**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Semakin maju dan berkembangnya teknologi serta bertambahnya jumlah penduduk yang terus meningkat di Indonesia, semalin besar pula kebutuhan alat-alat transportasi. Peranan dari sarana pengangkutan selain memperlancar arus barang dan mobilitas manusia, juga membatu tercapainya pengalokasian sumber-sumber perekonomian serta optimal, namun tidak semua masyarakat dapat dengan mudah membeli alat transportasi ini secara tunai, hal ini dikarenakan masalah *finance* yang kurang memadai dari masyarakat. Ketidakmampuan ini menjadi peluang bagiperusahaan untuk dapat membantu sekaligus memiliki keuntungan yang besar bagi pelaku usaha yang bergerak di bidang pembiayaan, dengan harapan dapat dikembalikan secara kredit dalam jangka waktu serta bunga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pemberian Kredit memiliki sebuah resiko yaitu adanya kredit macet yang dapat memberikan dampak yang kurang baik bagi masyarakat, perusahaan, dan Negara. Adanya rentang waktu pengembalian pinjaman menimbulkan resiko yang sangat besar yang mungkin ditanggung perusahaan terhadap ketidakpastian pengembalian pinjaman dari *cutomer*. Dengan timbulnya masalah kredit mengakibatkan perusahaan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban kepada calon *customer.* Rincian tunggakan kredit macet PT. Federal International Finance pada dahun 2010 dan 2011 akan di uraikan dalam tabel.

**Tabel 1.1** Tunggakan Kredit Macet tahun 2010 dan 2011

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Uraian | 2010 | % | 2011 | % |
| Total Kontrak | 2.649.276 Unit |  | 3.233.146 unit |  |
| Tunggakan 1-30 hari | 232.604 Unit | 8,78 | 244.235 Unit | 7,55 |
| 31 – 60 hari | 80.017 Unit | 3,02 | 65.184 Unit | 2,02 |
| 61 – 150 hari | 78.822 Unit | 2,98 | 64.163 Unit | 1,98 |
| Lebih dari 150 hari |  |  |  |  |

**Sumber :** PT. Federal International Finance

Masalah keamanan kredit yang diberikan merupakan masalah yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan terutama PT. Federal International Finance yang dalam hal ini bekerja seebagai penagih piutang usaha atas penjualan kredit. Permasalahan ini dapat dihindari dengan adanya pengendalian intern yang memadai dalam bidang pengkreditan. Adapun masalah lain yang terjadi ketika dalam proses penyelesaian kredit macet adalah kurangnya rasa tanggungjawab dari konsumen untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tangggal jatuh tempo yang telah disetujui bersama, maka *collector* yang ditunjuk perusahaa akan melakukan penagihan angsuran beserta dengan denda dan uang administrasi, penagihan ini dilakukan *collector*  ketika keterlambatan di bawah 3 bulan, bilamana konsumen tidak melakukan pembayaran kewajiban di atas 3 bulan dan tidak mampu melunasinya maka pihak remedial akan melakukan penarikan fisik kendaraan. Masalah kredi macet ini tidak hanya disebabkan kesalahan konsumen semata adapun disebabkan oleh Karyawan PT. Federal International Finance yang melakukan praktek kecurangan dengan cara menahan , memakai uang yang telah disetor oleh konsumen.

Namun dengan melihat bahwa penjualan dengan cara kredit merupakan pendapatan terbesar PT. Federal International Finance daripada penjualan secara tunai maka sistem pengendalian Intern yang baik akan meminimalkan terjadinya kredit macet. Setelah mempertimbangkan berbagai aspek, maka penulis dapat menarik kesimpulan untuk mengambil judul **Sistem Pengendalian Intern Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Federal International Finance**

**1.2 Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan masalah yang ada di latar belakang, dari hal- hal tersebut maka timbullah permasalahan yaitu “apakah pengendalian internal kredit macet yang diterapkan oleh PT. Federal International Finance cabang Manado sudah efektif?”.

**1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui keefektifan pengendalian internal yang diterapkan pada PT. Federal International Finance cabang Manado dalam hal ini kredit macet.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan dan menambah pengalaman serta mempertajam ketrampilan sebagai bekal bagi mahasiswa untuk memasuki lapangan pekerjaan.

1. Bagi PT. Federal International Finance

Diharapkan data menjadi bahan masukan dan informasi tambahan sebagai pertimbangan untuk kebijakan dalam mengambil keputsan yang berhubungan dengan kredit macet.

