

BAB III

GAMBARAN UMUM PT PARA MULTIFINANCE INDONESIA CABANG PALEMBANG



3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Para Multifinance Indonesia merupakan perusahaan pembiayaan yang didirikan berdasarkan akta pendirian pada tanggal 15 Maret 1995. Pada tanggal 30 Maret 1995, perusahaan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman. Sesuai dengan kedudukan kantornya di Jalan Wijaya I No 19 Kebayoran Baru Jakarta Selatan, pada tanggal 4 April 1995, perusahaan didaftarkan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Pengesahan dari Menteri Keuangan diperoleh pada tanggal 6 Juli 1996 dan Penyertaan Keputusan Rapat Menteri Keuangan dikeluarkan pada tanggal 30 Agustus 1995.

Untuk lebih memudahkan pengenalan dengan konsumen, perusahaan menggunakan nama *brand* Para Finance. Para Finance sendiri merupakan bagian dari Para Grup, yaitu grup perusahaan yang terdiri dari : PT Televisi Transformasi Indonesia (Trans TV), Trans 7, PT Bank Mega Tbk., PT Bank Syariah Mega Indonesia, PT Asuransi Umum Mega, PT Asuransi Mega Live, PT Para Bandung Propertindo, PT Mega Capital Indonesia, Hotel Crown, dan Trans Coffe.

Pada awalnya, Para Finance bergerak di bidang sewa guna usaha (*leasing*), anjak piutang (*factoring*), dan pembiayaan konsumen (*consumer finance*). Sasaran perusahaan adalah konsumen korporasi dan jenis kendaraan yang dibiayai adalah jenis kendaraan roda empat (mobil). Namun, mulai Oktober 2000, perusahaan memfokuskan diri pada kegiatan usaha pembiayaan konsumen (*consumer finance*).

Sasaran perusahaan adalah konsumen individu dan jenis kendaraan yang dibiayai adalah kendaraan bermotor roda dua dengan merek-merek seperti : Yamaha, Vespa, Kawasaki, Suzuki, dan Honda. Dalam melaksanakan pembiayaan terhadap kendaraan bermotor tersebut, perusahaan bekerjasama dengan Bank Mega melalui *Mega Oto Joint Financing*.

Para Finance saat ini dipimpin oleh seorang *President Director* yaitu Eko Sukpti. *President Director* membawahi 3 (tiga) *director* yaitu *IT and Finance Director*, saat ini dijabat oleh Kunarso, *Credit and Marketing Director*, saat ini dijabat oleh Ramon MR, dan *Operation Director*, saat ini dijabat oleh Dewi ASB. Sedangkan untuk cabang Palembang, saat ini Para Finance dipimpin oleh seorang *Branch Manager* yaitu Ismet Yarman. Setiap cabang berada dalam suatu regional. Para Finance Cabang Palembang berada dibawah pengawasan seorang *Regional Head* yang saat ini dijabat oleh Bobby Yuhanis.

Para Finance Cabang Palembang, yang saat ini menempati ruko 3(tiga) lantai di Jalan Radial No 10-11 Palembang, didirikan pada Desember 2003. Namun, operasional perusahaan mulai berjalan sejak Januari 2004. Dengan jumlah karyawan 70 (tujuh puluh) orang, Para Finance Cabang Palembang melayani kegiatan pembiayaan kendaraan bermotor roda dua untuk kawasan Palembang dan sekitarnya.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Untuk mencapai tujuan, perusahaan perlu memiliki visi dan misi. Berikut ini visi dan misi perusahaan.

3.2.1 Visi

Visi perusahaan yaitu menjadi perusahaan pembiayaan nomor satu di Indonesia pada tahun 2015 dengan total aset dan tingkat keuntungan tertinggi.

