

Wawancara

1. Pertanyaan: Apakah pihak dealer mengajukan surat permohonan kredit kepada OTO FINANCE sebagai lembaga pembiayaan calon konsumen?

Jawaban: Ya

2. Pertanyaan: Apakah calon konsumen harus mengisi form aplikasi dari perusahaan dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan OTO FINANCE?

Jawaban: Ya

3. Apakah *verifier* melakukan *survey* ke tempat calon konsumen?

Jawaban: Ya, namun masih ada oknum-oknum *verifier* yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP yaitu tidak melakukan *survey* ke tempat calon konsumen terlebih dahulu, namun langsung memberikan rekomendasi kepada bagian kredit untuk langsung menyetujui permohonan kredit calon konsumen tersebut.

4. Apakah laporan hasil *survey* diserahkan oleh *verifier* kepada *Credit Analysis Coordinator* untuk dianalisis?

Jawaban: Ya

5. Apakah *Credit Analysis Coordinator* akan menganalisis dan memberikan kesimpulan mengenai laporan hasil *survey* yang dilakukan oleh *verifier* ?

Jawaban: Ya, namun masih ada kecurangan yang dilakukan antara lain pemverifikasian permohonan kredit calon konsumen oleh oknum-oknum tertentu bagian kredit yang memiliki hubungan istimewa dengan calon konsumen tanpa melihat hasil *survey* maupun riwayat kelancaran pembayaran angsuran calon konsumen tersebut.

6. Apakah setelah selesai dianalisis, data-data laporan hasil *survey* diberikan kepada *Credit Sect Head* untuk direkomendasikan kepada kepala cabang apakah permohonan tersebut disetujui atau ditolak ?

Jawaban: Ya

7. Apabila permohonan pembiayaan ditolak, apakah konsumen akan diberitahu melalui surat penolakan ?

Jawaban: Ya

8. Apabila permohonan pembiayaan disetujui, apakah OTO FINANCE akan mengadakan pengikatan kontrak perjanjian pembiayaan konsumen?

Jawaban: Ya

9. Apakah pada tahap pengikatan kontrak perjanjian, konsumen harus mengisi data:

a. Surat perjanjian pembiayaan konsumen dengan penyerahan hak milik secara fidusia menerangkan fasilitas dana pembiayaan kepada debitur

Jawaban: Ya

b. Daftar keabsahan surat-surat kendaraan dan pernyataan dimana keabsahan surat-surat tersebut berisi tentang gambaran kondisi kendaraan serta kelengkapannya.

Jawaban: Ya

c. Surat pernyataan debitur dimana surat ini terdiri dari tiga jenis surat pernyataan telah diperolehnya fasilitas pembiayaan dari OTO FINANCE, surat pernyataan telah bersedianya calon debitur membaliknamakan STNK dan BPKB, surat pernyataan yang memberikan persetujuannya untuk mengadakan pemblokiran atas hak seluruh hutang-hutangnya dibayar lunas.

Jawaban: Ya

d. Surat pernyataan bersama merupakan perjanjian antara OTO FINANCE dengan *dealer*.

Jawaban: Ya

10. Apakah ada kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih?

Jawaban: Ya

11. Apakah setiap kegiatan pemberian kredit di OTO FINANCE Cabang Kayuagung, ada pihak yang berwenang mengecek kebenaran suatu data dan informasi?

Jawaban: Ya

12. Apakah setelah barang diserahkan oleh *dealer* kepada konsumen, *dealer* akan melakukan penagihan kepada OTO FINANCE?

Jawaban: Ya

13. Apakah saat melakukan penagihan kepada OTO FINANCE, *dealer* melampirkan:

a. Kuitansi penuh

Jawaban: Ya

b. Kuitansi uang muka dan atau bukti pelunasan uang muka

Jawaban: Ya

c. Bukti pengiriman dan surat tanda penerimaan barang

Jawaban: Ya

d. Surat pernyataan BPKB

Jawaban: Ya

14. Apakah bagian penagihan akan mengawasi pembayaran angsuran berdasarkan jatuh tempo pembayaran yang telah ditentukan OTO FINANCE?

Jawaban: Ya

15. Apabila seluruh kewajiban konsumen telah dilunasi, apakah OTO FINANCE akan mengembalikan semua surat-surat dan bukti-bukti pemilikan kendaraan termasuk BPKB kepada konsumen ?