**1.5 Metode Analisa Data**

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan fenomena yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian.

**1.6 Deskripsi Umum PT. Federal International Finance**

**1.6.1 Gambaran Umum PT. Federal International Finance**

PT. Federal Interenasional Finance merupakan anak perusahaan dari PT. Astra International Tbk. PT FIF (Federal International Finance). PT. Federal Internasional Finance berdiri pada tanggal 20 Februari 1957 dan didirikan oleh William Soeryadjaya dan Tjia Kian Tie merupakan perusahaan public dengan enam bidang usaha dengan motto ‘Per Aspera ad Astra’. PT. Federal Internasional Finance pada awalnya di dirikan dengan nama Mitrapusaka Artha Finance pada 1 Mei 1989 kemudian pada tahun 1992 berubah nama menjadi PT. Federal International Finance dan pada tahun 2011 sampai sekarang berubah Brand menjadi FIFGROUP.

Dengan membawa ide sentral dari FIFGROUP menunjukan bahwa setiap individu berperan penting dalam menentukan bagaimana menjalankan kehidupan yang seperti mereka inginkan. FIFGROUP berhasil meraih 6 dari 10 kategori Anugerah Business Review yaitu :

1. *The Best Corporate of The Year 2013* Peringkat 2
2. *The Best Non Listed Company of thr Year* 2013 peringkat 1
3. *The Best Human capital of The Year* 2013 peringkat 1
4. *The Best Corporation for Learning Organization of the Year* 2013 peringkat 1
5. *The best Finance Performance of The Year* 2013 peringkat 2
6. *The Best Marketing Management of The Year* 2013 peringkat 4

Pada tahun 1997, terjadi krisis dimana saat itu pula merupakan titik balik bagi Perseroan untuk melakukan konsolidasi internal dalam rangka persiapan menuju sistem komputerisasi yang tersentralisasi dan terintegrasi.Walaupun krisis moneter itu diluar dugaan berkembang menjadi krisis multidimensi, namun berkat kerja keras jajaran Direksi dan karyawan Perseroan tetap dapat berjalan. Perseroan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh PT. Astra Internasional, Tbk ini tahun demi tahun lebih memantapkan dirinya sebagai perusahaan terbaik dan terpercaya di industrinya hingga saat ini.

Rentang tahun 1999-2006, Perseroan telah merestrukturisasi pinjaman berjalan hingga tahun 2003 tanpa potongan bunga dan pokok, mengimplementasikan sistem online real time secara terintegrasi dan terpusat, melunasi seluruh pinjaman yang telah direstrukturisasi, meningkatkan modal saham hingga Rp 280 Miliar. Rentang tahun 2007-2010, FIF meraih laba bersih tertinggi sepanjang sejarah FIF sebesar Rp 612 Miliar atau tumbuh 49% dari tahun sebelumnya, bahkan pada masa krisis tahun 2008, kemudian memperoleh laba sebesar Rp 812 Miliar di tahun 2009. Perseroan juga memperoleh laba bersih tertinggi sepanjang sejarah FIF sebesar Rp 1.174 Miliar atau tumbuh 45% dari tahun sebelumnya.

Di tahun-tahun berikutnya, Perseroan telah mampu meningkatkan penetrasi pasar melalui pengembangan jaringan, mengelola keunggulan operasional untuk menjaga tingkat resiko dan menghadirkan kualitas layanan bagi pelanggan yang lebih baik, mampu menciptakan pemimpin-pemimpin baru dalam bisnis dengan mengimplementasikan program “People Readiness and Seccession Planning” dan mampu menurunkan tingkat non performing loan (NPL) hingga 1,43% terbaik dalam 5 tahun terakhir.

**VISI :**

Menjadi pemimpin industri nasional yang dikagumi

**MISI :**

Membawa kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat

**1.6.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan**

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapakan dan di inginkan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan di kerjakan.

