

## BAB II

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Profil PT. Sinarmas Multifinance

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di PT. Sinarmas Multifinance Solo. PT. Sinarmas Multifinance (Simas Finance) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen (*multifinance*). Perusahaan ini didirikan pada tahun 1985, dimana awalnya bernama PT. Sinar Supra Leasing Company, selanjutnya berganti nama perusahaan ini berganti lagi menjadi PT. Sinar Supra Finance Co., dan akhirnya memilih nama baru yang digunakan sampai sekarang yakni PT. Sinarmas Multifinance (<https://www.simasfinance.co.id/>).

Tahun 1995 seluruh saham perusahaan dibeli oleh PT. Sinarmas Multiartha, Tbk, sebuah perusahaan investasi di bawah kelompok usaha Sinarmas. Pada Februari 1995, PT. Sinarmas Multiartha, Tbk membeli seluruh saham PT. Sinar Supra Finance dan mengganti nama perusahaan itu menjadi PT. Sinarmas Multifinance pada awal 1996. Pada Juni 1996, sesuai pedoman Departemen Keuangan Republik Indonesia, dipindahkan seluruh aktiva pembiayaan dari PT. Sinarmas Multiartha, Tbk kepada Simas Finance. Sesuai dengan laporan keuangan Akuntan Publik Hanadi Sujendro, pemindahan ini meliputi nilai aktiva sebesar Rp. 521 milyar (<https://www.simasfinance.co.id/>).

PT. Sinarmas Multifinance hingga kini telah memiliki 80 cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Kantor pusat dari PT. Sinarmas Multifinance berlokasi di Jl. Lombok No. 71 Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat. Sementara itu, kantor cabang PT. Sinarmas Multifinance Solo berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No. 163 Kelurahan Kepatihan Wetan, Kecamatan Jebres, Kota Solo.

## **B. Visi, Misi, dan Prinsip-prinsip Organisasi**

### **1. Visi Organisasi**

Dilansir dari <https://www.simasfinance.co.id/>, visi PT. Sinarmas Multifinance adalah “Menjadi Salah Satu Perusahaan Pembiayaan Terkemuka”. Visi PT. Sinarmas Multifinance merupakan arah dan tujuan perjalanan Perseroan di mana Perseroan bergerak untuk menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka. Visi ini menggambarkan bahwa PT. Sinarmas Multifinance akan berkembang bukan hanya di dalam negeri, tetapi akan melakukan ekspansi bisnis demi mencapai tujuan visi Perseroan.

### **2. Misi Organisasi**

Adapun misi PT. Sinarmas Multifinance seperti yang dilansir dari <https://www.simasfinance.co.id/> adalah “Beroperasi sebagai perusahaan pembiayaan retail dengan jaringan luas, didukung oleh Teknologi Informasi tepat guna, sumber daya manusia yang handal, serta sumber dana yang berkesinambungan”. Misi Perseroan adalah langkah Perseroan untuk mewujudkan visi Perseroan. Di dalam misi

Perseroan, langkah untuk beroperasi dengan jaringan luas merupakan langkah untuk mendekatkan Perseroan dengan konsumen. Di dalam mewujudkan langkah-langkah Perseroan perlu dukungan dari teknologi informasi yang tepat guna, sumber daya manusia yang handal, dan sumber dana yang berkesinambungan.

### 3. Prinsip-prinsip Tata Kelola PT. Sinarmas Multifinance

Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang baik di PT. Sinarmas Multifinance disusun dengan memperhatikan pedoman tata kelola yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 20/POJK.05/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Sebuah Perusahaan Pembiayaan (<https://www.simasfinance.co.id/>). Suatu Perseroan sangat memperhatikan pelaksanaan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik dan pelaksanaannya melalui kode etik dan nilai-nilai perusahaan.

Prinsip pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik yang dilaksanakan oleh manajemen PT. Sinarmas Multifinance meliputi:

#### a. Prinsip Keterbukaan Informasi

PT. Sinarmas Multifinance memberikan kemudahan terhadap akses informasi yang lengkap, akurat, dan tepat waktu kepada *stakeholders* atau para pemangku kepentingan PT. Sinarmas Multifinance.

**b. Prinsip Akuntabilitas**

PT. Sinarmas Multifinance memiliki kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan juga pertanggungjawaban organ Perseroan di dalam melaksanakan manajemen organisasi.

**c. Prinsip Kemandirian**

PT. Sinarmas Multifinance dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

**d. Prinsip Pertanggungjawaban**

Kesesuaian (kepatuhan) di dalam pengelolaan PT. Sinarmas Multifinance terhadap prinsip korporasi yang sehat serta Peraturan Perundangan yang berlaku.

**e. Prinsip Kesetaraan dan Kewajaran**

PT. Sinarmas Multifinance memberi perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak para *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian serta mengacu kepada peraturan perundangan-undangan yang berlaku (<https://www.simasfinance.co.id/>).