Jawaban: Ya

16. Apakah menurut Saudara prosedur pemberian kredit pada OTO FINANCE Cabang Kayuagung telah berjalan dengan baik?

Jawaban: Ya

17. Menurut Saudara adakah faktor intern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih? Bila ada jelaskan!

Jawaban: Ya, masih adanya tindak kecurangan maupun ketidaktelitian yang dilakukan oleh oknum bagian kredit dan *CR Field* dalam prosedur pemberian kredit. Antara lain: oknum *verifier* yang tidak melakukan *survey* ke tempat calon konsumen terlebih dahulu, namun langsung memberikan rekomendasi kepada bagian kredit untuk langsung menyetujui permohonan kredit calon konsumen tersebut dan pemverifikasian permohonan kredit calon konsumen oleh oknum-oknum tertentu bagian kredit yang memiliki hubungan istimewa dengan calon konsumen tanpa melihat hasil *survey* maupun riwayat kelancaran pembayaran angsuran calon konsumen tersebut.

18. Menurut saudara adakah faktor ekstern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih? Bila ada jelaskan!

Jawaban: Ya, faktor ekstern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih yaitu konsumen mengalami kesulitan finansial/ekonomi.

19. Bagaimana cara perusahaan untuk mengatasi masalah akibat kerugian akibat piutang tak tertagih ?

Jawaban: Pengawasan terhadap bagian pemberian kredit harus dilakukan lebih insentif, seperti analisis hasil *survey CR Field* dan pemeriksaan keaslian data untuk syarat permohonan kredit.

Wawancara

1. *Collection Section Head/Recovery Section Head* menarik data tagihan piutang dari system ?

Jawaban: Ya

2. Apakah setelah menarik data dari system, data tersebut diolah untuk menentukan:

- a. Menentukan zona/wilayah tagih

Jawaban: Ya

- b. Memecah wilayah berdasarkan kode wilayah

Jawaban: Ya

- c. Menentukan *CR Field* per wilayah

Jawaban: Ya

3. Apakah setelah terbentuk semua data tersebut kemudian data tersebut dibagikan ke *CR Field* yang menaungi zona/wilayah tagih masing-masing?

Jawaban: Ya

4. Apakah *CR Coordinator* mencetak DKH (Daftar Kunjungan Harian) berdasarkan zona wilayah masing-masing?

Jawaban: Ya

5. Apakah *CR Coordinator* memberikan data-data pendukung kepada *CR Coordinator* untuk melakukan penagihan. Data pendukung tersebut antara lain:

- a. Surat Tugas

Jawaban: Ya

- b. Kuitansi

Jawaban: Ya

- c. Somasi

Jawaban: Ya

6. Apakah *CR Field* melaksanakan tugas penagihan berdasarkan LKP dari *CR Coordinator* setiap hari ?

Jawaban: Ya

7. Apakah *CR Field* melakukan kunjungan sesuai dengan alamat yang ada dalam LKP?

Jawaban: Ya

8. Apakah setelah *CR Field* melakukan kunjungan, *CR Field* harus melaporkan hasil kunjungan tersebut ke *CR Coordinator* setiap harinya?

Jawaban: Ya

9. Apakah apabila terjadi gangguan pada sistem computer OTO FINANCE maka diperbolehkan untuk melakukan laporan hasil kunjungan keesokkan harinya (H+1)?

Jawaban: Ya

10. Apabila *CR Field* dalam tagihannya memperoleh pembayaran dari konsumen, apakah uang tersebut harus disetorkan ke *CR Coordinator* bersamaan dengan kuitansi?

Jawaban: Ya

11. Apakah *CR Coordinator* menyetorkan uang tersebut ke kasir ?

Jawaban: Ya

12. Setelah kasir menerima uang tersebut, apakah kasir membuat bukti *receive*?

Jawaban: Ya

13. Apakah setelah kasir membuat bukti *receive*, kuitansi bersama bukti *receive* dikembalikan ke *CR Coordinator* ?

Jawaban: Ya

14. Apakah *CR Coordinator* mengentry data laporan hasil kunjungan setiap hari berdasarkan LKP yang telah ditugaskan ke sistem computer?

Jawaban: Ya

15. Apakah menurut Saudara prosedur penagihan piutang pada OTO FINANCE Cabang Kayuagung telah berjalan dengan baik?

Jawaban: Ya

16. Menurut Saudara adakah faktor intern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih? Bila ada jelaskan!

Jawaban: karyawan tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP. Misalnya tidak menyetorkan hasil penagihan dari konsumen.

17. Menurut Saudara adakah faktor ekstern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih? Bila ada jelaskan!

Jawaban: Ya, faktor ekstern perusahaan yang menyebabkan timbulnya kerugian akibat piutang tak tertagih yaitu konsumen mengalami kesulitan finansial/ekonomi.

18. Bagaimana cara perusahaan untuk mengatasi masalah kerugian akibat piutang tak tertagih?

Jawaban: Bagian penagihan melakukan pendekatan persuasive dan penagihan langsung kepada konsumen yang menunggak.