Berikut ini adalah susunan struktur organisasi PT. Federal Internasional Finan

**Gambar 1.2** Struktur Operation CA

Sumber. PT.Federal International Finance

Branch

Head

SIGIT HARSYA BAHTIAR

Credit SH

Aguslianto

Collection

SH

Abdul Hakim

Recovery

SH

Takwin

Inventory

& GS

SH

Taufiqurrahman

Operational

Support SH

Audrey Mailoor

Credit

Analysis

Coord

Credit

Application

Proc

Credit

Collateral

Processor

Field

Verifier

Credit

Order

Clerk

Credit

Process

Coord

Credit

Process

Clerk

Credit

Collateral

Clerk

Collection

Process

Coord

CR

Coord

Desk Call

CR Field

CR Field

CR Clerk

CR

Coord

CR Field

CR Clerk

CR

Processor

Recovery

Process

Coord

PC

RI Coord

Pool

Coord

Recondition

Coord

Fin

Coord

Personnel

Coord

GS

Coord

Cashier

MCU

Fin

Clerk

Personnel

Clerk

GS

Clerk

Pool

Clerk

RI

Clerk

**CRE**

**Gambar 1.3 Struktur Organisasi Marketing cabang**

Marketing

Head

Marketing Executive

NMC, UMC, MPF

Marketing Processor

Counter Sales

Sales Force

**Sumber :**  PT. Federal International Finance

Tugas dan tanggungjawab dari masing-masing bagian organisasi adalah sebagai berikut:

1. **Branch Manager**
2. Bertanggung jawab kepada Presiden Direktur perusahaan atas pelaksanaan tugas-tugasnya antra lain.
3. Mengawasi kegiatan perusahaan.
4. Bertanggung jawab atas pencapaian target yang ditetapkan oleh pihak manajemen dengan berpedomen kepada *guideline objective* secara nasional.
5. Mengatur, menentukan, mendelegasukan dan memonitoring pelaksanaan tugas dari masing-masing departemen.
6. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan cabang.
7. **Marketing Head**
8. Merealisasi pencapaian target market sesuai dengan rencana kerja.
9. Mengawasi kegiatan *merketing executive* melalui laporan kunjungan nasabah baru maupun dalam hal menjalin dan membina hubungan dengan konsumen yang ada.
10. Memonitoring atas pencapaian target.
11. Memastikan segala sesuai tentang dokumen pengikatan dan perjanjian dengan lengkap, benar dan aman.
12. Memastikan kegiatan penjualan perusahaan berjalan dengan baik.
13. **Marketing Executive**
14. Mencari dan mengidentifikasi kebutuhan konsumen.
15. Memasarkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan calon konsumen.
16. Membuat dan mengajukan usulan pembiayaan.
17. Membantu pelaksanaan *trade checking* atas permintaan dari cabang lain.
18. Mengupayakan pengadaan jaminan dari konsumen.
19. Sebagai *coordinator serveyor* dalam menjalankan tugas survey.
20. **Credit Department**
21. Credit Section Head (CSH) Bertanggung jawab dalam mengawasi pengurusan kredit-kredit yang ada khususnya untuk kredit sepeda motor baru dan bekas untuk cabang Manado.
22. Credit Analysist Coordinator (CAC) Bertanggung jawab dalam menganalisa berkas-berkas order-order poolingan yang ada untuk menilai kelayakan dari pemohon kredit untuk sepeda motor baru dan bekas untuk Cabang Manado.
23. Credit Order Clerk (COC) Bertanggung jawab dalam membantu penginputan order atau poolingan untuk Cabang Manado ke dalam sistem.
24. Credit Process Coordinator (CPC) Bertanggung jawab dalam menangani BPKB yang masuk maupun yang keluar dan penyerahannya ke konsumen (jika sudah lunas angsuran motornya).
25. Credit Application Process (CAP) Bertanggung jawab dalam menangani proses pencairan dana/tagihan ke dealer.
26. Hard Copy Membantu menangani admnistrasi atau dokumentasi kontrak konsumen.
27. Operating and Support Department.
28. Operating and Support Section Head (OSSH) Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengatur keuangan perusahaan untuk Cabang Manado serta membuat laporan-laporan ke pusat untuk pemasukan dan pengeluaran yang ada pada Cabang Manado**.**
29. Human Resource Department/Personel Coordinator (HRD/PC). Bertanggung jawab dalam wawancara calon karyawan baru di PT. FIF, penggajian dan berhubungan dengan bank untuk penyetoran setiap rekening bank karyawan.
30. Finance Coordinator Bertanggung jawab dalam pengaturan dan pengelolan *cash flow* perusahaan didalamnya termasuk biaya-biaya.
31. Inventory General Service Department
32. Memelihara perlengkapan kantor, bangunan, dan investasi milik perusahaan.
33. Mengkoordinir *“office boy”* didalam menjalankan tugas sehari-hari.
34. Memelihara barang-barang promosi seperti jaket, spanduk, dan lain sebagainya.
35. Membuat daftar inventaris kantor dan meregristasinya.
36. Collection and Recovery Department Merupakan fungsi yang cukup penting dalam pengolahan piutang perusahaan, dengan tugas-tugas sebagai berikut :
37. Menyediakan data Account Receivable (A/R) yang selalu up to date.
38. Mengawasi daftar tagihan harian dan membuat daftar tagihan dan kunjungan kerja untuk collector.
39. Bertanggung jawab atas administrasi dan penyimpanan kwitansi yang masih dalam proses penagihan.
40. Mengirim surat peringatan untuk konsumen yang telah mengalami keterlambatan pembayaran angsuran.
41. Mengkoordinir jadwal penagihan bagi collector.
42. Membuat laporan Account Receivable bulanan.
43. **Remedial**
44. Menangani konsumen yang bermasalah yaitu konsumen-konsumen yang tidak melakukan kawajiban pembayaran sampai dengan 3 kali angsuran.
45. Melakukan penarikan fisik kendaraan bagi konsumen yang benar-benar tidak mampu melakukan kewajiban pembayaran angsuran.
46. Melakukan penjualan fisik kendaraan.
47. **Collector**
48. Melakukan penagihan atas piutang yang telah jatuh tempo.
49. Mengirimkan surat peringakatan kepada konsumen.
50. Memonitoring dan membina hubungan dengan konsumen.
51. **Cashier**
52. Menerima pembayaran angsuran, uang muka, biaya administrasi dan lainnya baik itu tunai maupun cheuque atau giro.
53. Menyiapkan setoran untuk giro dan uang tunai.
54. Melakukan pembayaran untuk pengeluaran biaya yang nilainya tidak lebih dari Rp 1.000.000,-.
55. **Surveyor**
56. Melakukan survey dan menentukan layak atau tidaknya konsumen atau calon debitur dalam mendapatkan kredit.
57. Menyerahkan purchase order ke dealer.
58. Memeriksa dan menindaklanjuti kelengkapan dokumen yang diperlukan.