3.2.2 Misi

Misi perusahaan adalah untuk:

- meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembiayaan kendaraan bermotor dengan kualitas terbaik
- menjadi mitra usaha masyarakat otomotif yang terpercaya dengan membangun hubungan bisnis jangka panjang yang saling menguntungkan
- menyediakan tempat berkarya dan pengembangan diri bagi karyawan yang memiliki dedikasi, motivasi, dan kualitas tinggi

3.3 Nilai-nilai Dasar Perusahaan

Nilai-nilai dasar perusahaan merupakan panduan dalam bertingkah laku dan bertindak. Bagi perusahaan, nilai-nilai dasar juga menjadi perekat yang mengikat seluruh komponen perusahaan dalam menghadapi tantangan. Untuk mewujudkan budaya perusahaan yang sehat, nilai-nilai dasar diterapkan dalam perilaku keseharian. Berikut ini nilai-nilai dasar yang dianut perusahaan:

1. Dipercaya (*trustworthy*)

yaitu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya/amanah dalam melaksanakan tugas.

Hal ini dilaksanakan dengan cara:

- berpikir, berkata dan bertindak benar

- terbuka terhadap kritik dan saran
- memegang amanah

2. Bertanggung jawab (*responsible*)

yaitu bertanggung jawab atas pekerjaan dan perbuatan sendiri.

Hal ini dilaksanakan dengan cara:

- melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya
- patuh pada kebijakan dan peraturan yang berlaku
- berani mengakui kesalahan dan menerima konsekuensi

3. Disiplin (*discipline*)

yaitu memiliki kebanggaan dan disiplin profesional yang tinggi.

Hal ini dilaksanakan dengan cara:

- fokus pada tujuan yang ingin dicapai
- berpikir dan bertindak berdasarkan standar dan etika profesi
- konsisten pada koridor yang telah ditetapkan

4. Kerjasama (*teamwork*)

yaitu mampu bekerjasama untuk mewujudkan kinerja tim terbaik.

Hal ini dituangkan melalui nilai-nilai sebagai berikut :

- keragaman atau perbedaan merupakan sumber kekuatan inti
- sinergi akan menyatukan dan membangkitkan kekuatan inti
- berpikir dan bertindak menang-menang

5. Menjadi yang terbaik (*excellence*)

yaitu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dikerjakan.

Hal ini dilaksanakan dengan cara:

- mengacu kepada perusahaan/organisasi/perhitungan bisnis terbaik

- selalu mencari solusi dan ide yang inovatif serta berani menerapkan
- pantang menyerah apapun masalah yang dihadapi

3.4 *Key of Strategy Perusahaan*

Dalam mencapai tujuan, strategi yang digunakan perusahaan yaitu melalui :

1. *Financial resources*

yaitu cakap memelihara sumber daya tidak hanya dalam suatu jumlah tetapi juga nilai tukar terendah untuk mendukung pertumbuhan perusahaan.

2. *Technology*

yaitu dengan cara:

- mengembangkan/menggunakan teknologi terbaru, khususnya *Information Technology* (IT) yang akan meningkatkan kinerja perusahaan
- meningkatkan pelayanan dan memaksimalkan nilai produk untuk *customer* melalui proses yang cepat, komunikasi yang baik, dan menguntungkan *customer*

3.5 **Komitmen Perusahaan**

Untuk mencapai tujuan, perusahaan juga memiliki komitmen-komitmen sebagai berikut:

1. *Integrity*

yaitu perusahaan dengan standar yang baik dengan reputasi sebagai pebisnis yang jujur dan dapat diandalkan yang dikelola dan dibangun oleh orang-orang yang mempunyai integritas.

2. *Corporate governance*

yaitu dengan filosofi sebagai berikut:

- Meyakinkan bahwa proses membuat keputusan adalah transparan dan sesuai dengan prosedur internal dan peraturan pemerintah
- Tidak ada kemungkinan terjadi konflik internal antara Perusahaan, Dewan Direksi, Manajer, Staf dan Dewan Komisaris
- Merekrut tenaga-tenaga terbaik untuk semua posisi baik dari Dewan Komisaris, Dewan Direksi, sampai seluruh karyawan dan memberi paket yang kompetitif untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan
- Fokus pada bisnis inti karena diversifikasi akan menghambat perusahaan apabila sumber daya terbatas

3. *Quality*

yaitu memberikan kualitas terbaik dari produk dan pelayanan pada *customer* dengan persepsi menjadi baik adalah tidak pernah cukup.

4. *Innovation*

yaitu dalam dunia yang selalu berubah, perusahaan tidak mempunyai batas dalam menciptakan dan mempunyai berbagai produk dan pelayanan yang inovatif.

