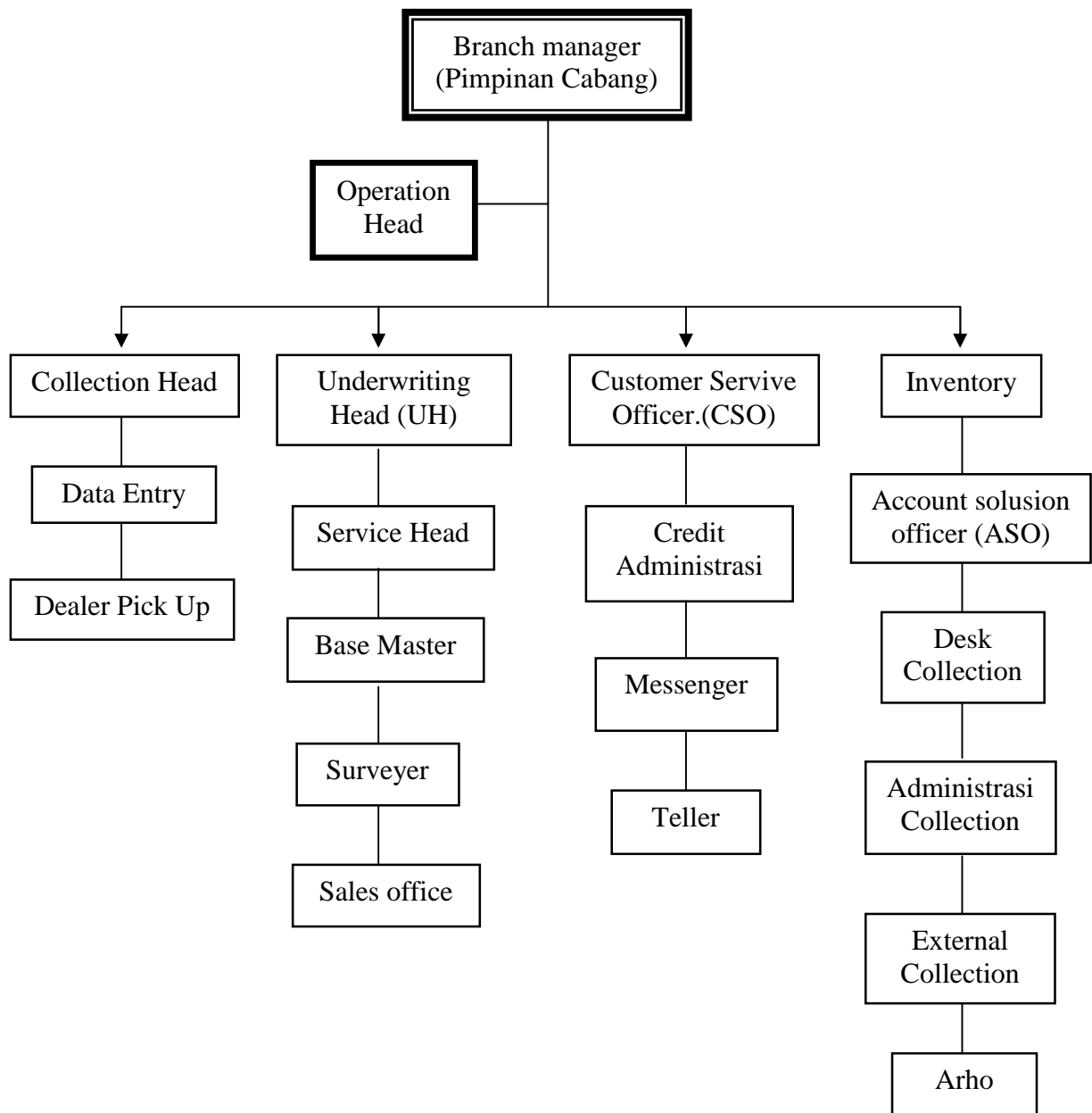
Struktur Organisasi merupakan suatu badan yang di dalamnya ada orang-orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu, agar tujuan yang telah di tetapkan telah tercapai maka orang-orang yang bekerja sama ini harus diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing orang tersebut akan mengetahui tugas serta tanggung jawab serta kepada siapa harus bertanggung jawab.

Sebelum penulisan menerangkan struktur organisasi yang ada pada PT Astra Sedaya Finance cabang pekanbaru, untuk di ketahui bahwa PT Astra Sedaya Finance cabang pekanbaru hanya mengenal satu komando. Tapi pekerjaan dalam organisasi ini hanya mengenal satu pimpinan yang langsung. Dengan demikian wewenang dari pimpinan puncak dilimpahkan suatu organisasi yang berada di bawahnya.

Struktur oraganisasi yang dimiliki oleh PT Astra Sedaya Finance yang terdiri dari Branch manager (Pimpinan Cabang), Operation Head, Collection Head, Data Entry, Dealer Pick Up, Underwriting Head (UH), Service Head, Base Master, Surveyer, Sales office, Customer Servive Officer (CSO), Credit Administrasi, Messenger, Teller, Inventory, Account solusion officer (ASO), Desk Collection, Administrasi Collection, External Collection dan Arho.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar berikut ini³.

