

Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Penagihan PT. Sinarmas Multifinance Soreang

Asep Hidayat

Program Studi Manajemen STIE STEMBI, aseph5001@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk memahami kinerja bagian penagihan dalam mengamankan asset perusahaan.

Desain/Metode Jenis penelitian kualitatif, pendekatan yang digunakan induktif, unit analisisnya adalah karyawan, sumber data informannya dan dokumennya, teknik pengumpulan data observasi langsung dan studi pustaka, jenis data primer dan data sekunder, dan metode analisis deskriptif.

Temuan Dalam hasil pengamatannya juga penulis menemukan bahwa penilaian kinerja karyawan dapat memonitor hasil kerja dan dapat mengetahui kerja karyawan bagian penagihan yang baik.

Implikasi Manfaat penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk pengembangan Ilmu Sumber Daya Manusia dan diharapkan perusahaan bisa selalu menerapkan system penilaian kinerja yang baik terhadap karyawan bagian penagihan

Originalitas Penelitian ini baru pertama kali dilakukan penulis di PT.Sinarmas Multifinance

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Sistem Penilaian, Kinerja Karyawan, Penagihan

I. Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi Indonesia berdasarkan Laporan Informasi APBN 2017 yang disusun oleh Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan Tahun 2016 naik menjadi 5,2%, dengan tingkat pertumbuhan GDP untuk pembiayaan per sektor untuk sektor jasa keuangan dan asuransi terbesar di angka 11,3%. Artinya strategi pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia dapat dikatakan berhasil. Selain itu berdasarkan data McKinsey pada tahun 2016 terdapat 45 juta orang yang termasuk ke dalam kelas consumer. Ditambah pergeseran pola konsumsi orang Indonesia pada beberapa tahun terakhir ini memacu sikap hedonisme yang pada akhirnya menciptakan kebutuhan selain kebutuhan primernya dan mereka berupaya untuk dapat memenuhinya dengan menggunakan berbagai cara, salah satunya menggunakan jasa lembaga keuangan.

Budisusanto, Totok dan Nuritomo (2017) menjelaskan pembiayaan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank, dapat ditujukan untuk tujuan produksi, distribusi, atau konsumsi barang dan jasa. Apabila lembaga keuangan perbankan sudah tidak atau belum mencukupi kebutuhan masyarakat terhadap lembaga pendanaan, maka masyarakat dapat memilih lembaga keuangan bukan bank. Dan lembaga keuangan bukan bank yang menyalurkan atau memberikan pembiayaan kepada debitur untuk tujuan konsumsi barang dan jasa disebut dengan perusahaan pembiayaan konsumen.

Perusahaan pembiayaan konsumen sendiri dalam penyelenggaraannya diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 13/POJK.05/2014, yang didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan kepada anggota masyarakat.

PT.Sinarmas Multifinance (Simas Finance) adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1985 dengan nama PT Sinar Supra Leasing Company, lalu berganti nama

menjadi PT Sinar Supra Finance Co., dan akhirnya memilih nama baru yang digunakan sampai sekarang. Pada tahun 1995 seluruh saham perusahaan dibeli oleh PT Sinar Mas Multiartha Tbk, sebuah perusahaan investasi dibawah kelompok usaha Sinar Mas. Pada Februari 1995, PT Sinar Mas Multiartha Tbk membeli seluruh saham PT Sinar Supra Finance dan mengganti nama perusahaan yang dibelinya menjadi PT Sinar Mas Multifinance pada awal 1996. Pada Juni 1996, sesuai pedoman Departemen Keuangan Republik Indonesia, dipindahkan seluruh aktiva pembiayaan dari PT Sinar Mas Multiartha Tbk kepada Simas Finance. Sesuai dengan laporan keuangan Akuntan Publik Hanadi Sujendro, pemindahan ini meliputi nilai aktiva sebesar Rp.521 milyar.

Perekonomian Indonesia diperkirakan akan tumbuh sekitar 5 - 5,4% pada tahun 2017, target pertumbuhan ekonomi ini tidak jauh berbeda dengan pertumbuhan ekonomi yang dicapai tahun 2016 yaitu 5,02%. Hal ini tetap menjadi harapan bagi perbaikan makro ekonomi Indonesia. Pemerintah Indonesia juga menargetkan untuk menjaga kestabilan harga, suku bunga pasar dan nilai tukar Rupiah terhadap USD. Peningkatan perekonomian ini juga menjadi harapan untuk peningkatan produk domestik bruto (PDB) yang menjadi indikator konsumsi domestik.

Terkait dengan industri pembiayaan, pertumbuhan perekonomian ini diharapkan meningkatkan daya beli konsumen terhadap kendaraan bermotor yang sangat terkait dengan industri pembiayaan. Masih rendahnya kualitas kenyamanan dan keamanan serta infrastruktur transportasi massal di kota-kota besar juga menjadi pemicu bagi konsumen untuk tetap memiliki kendaraan bermotor. Selain itu berdasarkan berbagai penelitian, menunjukkan bahwa sekitar 66,5% penduduk Indonesia merupakan usia produktif yang berpotensi untuk memerlukan kendaraan bermotor untuk aktivitas dan usahanya. Selain untuk melakukan pembiayaan bagi kendaraan bermotor, Pemerintah Indonesia telah mendorong bagi industri pembiayaan untuk mengambil porsi lebih dalam memberikan pembiayaan bagi kalangan usaha seperti usaha kecil menengah dan usaha kemaritiman.