5. *Health and safety*

yaitu dengan berjanji untuk menjaga para pekerja agar aman dalam bekerja.

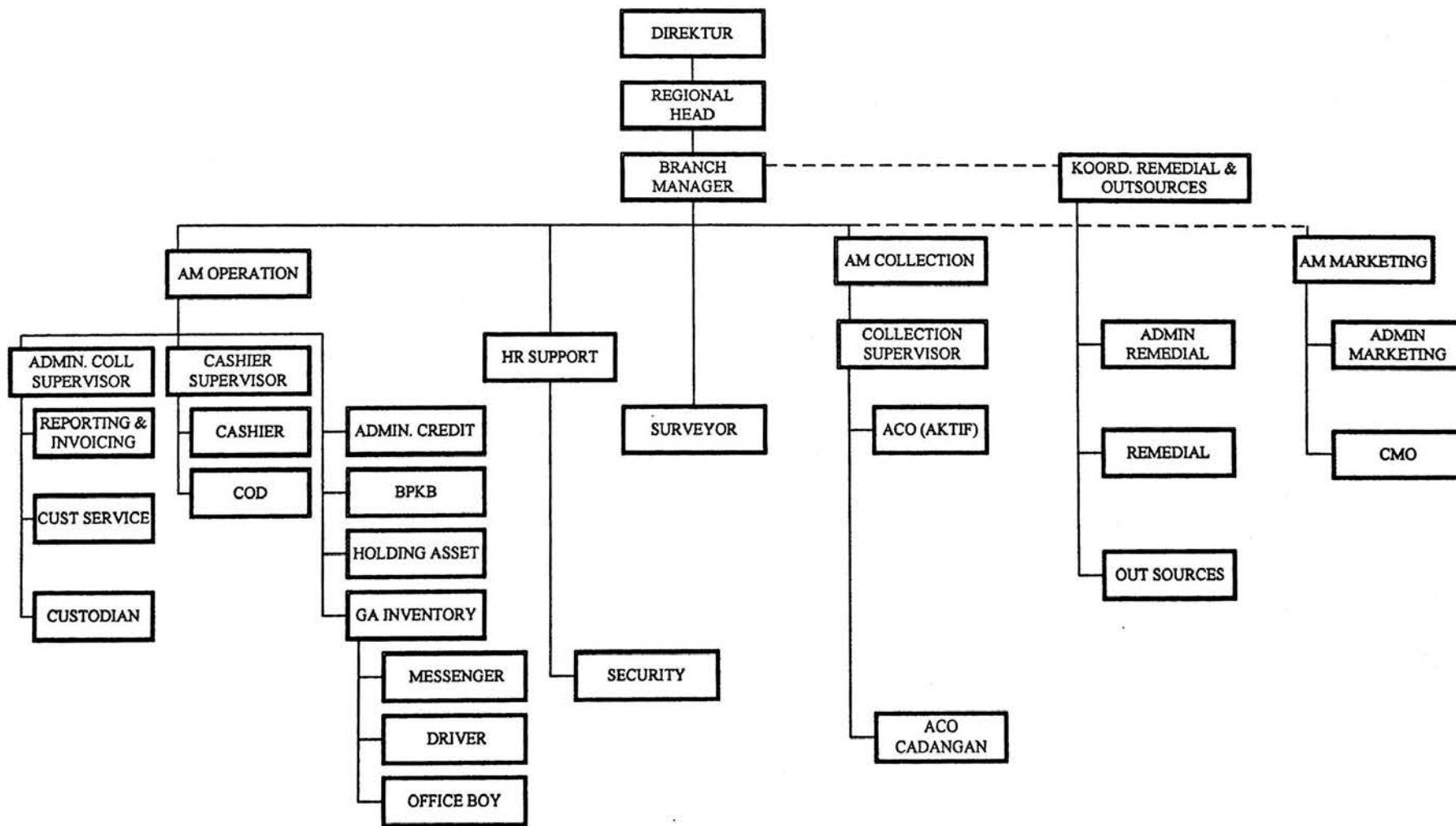
3.6 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

3.6.1 Struktur Organisasi

Pada prinsipnya, untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan, setiap perusahaan membutuhkan pengelolaan yang memadai. Atas dasar kerja sama yang mempunyai bentuk dan susunan yang formal, maka hal ini merupakan bidang tugas tiap-tiap unsur yang menegaskan hubungan satu dengan yang lainnya, dalam rangkaian hierarki pada struktur organisasi.