**1.6.3 Aktifitas Perusahaan**

PT. Federal International Finance (FIF) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar untuk sepeda motor khususnya motor Honda di Indonesia. Adapun aktifitasnya bergerak dalam bidang sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen, tetapi saat ini FIF lebih memfokuskan diri pada bidang pembiayaan konsumen secara retail.

Adapun beberapa produk yang ditawarkan oleh PT. Federal International Finance yaitu :

1. **FIFASTRA**

FIFASTRA adalah merk dari FIFGROUP yang bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor. FIFASTRA hadir untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat akan :

1. Pembiayaan Sepeda Motor Baru *(New Motor Cycle).*

FIFASTRA merupakan pembiayaan resmi untuk sepeda motor Honda, dimana FIFASTRA bekerja sama dengan ribuan dealer resmi motor Honda di seluruh untuk bisa mengakomodir masyarakat yang ingin memperoleh sepeda motor Honda dengan uang muka yang ringan dan syarat yang mudah. Adapun penulis ditempatkan khusus di bagian Sepeda Motor Baru *(New Motor Cycle)* di bagian Credit Department, sehingga penulis mempunyai informasi yang cukup berguna tentang bagian ini yang akan uraikan lebih terperinci lagi di bab selanjutnya.

1. Pembiayaan Sepeda Motor Seken Berkualitas *(Used Motor Cycle)*

PT. Federal International Finance itu sendiri tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kepemilikan kendaraan bermotor khususnya sepeda motor merk Honda dimana situasi saat ini banyak sekali masyarakat yang membutuhkan kendaraan bermotor tetapi mereka tidak memiliki dana yang besar dalam memenuhi kebutuhannya itu, sehingga PT. Federal International Finance memberikan penawaran kemudahan untuk membeli sepeda motor tanpa harus menyiapkan dana yang besar yaitu dengan cara kredit yang lebih mudah dan sederhana.