**C. Produk-produk PT. Sinarmas Multifinance Solo**

Seperti yang dilansir dalam <https://www.simasfinance.co.id/>, PT. Sinarmas Multifinance Solo melayani nasabah dalam hal atau urusan pembiayaan dengan produk-produk meliputi:

**a. Pembiayaan Multiguna**

Pembiayaan Multiguna ini merupakan jenis pembiayaan yang bertujuan untuk membantu nasabah yang ingin memiliki mobil baru dan mobil bekas secara kredit, serta bagi nasabah yang ingin mendapatkan dana tunai.

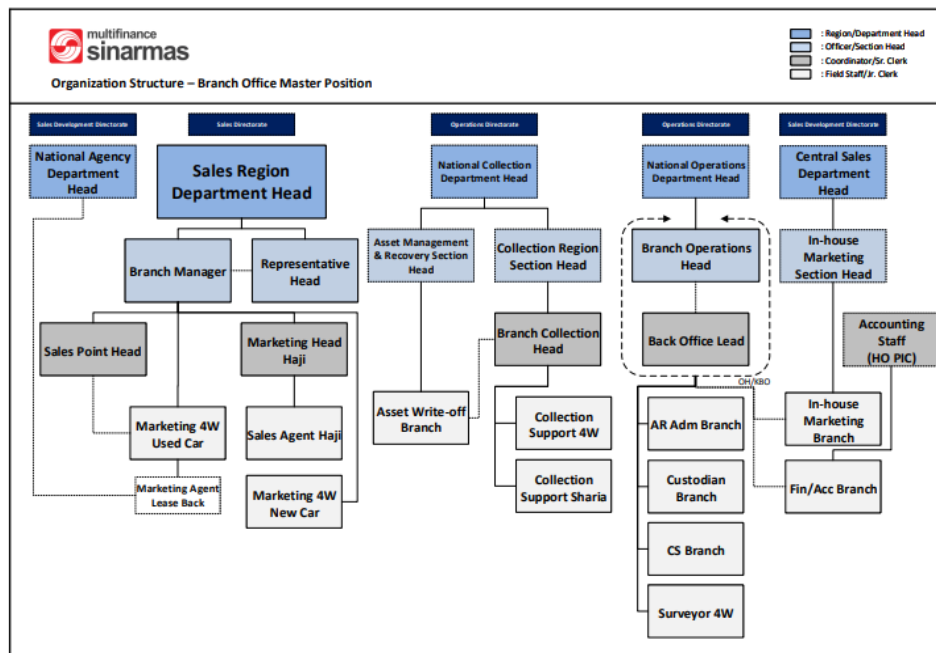
**b. Pembiayaan Syariah**

Pembiayaan Syariah ini ditujukan bagi para nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci Mekkah dengan memberikan bantuan biaya dan memastikan nama nasabah masuk ke dalam daftar tunggu jamaah haji.

**D. Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance**

PT. Sinarmas Multifinance dalam menjalankan fungsinya tentu memiliki manajemen yang terstruktur dengan pembagian tugas yang berbeda-beda pada setiap badan atau bagian-bagiannya. Berikut ini merupakan struktur organisasi PT. Sinarmas Multifinance.

**GAMBAR 3**  
**Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance**



Sumber: <https://www.simasfinance.co.id/>

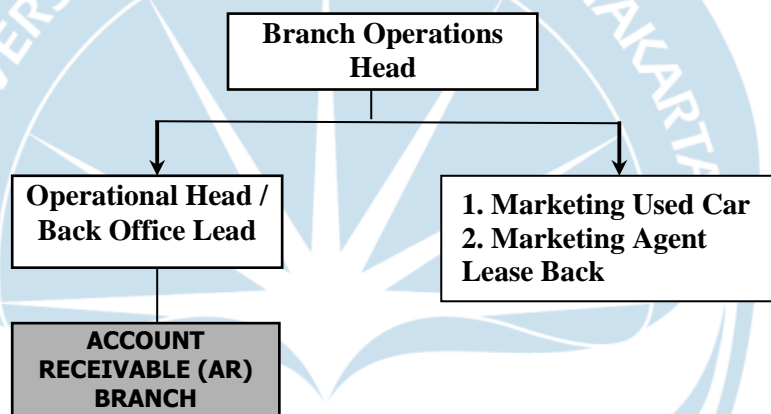
## E. Frontliner PT. Sinarmas Multifinance Solo

Pada sebuah perusahaan, baik perusahaan perbankan maupun jasa lainnya, tugas seorang *frontliner* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas agar dapat dengan mudah dimengerti oleh nasabah maupun calon nasabah. Hal itu membuktikan bahwa kredibilitas *frontliner* dengan kemampuannya sebagai komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi tentang jasa atau produk perusahaan harus dapat diterima dengan baik oleh nasabah sebagai komunikan.