Struktur organisasi Para Finance Cabang Palembang diperlihatkan pada Gambar 3.1. Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa perusahaan mempunyai struktur organisasi garis, dimana garis wewenang yang terlihat adalah lurus melalui saluran yang tunggal. Perintah atau komando dari pimpinan diberikan secara langsung kepada bawahan dan bawahan bertanggung jawab langsung kepada masing-masing atasannya.

GAMBAR 3.1
STRUKTUR ORGANISASI
PT. PARA MULTIFINANCE INDONESIA CABANG PALEMBANG



Sumber : HR. Support Para Finance Palembang

3.6.2 Pembagian Tugas

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 3.1, berikut ini beberapa penjelasan pembagian tugas secara garis besar pada perusahaan:

➤ *Branch Manager* (BM)

Branch Manager (BM) merupakan pimpinan tertinggi pada cabang.

Tugas BM antara lain:

- memimpin cabang sesuai dengan pedoman dan pengarahan yang digariskan oleh kantor pusat
- mempelajari perkembangan usaha
- menganalisis penyimpangan yang terjadi serta tindakan pencegahan yang dapat diambil
- mengembangkan dan menjalankan rencana usaha serta pemasarannya
- memberikan persetujuan atau penolakan pembiayaan
- menandatangani laporan-laporan penting perusahaan

Secara langsung, BM membawahi:

- *Assistant Manager Operation* (AMO)
- *Assistant Manager Collection* (AMC)
- *Assistant Manager Marketing* (AMM)
- *Human Resource Support*
- *Surveyor*

➤ *Assistant Manager Operation (AMO)*

Tugas AMO antara lain:

- membantu BM untuk mengawasi kegiatan operasional sehari-hari pada perusahaan
- bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional
- melakukan pengecekan aplikasi yang telah diinput oleh *Administration Credit*
- memberikan arahan atas semua kegiatan yang dilakukan oleh staf operasionalnya

AMO membawahi:

- *Cashier Supervisor*
- *Administration Collection Supervisor*

➤ *Administration Collection Supervisor*

Petugas *Administration Collection* bertugas untuk :

- melakukan administrasi *collection*
- mengeluarkan surat peringatan bagi konsumen yang menunggak

Administration Collection Supervisor membawahi :

- *Reporting and Invoicing*
- *Customer Service*
- *Custodian*

➤ *Cashier Supervisor*

Cashier Supervisor melakukan kegiatan penerimaan dan pengeluaran uang/cek pada cabang.

Cashier Supervisor membawahi:

- *Cashier*
- *Cashier On Dealer*

➤ *Administration Credit*

Administration Credit bertugas untuk:

- melakukan administrasi kredit
- menginput data-data yang berhubungan dengan konsumen yang telah disusun oleh *Credit Marketing Officer* (CMO)

Administration Credit terdiri dari :

- *Administration Credit* PO, yang mencetak *Purchase Order* (PO), sebagai tanda persetujuan bahwa motor akan dibiayai oleh perusahaan, yang akan dikirim ke dealer
- *Administration Credit* NPP, yang mencetak Nota Persetujuan Pencairan (NPP), sebagai tanda persetujuan untuk pencairan/pembayaran motor, setelah menerima tagihan dari dealer

➤ Petugas BPKB

Petugas yang menangani Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) bertugas untuk:

- menghubungi dealer untuk penagihan BPKB
- mengambil BPKB ke dealer
- memeriksa kelengkapan dan keabsahan BPKB

- *Human Resource Support* (HR Support)

Pada cabang, *HR Support* berada di bawah pengawasan langsung BM.

HR Support antara lain bertugas untuk :

- melaksanakan pengawasan terhadap kinerja karyawan

- melakukan tugas harian menginput jam kedatangan karyawan
- menghitung gaji/insentif yang diterima karyawan
- memberikan laporan perhitungan gaji/insentif kepada kantor pusat
- memberikan laporan kepada Dinas Tenaga Kerja
- menyeleksi penerimaan karyawan baru pada cabang serta merekomendasikannya kepada BM

Human Resources Support membawahi petugas *Security*

➤ *Surveyor*

Surveyor merupakan bawahan langsung BM.

