

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Astra credit companies atau bias di singkat dengan Acc adalah perusahaan pembiayaan mobil dan alat berat. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 29/POJK.05/2014 ACC melakukan perluasan usaha di bidang Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna dan Sewa Operasi (Operating Lease), baik dengan skema konvensional maupun syariah. PT Astra Sedaya Finance yang merupakan cikal bakal ACC berdiri pada 15 Juli 1982 dengan nama PT Rahardja Sedaya, didirikan guna mendukung bisnis otomotif kelompok Astra.

Pada ACC sendiri terdapat divisi IT ACC yang terdiri dari beberapa departemen, salah satu departemen yang terdapat di ACC yaitu Architecture Egovernance (Agov) yang bertugas dalam mengatur standar operasional pada divisi IT. Dengan banyaknya proyek yang dimiliki oleh IT ACC sendiri, membuat tim dari Architecture E-Governance memiliki kendala dalam menangani Report, dimana seluruh proses testing dilakukan secara manual oleh user sehingga hal ini akan mengakibatkan banyaknya Report mengenai testing yang sama dilakukan secara berulang-ulang yang kemudian dikirimkan oleh user kepada admin melalui e-mail setiap harinya, sehingga membuat admin dari testing memiliki banyak laporan yang dikirimkan berulang-ulang mengenai progress yang dilakukan oleh user. Selain itu adanya dependensi

dari PIC yaitu jika PIC berhalangan hadir maka akan menghambat proses reporting suatu proyek.

Oleh karena itu, dibutuhkan sistem ketika admin memberikan tugas untuk testing kepada user, maka akan menampilkan informasi mengenai proyek yang akan dikerjakan untuk user dan user bisa mengetahui proyek yang diberikan oleh admin kepadanya dan memberikan infomasi mengenai proyek yang sedang dikerjakan dalam aplikasi tersebut kepada admin maupun user lain. Sistem yang akan dirancang terdiri dari beberapa fitur diantaranya Home, Master, Report, dan Transaction. Dimana di dalam fitur Master dilakukan view dan input karyawan yang dapat mengakses aplikasi dan terlibat dalam hal penggeraan proyek, mengetahui target yang dilakukan oleh setiap admin proyek dan admin dapat input target yang akan dicapai oleh setiap user.

Di menu Master terdapat sub-menu Master Employee, Master Matrix, dan Master Target. Di dalam fitur Transaction, dilakukan penginputan data-data yang diperlukan untuk proyek dari user. Di menu Transaction terdapat sub-menu Dashboard QC Transaction, Library Test, Manual Guide, dan Timeline Sheet. Di dalam fitur Report terdapat hasil Report dari semua data di menu Transaction. Di Report ada submenu Dashboard QC Report, Library Test Report, Manual Guide Report, dan Timeline Sheet Report.

Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu perusahaan agar dapat membantu mempermudah dalam melakukan pelaporan dan juga perusahaan membutuhkan suatu sistem yang memiliki data yang terintegrasi, sehingga dapat menghasilkan informasi secara cepat dan akurat, sehingga informasi tersebut dapat dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan.

Astra Credit Companies dihadapkan pada kondisi persaingan dengan bperusahaan lain nya seperti sorum yang lain nya yang ada didaerah ini.Untuk menghadapi persaingan tersebut Astra Credit Companies ini berusaha memberikan pelayanan penyaluran kredit yang memuaskan para nasabah dan masyarakat.Hal ini dapat tercermin dari usaha ACC yang telah melakukan sistem Credit yang terintegrasi,sehingga setiap transaksi yang dilakukan para karyawan disuatu bagian dapat langsung diketahui oleh karyawan lain yang membutuhkan informasi yang berkaitan.Selain itu,usaha Acc untuk memberikan kepuasan pada para nsabahnya dapat dilihat dari visi Astra Credit Companies ,yaitu “Menjadi Perusahaan astra credit companies terbesar dan terkemuka di Sumatera Barat dalam volume usaha, kualitas pelayanan dan peran dalam membantu pengembangan perusahaan.”