Salah satu perusahaan keuangan yang memiliki *frontliner* yakni PT. Sinarmas Multifinance Solo. Menariknya, pada PT. Sinarmas Multifinance Solo hanya terdapat satu orang *frontliner*. Saat ini, tugas dan tanggung jawab seorang *frontliner* yang ada di PT. Sinarmas Multifinance Solo dilakukan oleh Account Receivable Admin dikarenakan adanya

kekosongan pada posisi *Customer Service*. Secara struktural Account Receivable Admin yang dalam penelitian ini juga disebut sebagai *frontliner* yang ada di PT Sinarmas Multifinance Solo berada dibawah tanggung jawab *Operation Head* (OH) dan mendapat pengawasan oleh *Branch Manager* (BM). Berikut struktur organisasi yang menjelaskan secara struktural posisi *frontliner* PT. Sinarmas Multifinance Solo :

**GAMBAR 4**  
**Struktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance Solo**



Sumber : <https://www.simasfinance.co.id/>

Tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi adalah sebagai berikut:

### 1. Branch Operations Head

- a. Mengatur strategi untuk marketing dan collection agar pemenuhan target cabang tercapai
- b. Mengembangkan dan merencanakan strategi penjualan
- c. Mengelola dan memantau kinerja semua tim, serta memastikan target yang dikerjakan tercapai

- d. Mengidentifikasi peluang berdasarkan hasil analisa dari kondisi pasar
- e. Membangun hubungan baik dengan dealer dan agent mobil di area tersebut
- f. Melakukan proses rekrutmen tim untuk kantor cabang (opsional)

## **2. Operational Head / Back Office Lead**

- a. Melaksanakan proses persetujuan pencairan kredit sesuai dengan SOP atau pedoman kredit dalam rangka mencapai target penjualan
- b. Mengontrol pelaksanaan kebijakan penjaminan kredit, memastikan penjaminan kredit dalam kondisi aman dan sesuai dengan jumlah yang seharusnya
- c. Merencanakan, membuat dan mengendalikan program penjualan pemasaran cabang *in-house* sesuai SOP atau pedoman kredit agar mencapai target penjualan
- d. Mengontrol dan mengawasi data pengajuan kredit pelanggan melalui sistem sesuai laporan dari surveyor
- e. Mengelola sumber daya manusia di kantor cabang sesuai dengan SOP atau pedoman kredit
- f. Mengendalikan dan mengawasi transaksi jurnal keuangan cabang

## **3. Account Receivable (AR) atau Frontliner**

*Account Receivable Admin* (AR Admin) merupakan bagian yang menerima arus pembayaran konsumen. Bagian ini memegang dan mengelola Bank In yang merupakan Bank tempat angsuran masuk. Tugas dan tanggung jawab AR Admin yaitu mengelola pembayaran angsuran



konsumen serta pelunasan konsumen.

Pada PT. Sinarmas Multifinance Solo tidak terdapat posisi *frontliner*, melainkan tugas dan tanggung jawab dari *frontliner* dilaksanakan oleh posisi Account Receivable yang ada pada PT. Sinarmas Multifinance Solo. Tugas dan tanggung jawabnya kurang lebih dapat dikatakan sama dengan tugas *frontliner* pada umumnya yakni memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah maupun calon nasabah. Berikut tugas dan tanggung jawab Account Receivable (AR):

- a. Melakukan input angsuran konsumen yang sudah efektif pada rekening Bank In, hal ini terlihat pada rekening koran dari Bank In yang diterima AR Admin setiap hari untuk nasabah yang belum memiliki *Virtual Account* (tambahan).
- b. Membuat jurnal Pemindah Bukuan ke pusat apabila pada Rekening Koran Bank In ada penarikan dana oleh pusat.
- c. Berkoordinasi dengan Collection Manager (CH) dalam melacak angsuran yang tidak diketahui pemiliknya. Jika tidak bisa dilacak, maka angsuran tersebut disimpan sementara sebagai kewajiban lain (*KL Payment*).
- d. Melakukan perhitungan pelunasan awal atas permintaan dari konsumen.

**GAMBAR 5**  
**Layout Posisi Frontliner PT. Sinarmas Multifinance Solo**



*Sumber : Dokumentasi pribadi peneliti*

Berdasarkan gambar di atas, letak *frontliner* adalah pada bagian depan dari kantor PT. Sinarmas Multifinance Solo yang mana ketika nasabah masuk ke kantor, nasabah akan dapat langsung melihat keberadaan *frontliner* yang siap melayani nasabah dan calon nasabah.

Keterbatasan *frontliner* dalam pelayanan nasabah di PT. Sinarmas Multifinance Solo adalah sumber daya manusia, yang mana di PT. Sinarmas Multifinance Solo hanya memiliki satu orang *frontliner* yang setiap harinya harus melayani nasabah yang datang ke kantor dengan kebutuhannya masing-masing.