Surveyor bertugas untuk:

- melakukan survei lapangan sesuai perintah BM
- melakukan analisis lapangan mengenai calon konsumen
- mencari informasi mengenai calon konsumen dari sumber-sumber yang dapat dipercaya
- merekomendasikan calon konsumen kepada BM

➤ *Assistant Manager Collection (AMC)*

Assistant Manager Collection (AMC) bertugas untuk:

- membantu BM mengelola piutang perusahaan untuk memperoleh pengembalian setinggi-tingginya
- memantau laporan keberadaan konsumen status unit (sepeda motor) yang telah dibuat *Account Collection Officer (ACO)*
- memantau pembayaran angsuran konsumen
- memberikan persetujuan bersama dengan BM untuk eksekusi tarik barang

AMC membawahi :

- *Collection Supervisor*
 - *Account Collection Officer (ACO)*
- *Account Collection Officer (ACO)*

ACO bertugas untuk:

- mengelola piutang perusahaan untuk meraih pengembalian yang setinggi-tingginya
 - memantau/memastikan keberadaan konsumen dan kondisi unit
 - menganalisis data konsumen menunggak (*aging*) sesuai beban tagih yang diberikan atasan
 - menyusun jadwal penagihan bersama atasan
 - membuat/mengirim surat penagihan kepada konsumen
 - membuat laporan tertulis dalam bentuk laporan keberadaan dan kelayakan konsumen serta keberadaan dan status unit untuk diserahkan kepada atasan
 - berkoordinasi dengan CMO untuk penagihan angsuran 4-6 yang menunggak
 - membuat usulan eksekusi tarik barang kepada atasan
- *Assistant Manager Marketing (AMM)*

Assitant Manager Marketing (AMM) bertugas untuk :

- membantu *Branch Manager (BM)* untuk menjaga hubungan baik dengan dealer agar dealer memberikan kepercayaan kepada perusahaan untuk membiayai sepeda motor kepada konsumen

- memberikan persetujuan atas rekomendasi pembiayaan yang diajukan *Credit Manager Operation* (CMO)
- memberikan arahan kepada CMO dalam bekerjasama dengan dealer untuk membuka peluang pasar yang sebesar-besarnya

AMM membawahi :

- *Administration Credit Marketing*
- *Credit Manager Operation* (CMO)

➤ *Credit Marketing Officer* (CMO)

Credit Marketing Officer (CMO) merupakan bawahan AMM yang memproses permohonan pembiayaan yang masuk ke perusahaan.

Tugas utama CMO adalah menjamin prosedur pembiayaan dilakukan dengan benar serta memastikan pembiayaan diberikan kepada konsumen yang tepat.

Selain itu, CMO juga bertugas untuk:

- selalu menyegerakan diri (*stand by*) menjemput order dari dealer
- melakukan pencatatan semua data/informasi yang dibutuhkan langsung di rumah dan tempat kerja/usaha
- mengumpulkan dokumen permohonan pembiayaan secara lengkap dan memastikan keabsahannya termasuk *dokumen imaging* yang dibutuhkan (*Collatering*)
- mengumpulkan semua informasi dan data pembanding dari sumber-sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan

- melakukan analisis kelayakan konsumen meliputi *Character*, *Capital*, *Capacity*, dan *Condition* Konsumen secara akurat/hati-hati sesuai prosedur analisis yang baku
- membuat rekomendasi/persetujuan pembiayaan untuk diusulkan kepada atasan
- mengarahkan dan memastikan konsumen membayar angsuran langsung ke kantor atau melalui COD secara tepat waktu/sesuai tanggal jatuh tempo
- melengkapi persyaratan *Batching* sesegera mungkin/sebelum batas akhir yang diberikan
- memastikan tidak ada angsuran 1-6 yang menunggak

CMO juga memiliki kewenangan untuk: menolak permohonan pembiayaan yang tidak/kurang layak, serta ikut memberi pertimbangan eksekusi tarik barang.