Berdasarkan dari berbagai uraian di atas penulis tertarik mengangkat judul tentang **“PROSEDUR PELAYANAN PENYALURAN KREDIT PADA PERUSAHAAN ASTRA CREDIT COMPANIES (ACC PADANG)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,penulis mengambil rumusan masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan penyaluran kredit pada Perusahaan Astra Credit Companies ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur tersebut?
3. Bagaimana perkembangan kredit pada Astra Credit Companies di tahun 1982-2020?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. untuk mengetahui dan memahami prosedur pelayanan penyaluran kredit pada astra credit companies
2. Untuk mengetahui kendala pada penyaluran kredit Pada astra credit companies.
3. Untuk mengetahui perkembangan penyaluran kredit pada Astra Credit Companies

1.4 Manfaat Tugas akhir

Adapun manfaat penulisan tugas akhir adalah:

1) Bagi Mahasiswa

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan study pada diploma III,serta dapat menambah pengetahuan,wawasan,dan keterampilan,serta penerapan ilmu yang didapatkan penulis mengenai prosedur pelayanan kredit pada Astra Credit Companies (ACC).

2) Bagi Universitas Dharma Andalas

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keperpustakaan dan dapat memberi masukan pada pembaca,khususnya dalam bidang perbankan kreditan dan tabungan.
- b. Sebagai bahan referensi Diploma III yang tertarik dalam bidang pelayanan kredit.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Wawancara

Data yang diperoleh dari hasil wawancara atau tanya jawab,saran,masukan dari Kabag OP umum dan personalia Astra Credit Companies.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Peneliti bertanya langsung kepada informan yang dipilih, yaitu pihak-pihak yang berkompeten yang dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini (Sugiyono,2010: 140) wawancara verifikasi data yang diperoleh kepada informan sehingga data semakin valid dan diharapkan tidak ada kesalah pahaman dalam data yang diperoleh.

Literatur(bacaan)

Metode literatur ini merupakan sebagai faktor penunjang dalam membuat tugas akhir ini,baik itu dalam merencanakan maupu dalam menganalisa data-data yang diperoleh dari buku maupun jurnal yang berkaitan dengan sistem pelayanan kredit

Dokumentasi

Diperoleh dengan cara mengumpulkan data melalui menganalisis catatan tertulis, laporan arsip yang berkaitan dengan Perusahaan Astra Credit Companies. Data yang dikumpulkan melalui metode diatas dapat disebut juga dengan data kualitatif, dimana data tersebut bersifat deskriptif, non-numerik, dan biasanya berupa kata-kata, seperti hasil wawancara, observasi, atau dokumen. Setelah pengumpulan data selesai kemudian dilakukan analisis kuantitatif deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci dan mendalam mengenai suatu fenomena atau kejadian berdasarkan data kualitatif yang dikumpulkan. Metode ini berfokus pada pemahaman konteks, karakteristik, dan hubungan antar berbagai aspek dalam fenomena tersebut, tanpa melakukan manipulasi data. Tujuan utama metode ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti secara mendalam.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan adalah struktur penulisan yang digunakan untuk menyusun isi laporan tugas akhir secara logis dan sistematis.

BAB 1 PENDAHULUAN

BAB 1 ini merupakan pendahuluan yang diuraikan secara ringkas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dilakukannya tugas akhir, manfaat yang diperoleh saat melakukan tugas akhir, metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam memperoleh informasi perusahaan dan sistematika dalam penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II mencakup berbagai landasan teori mengenai pengertian Perusahaan Astra Credit Companies, kegiatan usaha, pengertian kredit, tujuan dan fungsi kredit, jenis-jenis kredit, Unsur-unsur kredit, Prinsip pemberian kredit, prosedur pelayanan kredit, pengertian pelayanan, pelayanan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, manfaat pelayanan.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN BAB III mencakup Profil perusahaan Astra Credit Companies, sejarah perubahan nama Astra Credit Companies, visi misi, struktur, kredit pd Acc, ketentuan bunga, penilaian kredit, prosedur pelayanan penyaluran kredit, perkembangan kredit 1998-2020.

BAB IV PENUTUP

BAB IV mencakup kesimpulan dan saran yang diambil dari BAB 1, BAB II, BAB III.