1. **FIFSPEKTRA**

FIFSPEKTRA adalah brand dari FIFGROUP yang bergerak di bidang pembiayaan multiguna, dimana FIFSPEKTRA hadir untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat akan elektronik, perabot rumah tangga, furniture, sepeda motor, bahkan sampai ke traktor tangan. Tidak hanya itu saja, selain konsumen bebas menentukan besar dan jangka waktu cicilan, konsumen juga bisan mengikuti berbagai program pemasaran yang menguntungkan sepanjang tahun. FIFSPEKTRA juga melayani kebutuhan pembiayaan bagi individual maupun korporat. Khusus wirausahawan atau korporat, FIFSPEKTRA menyediakan penawaran bunga korporat yang bersaing. Selain itu, pengambilan korporat juga bisa untuk kebutuhan karyawan secara kolektif disamping pengambilan untuk kebutuhan armada perusahaan.

Beberapa *Store Partner* yang ada atau bekerjasama dengan FIF yaitu :

1. *Modern Store*, seperti Carrefour, Hypermart, Giant dan took-toko besar yang menjual elektronik sebagai produk utama.
2. *Traditional Store,* dimana FIFSPEKTRA bekerjasama dengan berbagai toko ritel yang bisa ditemukan di pasar-pasar, kota-kota dan berbagai keramaian.
3. *Online Store*, bekerjasama dengan toko online seperti [www.bhineka.com](http://www.bhineka.com) dan [www.kreditmart.co.id](http://www.kreditmart.co.id).
4. **FIFAFTRA**

FIFAFTRA merupakan produk terbaru dari FIFGROUP, dimana FIFAFTRA ini bergerak dalam bidang pembiayaan mobil. Produk ini yang merupakan produk terbaru dari FIFGROUP mau mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam pembiayaan mobil baru. Produk ini belum sementereng atau seterkenal dengan 2 (dua) produk lainnya yaitu FIFAFTRA dan FIFSPEKTRA, tapi sudah ada peningkatan yang cukup signifikan produk ini terhadap masyarakat.

Dalam melaksanakan aktivitas penjualan, PT. Federal International Finance bekerjasama dengan dealer resmi dan agen-agen penjualan sepeda motor Honda. Bentuk kerjasama yang dijalani yaitu pihak *dealer* akan menyediakan unit sepeda motor Honda untuk setiap calon konsumen yang ingin memperoleh kredit kepemilikan sepeda motor Honda.

PT. Federal International Finance menyebarkan brosur daftar harga ke setiap dealer dan agen sepeda motor Honda yang telah diajak bekerja sama. Jika konsumen ingin membeli secara kredit, dalam brosur tersebut telah disebutkan tipe kendaraan, harga kendaraan, jangka waktu kredit, uang muka yang harus disetor, dan angsuran per bulan yang harus dibayar. Setelah konsumen menentukan pilihannya untuk membeli secara kredit, maka pihak *dealer* atau agen akan menghubungi *customer service* PT. Federal International Finance agar segera dikirim surveyor untuk melakukan *survey* terhadap calon konsumen. Dalam hai ini, customer service mempunyai wewenang untuk memilih *surveyor* mana yang akan melaksanakan *survey*.

*Surveyor* yang telah mendapatkan tugas akan segera mendatangi *dealer* atau rumah konsumen tersebut untuk memastikan tempat tinggalnya dengan meminta konsumen tersebut untuk menyediakan data-data seperti fotocopy KTP yang masih berlaku, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy slip gaji pegawa dan fotocopy rekening listrik atau air.

Tugas utama *surveyor* dalam hal ini adalah mencari data-data yang akurat mengenai konsumen untuk dapat memastikan apakah konsumen tersebut layak diberi kredit atau tidak. Seluruh data yang diperlukan sebagai bahan pertimbangan harus dicantumkan dalam formulir pengajuan kredit. Setelah itu *surveyor* akan membawa formulir pengajuan kredit tersebut beserta kelengkapan data kepada komite kredit yang terdiri *marketing executive*, kepala seksi kredit, dan kepala operasi yang diberi wewenang untuk memutuskan apakah konsumen tersebut layak diberi kredit. Bila tidak terdapat kata sepakat dari komite kredit, maka keputusan layak atau tidak ditentukan oleh Kepala Cabang.

Untuk setiap pengajuan kredit yang sudah disetujui maka *customer service* membuat surat orde pembelian ke *dealer* yang intinya permintaan pengiriman unit sepeda motor Honda dengan spesifikasi tertentu ke alamat konsumen dan calon konsumen yang lansung datang ke PT. Federal Intenational Finance akan dilayani oleh *customer service* dan diperlakukan sama dengan calon konsumen yang datang ke *dealer*.