3.7 Perkembangan Perusahaan

Perkembangan Para Finance secara nasional cukup baik. Pada tahun 2002, perusahaan telah tersebar di Pulau Jawa. Di tahun yang sama, Suzuki memasukkan Para Finance sebagai 3(tiga) besar dalam pembiayaan kendaraan bermotor bersama dengan Adira Finance dan Indomaru (saat ini bernama Indomobil). Pada tahun 2003, *Market Share* perusahaan adalah 7,23 % dari seluruh pembiayaan yang ada di Indonesia. Setiap tahun diadakan rapat kerja tahunan untuk mengevaluasi dan menentukan target perusahaan. Untuk jangka panjang, perusahaan berusaha untuk menjadi perusahaan pembiayaan nomor satu di Indonesia. Dengan jumlah 44 (empat puluh empat) cabang yang tersebar

hampir di seluruh Indonesia, perusahaan menjadikan tahun ini sebagai *the year of turn around* untuk mencapai target tersebut.

Perkembangan pembiayaan Para Finance Cabang Palembang selama beberapa bulan terakhir juga mengalami peningkatan. Pada bulan Januari 2007, pembiayaan diberikan untuk 144 unit sepeda motor, bulan berikutnya pembiayaan mengalami sedikit penurunan, yaitu hanya untuk 123 unit sepeda motor. Pada bulan Maret 2007, pembiayaan kembali meningkat yaitu untuk 190 unit motor, dan pada bulan April 2007, pembiayaan kembali meningkat yaitu untuk 225 unit motor. Daftar rinci pembiayaan perusahaan selama beberapa bulan terakhir dapat dilihat pada lampiran 1 dan 2.

3.8 Kebijakan dan Prosedur Pembiayaan pada Perusahaan

3.8.1 Kebijakan Pembiayaan pada Perusahaan

Dalam pembiayaan (pemberian kredit motor), perusahaan memiliki kebijakan bahwa pembiayaan hanya diberikan kepada konsumen yang layak. Kebijakan ini dituangkan melalui prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam proses pembiayaan. Perusahaan menyadari bahwa risiko merupakan unsur yang melekat dalam proses pembiayaan sehingga dalam keputusan pembiayaan harus diterapkan nilai-nilai konservatif berupa prinsip kehati-hatian.

Berikut ini beberapa ketentuan yang ditetapkan perusahaan dalam proses pembiayaan pada perusahaan.

➤ **Permohonan pembiayaan**

Setiap permohonan pembiayaan yang diterima CMO harus terlebih dahulu dipastikan bahwa:

- Calon konsumen adalah benar
 - Calon konsumen menggunakan sendiri kendaraan yang akan dibiayai
 - Calon konsumen tidak terlibat hutang
 - Calon konsumen berkarakter baik
 - Calon konsumen mempunyai kemampuan untuk membayar sampai lunas
 - Calon konsumen berdomisili dan memiliki tempat tinggal tetap
- Persyaratan dokumen pendukung yang harus dipenuhi pemohon (untuk pemohon perorangan) apabila mengajukan permohonan pembiayaan :
- Fotokopi KTP pemohon
 - Fotokopi KTP pasangan pemohon apabila pemohon telah menikah
 - Fotokopi KTP penjamin
 - Slip rekening listrik/PDAM/telp/PBB (asli)
 - Fotokopi slip gaji/surat keterangan usaha
 - Fotokopi kartu keluarga
- *Scoring* Pemohon
- Scoring* pemohon merupakan perhitungan terhadap analisis kelayakan konsumen.
- $$\text{Indeks Rata-rata (IRR)} = \frac{\text{Jumlah Score (nilai)}}{\text{Jumlah baris bernilai}}$$
- Dimana :
- a. Ditolak apabila $\text{IRR} \leq 1,8$
 - b. Dipertimbangkan apabila $1,9 < \text{IRR} \leq 2,4$
 - c. Disetujui apabila $2,5 / \text{IRR} \leq 3,1$
- Tabel perhitungan *scoring* dapat dilihat pada lampiran 3.

➤ **Persentase *Debt Service Ratio* (DSR) dan *Down Payment* (D/P)**

Persentase DSR merupakan perbandingan angsuran yang dibayarkan setiap bulannya dengan penghasilan calon konsumen. Persentase DSR harus lebih dari 20 %. Apabila kurang dari 20%, persetujuan pembiayaan harus melalui *One Level Approvement* (OLA) yaitu meminta persetujuan dari kantor pusat.