Gambar II.1
Struktur Organisasi
PT Astra Sedaya Finance



³ M.Basori, Operation Head PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, *Wawancara*, Maret 2015

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

I. 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.

II. Bagian Operation Head (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) Mempertanggung jawabkan hasil pembiayaan/penjualan yang dilakukan oleh sales operation kepada Branch Manager.

III. Bagian Collection Head

- a) Membuat rencana untuk target pengolahan Angsuran overdue yang harus di capai dalam suatu periode.

- b) Membuat laporan tertulis secara priodik atas target-terget yang telah di capai untuk di sampaikan kepada branch manager.
- c) Memonitor pelaksanaan penagihan serta keterlibatan pengiriman surat pemberitahuan dan surrat kuasa penarikan.
- d) Mengkoordinir melaksanakan 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 di selesaikan secara hukum, termasuk memblokir BPKB/STNK.
- f) Menyerahkan kendaran yang telah di tarik yang telah menjadi inventory ke bagian inventory officer.
- g) Mempertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bahwa hanya kepada branch manager.

IV. Bagian Data Entry

- a) Menginput data-data calon customer yang masuk.
- b) Mencetak kontrak customer yang telah di setuju.

V. Bagian Dealer Pick Up

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

VI. Bagian Underwriting Head (UH)

- a) Manandatangani persetujuan kontrak bagi calon customer yang telah valid (di setuju) dalam pemberian credit.

- b) Mengkoordinasi kerja dan pembagaaian tugas dan memonitor pekerjaan bawahanya.
- c) Menerima dan mencocokkan rekap kas/bank harian dengan kwitansi dan uang/ 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 priodik serta sewaktu-waktu bila di perluhkan.
- f) Menpertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bawahanya kepada branch maneger.

VII. Bagian Service Head

- a) Memonitoring pelaksanaan rekonsiliasi rekening bank.
- b) Memonitor cash managemen cabang, mengawasi penggunaan opex (oprasional expens) dan saldo petty cash cabang.
- c) Memeriksa dan menganalisis laporan BPKB dan status BPKB serta secara priodik memeriksa fisik BPKB.
- d) Membantu bawahanya menangani komplain di debitur, meneliti permasalahannya dan memberikan keputusan bagaimana cara memecahkan masalah tersebut.
- e) Mempertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bawahanya kepada branch maneger.

VIII. Bagian Base Master

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

IX. Bagian Surveyor

- a) Menerima form 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 di peroleh.
- e) Menulis hasil survey sesuai dengan hasil wawancara dengan customer dan menggambarkan peta lokasi pada form hasil survey yang telah tersedia.
- f) Menyerahkan form hasil survey kepada base master.

X. Bagian Sales office

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

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

XI. Bagian Customer Service Officer (CSO)

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

XII. Bagian Credit Administrasi

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

- b) Memberikan kebenaran perhitungan pembayaran A/P atau angsuran untuk penagihan A/P atau angsuran ke finance pusat dan selanjutnya seluruh dokumen di serahkan kedokumen delivery untuk didistribusikan.
- c) Mencetak kontrak customer yang telah memenuhi persyaratan dan di setuju oleh perusahaan.
- d) Mengkordinasi pengiriman fotokopi data dan kontrak customer yang telah valid di cabang untuk dikirimkan ke kanto pusat.
- e) Melayani customer yang memerlukan kopi kontrak atau polis asuransi.
- f) Mempertanggung jawabkan pekerjaanya ke underwriting head.

XIII. Bagain Messenger

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

XIV. 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.

- e) Melampirkan transaksi yang ada di rekap dan menyerahkan kepada service head untuk di priksa dan di tandatangani.
- f) Memberi rekonsiliasi rekening bank.
- g) Menyerahkan uang kepada messenger untuk di setorkan bank.

XV. Bagian Inventory

- a) Membuat laporan kendaraan tarikan dan transaksi/perkiran kendaran tarikan.
- b) Membuat jadwal pelelangan.
- c) Memelihara dan merawat perlengkapan computer.
- d) Menyimpan peralatan PC yang di pergunakan oleh karyawan.

XVI. Bagian ASO (Account solution officer)

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

XVII. 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.

XVIII. Bagian Administrasi Collection.

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

XIX. Bagian External Collection.

Melaksanakan penanganan mengenai penarikan kendaraan roda empat untuk di tarik karna 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 di tetapkan.

XX. Bagian Arho

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

D. Produk dan layanan PT Astra Sedaya Finance

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.

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:

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

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:

- a) Bunga yang ditawarkan kompetitif tanpa provisi.
- b) Cukup hanya dengan KTP, KK dan slip gaji.
- c) Cek kondisi mobil.
- d) Tenor hingga 4 tahun.
- e) Usia kendaraan hingga 15 tahun, pada saat tenor lunas.
- f) 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.