Persentase D/P merupakan perbandingan antara uang muka dengan harga *On The Road* (OTR) kendaraan. Ketentuan persentase D/P adalah harus lebih dari 10 %. Apabila kurang dari 10 %, persetujuan pembiayaan harus melalui *Onel Level Approvement* (OLA).

3.8.2 Prosedur Pembiayaan pada Perusahaan

Dalam melaksanakan pembiayaan kendaraan bermotor, perusahaan umumnya mendapatkan konsumen secara tidak langsung dari dealer yang bekerjasama dengan perusahaan. Adapun dealer yang bekerjasama dengan perusahaan berjumlah 22 (dua puluh dua) dealer.

Secara umum, proses pembiayaan pada perusahaan dapat digolongkan dalam 3 (tiga) tahapan yaitu: saat permohonan, kunjungan lapangan, dan persetujuan pembiayaan. Berikut ini prosedur pembiayaan pada perusahaan yang melibatkan personel yang ada pada perusahaan.

1. ***Credit Marketing Officer* (CMO)**

- menerima referensi dari dealer mengenai pemohon
- mencatat permohonan di buku catatan *marketing*

- memastikan bahwa calon konsumen bukan merupakan *bad customer* dan layak untuk dibiayai
- menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam proses pembiayaan seperti: aplikasi permohonan kredit (terdiri dari *form* aplikasi kredit/*credit memorandum* (CM), *form* pernyataan paham kredit, *form* kelengkapan dokumen pendukung), perjanjian pembiayaan, surat kuasa membebaskan jaminan secara *fiducia*, surat pernyataan penjaminan hutang (*form* penjamin), surat pernyataan penyerahan kendaraan, surat pernyataan tidak akan menyalahgunakan kredit dan atau kendaraan, tiga buah kuitansi.
- menghubungi calon konsumen untuk mencatat data-data yang diperlukan serta melengkapi dokumen pendukung, mintakan juga kesiapan pasangan, dan penjamin untuk penandatanganan surat perjanjian
- mengecek kelayakan rumah tinggal, tempat usaha dan lingkungan
- mengisi aplikasi kredit, menggambar peta lokasi konsumen pada aplikasi kredit, menandatangani aplikasi kredit
- membandingkan fotokopi dokumen pendukung dengan dokumen asli dan mengambil foto dokumen asli
- meminta konsumen, pasangan, dan penjamin untuk menandatangani dokumen legal yang diperlukan
- mengambil foto diri konsumen, rumah, lingkungan tempat tinggal serta tempat usaha konsumen

- menanyakan ke pemohon kapan bisa menerima petugas *Surveyor* yang akan menyampaikan *form* Pernyataan Asuransi
 - menyerahkan kamera foto ke petugas *Administration Credit* untuk di *upload* dan dicetak
 - menyerahkan *form* aplikasi kredit ke AMM
2. *Assistant Manager Marketing (AMM)*
- menerima aplikasi kredit dari CMO
 - menganalisis aplikasi kredit
 - memeriksa kelengkapan dokumen aplikasi kredit
 - memberikan persetujuan apabila pemohon layak dibiayai
 - menyerahkannya kepada BM
3. *Branch Manager (BM)*
- menerima aplikasi kredit dari AMM
 - menugaskan *Surveyor* untuk melakukan survei sesuai janji waktu yang telah dibuat konsumen dan pemohon
 - menyerahkan aplikasi kredit ke petugas *Administration Credit*
4. *Surveyor*
- menerima perintah dari BM untuk melakukan survei calon konsumen
 - melakukan survei sesuai dengan janji waktu yang dibuat CMO dan pemohon

- menjelaskan tentang prosedur asuransi dan meminta calon konsumen, pasangan, penjamin untuk menandatangani *form* pernyataan asuransi
- mencari informasi tentang calon konsumen dari lingkungan sebagai dasar mengisi *form* survei lingkungan
- melakukan analisis karakter dan lingkungan tempat tinggal calon konsumen
- validasi tempat tinggal dan lingkungan tempat tinggal calon konsumen
- mengisi *form* survei lingkungan dan menyerahkannya ke BM

5. *Administration Credit*

- menerima kamera foto berisi : foto diri konsumen, rumah, lingkungan, tempat usaha konsumen, dokumen pendukung asli dari CMO untuk kemudian diupload
- mencetak foto
- menerima aplikasi kredit dari BM
- menginput data-data aplikasi kredit ke menu Pas@Net
- memasukkan foto diri konsumen, rumah, lingkungan, tempat usaha, dokumen asli, serta *form* aplikasi kredit ke dalam map kredit
- menyerahkan map kredit ke BM
- memberikan data-data pendukung kepada AMO untuk diverifikasi kelengkapannya

6. *Assistant Manager Operation (AMO)*

- memeriksa kelengkapan data pendukung
- merekomendasikan pemohon kepada BM

7. *Branch Manager (BM)*

Dari *Surveyor* :

- menerima laporan hasil survei lingkungan
 - apabila *Surveyor* merekomendasikan, maka proses pembiayaan akan dilanjutkan
 - apabila *Surveyor* tidak merekomendasikan, maka proses akan dihentikan
- menandatangani dokumen hasil survei

Dari *Administration Credit* :

- menerima map kredit yang berisi data calon konsumen, aplikasi kredit (CM), foto konsumen, tempat tinggal, dan lingkungan
- mengevaluasi kelayakan konsumen
 - apabila layak, maka proses akan dilanjutkan, meminta AMO untuk melakukan verifikasi kelengkapan data, apabila AMO merekomendasikan konsumen (data lengkap), memberikan *approval* penerbitan *Purchase Order (PO)*
 - apabila tidak layak, memutuskan proses akan dilanjutkan atau tidak, jika tidak, proses akan berhenti, jika akan tetap dilanjutkan, maka akan meminta persetujuan deviasi kepada pejabat berwenang menggunakan *form One Level Approvement (OLA)*

- menyerahkan map kredit dan dokumen hasil survei ke petugas *Administration Credit*
- menugaskan AMM untuk menghubungi dealer untuk pengiriman motor kepada konsumen

8. *Administration Credit*

- menerbitkan PO dan mengirimkannya bersama data pemohon ke dealer
- menerima tagihan dan dokumen untuk pembayaran ke dealer (terdiri dari: kopi PO, salinan kuitansi pembayaran, salinan surat jalan/Berita Acara Serah Terima Sepeda motor, asli kuitansi pembelian motor, asli esek-esek nomor rangka dan nomor mesin, asli kuitansi pembelian motor, surat pernyataan penyerahan kendaraan, kunci cadangan)
- cek dan masukkan data-data dokumen dari dealer ke menu Pas@Net
- mencetak Nota Persetujuan Pencairan (NPP)
- menerima *approval* penerbitan NPP dari BM
- scan seluruh dokumen yang ada ke dalam komputer

9. *Collection Supervisor (CSV)*

- menerima perintah dari BM untuk melakukan pengecekan keberadaan konsumen dan motor
- memerintahkan *Account Collection Officer (ACO)* untuk mengecek keberadaan konsumen dan motor

- melaporkan hasil pengecekan kepada *Assistant Manager Collection* (AMC) yang kemudian akan merekomendasikan keberadaan konsumen kepada BM

Untuk proses persetujuan menggunakan *form One Level Approvement* (OLA), dikarenakan adanya deviasi pada % DSR atau % D/P, proses persetujuan akan melalui persetujuan pejabat yang berwenang yaitu : *Regional Head* dan Direksi melalui jaringan intranet perusahaan.

Setelah mendapatkan data konsumen dari data yang telah diinput *Administration Credit*, dan AMM telah menyetujui, maka berdasarkan hasil rekomendasi *Surveyor*, BM akan :

- menginput analisis hasil survei
- mengajukan alasan pengajuan hasil deviasi
- memberikan rekomendasi (sangat direkomendasikan, direkomendasikan, atau tidak direkomendasikan).

Regional Head (RH)

- menerima permohonan OLA
- menganalisis permohonan OLA
- memberikan *escalate* (telah diketahui dan diperiksa oleh RH, namun RH tidak memiliki kewenangan untuk menyetujui)

Direksi

- memberikan keputusan persetujuan/penolakan