Pelaku usaha di industri pembiayaan melihat peluang yang cukup besar untuk masuk ke ranah pembiayaan investasi dan pembiayaan modal kerja. Pelaku usaha saat ini melihat bahwa sumber pendanaan untuk kegiatan usaha dari industri pembiayaan menjadi pilihan yang menarik. Ditengah situasi yang dinamis ini, industri pembiayaan diharapkan akan lebih banyak lagi memberikan pembiayaan bagi industri lain walaupun tetap harus menjaga kualitas dari pembiayaan yang telah diberikan. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang telah disebutkan, adalah tepat jika untuk tahun 2017 untuk menargetkan pertumbuhan pembiayaan multiguna kategori pembelian dengan angsuran mobil bekas sebesar 15%, pembiayaan multiguna kategori pembelian dengan angsuran motor bekas sebesar 8%. Sedangkan untuk pembiayaan modal kerja yang dikhususkan untuk mendorong kemajuan dunia usaha, Perseroan menargetkan akan mengalami penurunan sebesar 25%. Pembiayaan modal kerja dilakukan dengan kategori pembiayaan dengan pemberian jaminan dari pemberi penjual piutang. Untuk menunjang pertumbuhan pembiayaan, Perseroan perlu menjaga sumber pendanaannya agar tetap memberikan kinerja yang kompetitif.

Perseroan harus terus melakukan diversifikasi sumber pendanaan, baik melalui pasar modal, pinjaman perbankan domestik serta kerjasama penyaluran pembiayaan (*channeling*) dengan Bank Sinarmas sehingga likuiditas Perseroan tetap terjaga. Untuk meningkatkan competitive advantage yang menjadi daya tarik Perseroan terhadap konsumen, Perseroan terus melakukan upaya peningkatan pelayanan dengan pengembangan kegiatan pemasaran dan operasional. Perseroan juga akan memberikan fokus pada kegiatan yang bersifat added value untuk mendorong peningkatan kepuasan konsumen dan mitra usaha. Untuk menghadapi tuntutan dari masyarakat dan persaingan global seperti sekarang ini, PT.Sinarmas Multifinance harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi. Organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia secara profesional. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Agar perusahaan tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan.

Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja optimal sehingga tujuan serta sasaran perusahaan dapat tercapai, manajemen sumber daya manusia merupakan proses serta upaya merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Suatu organisasi baik bisnis maupun non bisnis tidak akan dapat beroperasi tanpa

adanya faktor sumber daya manusia. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi, sehingga dapat menentukan bakat dan keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional yang tersedia dalam organisasi atau perusahaan. Dalam rangka ini perusahaan melaksanakan penilaian hasil kerja atas karyawan agar mendapat gambaran yang jelas mengenai potensi pengembangan yang sebenarnya dari karyawan tersebut.

Tercapainya tujuan perusahaan sangat tergantung pada bagaimana karyawan mengembangkan kemampuannya. Karena sumber daya manusia sangat penting dan menentukan. Melihat besarnya peran karyawan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan maka wajarlah jika perusahaan mencurahkan perhatian terhadap persepsi yang dicapai karyawan (**Lilis:2011**).

Maraknya perusahaan yang bergerak pada bisnis yang sejenis membuat perusahaan harus mampu mempertahankan dan menaikkan kinerja karyawan, khususnya bagian penagihan yang berperan sebagai juru tagih nasabah yang bermasalah dengan angsuran credit yang dijalankannya, oleh karena itu bagian penagih disebut juga sebagai pengaman asset perusahaan agar perusahaan dapat berkesianambungan dalam pembangunan usaha. PT.Sinarmas multifinance perlu meningkatkan system penilaian kinerja. Sumber daya manusia memainkan peran besar dalam keberhasilan perusahaan dan manajemen harus menerapkan kombinasi insentif agar karyawan bekerja lebih baik lagi untuk perusahaan, dan pembangunan karyawan dengan pelatihan, pengembangan dan penekanan diperlukan dalam meningkatkan kinerja.

Rumusan masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut: 1. Bagaimana mekanisme penilaian kinerja di PT.Sinarmas Multifinance, 2. Apa saja indicator penilaian kinerja bagian penagihan di PT.Sinarmas Multifinance, 3. Untuk kepentingan apa saja penilaian kinerja di PT.Sinarmas Multifinance, 4. Siapa saja yang melakukan penilaian kinerja di PT.sinarmas Multifinance.

II. Kajian Pustaka

Kinerja merupakan suatu gambaran keberhasilan pengelolaan dari suatu organisasi. Awal mula diperlukannya System Manajemen Kinerja dicetuskan oleh **Prof, Wickham Skinner (1969)** yang menulis paper yang berjudul: Manufacturing Missing Link in Corporate Strategy di Harvard business Review. Dalam kinerja tercermin pencapaian yang telah diperoleh oleh suatu organisasi. Sistem pengukuran dan manajemen yang komprehensif seharusnya menjelaskan keterkaitan antara peningkatan operasi, layanan pelanggan, serta pengembangan produk dan jasa baru dengan peningkatan kinerja finansial melalui penjualan yang lebih tinggi, margin operasi yang lebih besar, tingkat perputaran aktiva yang lebih cepat, dan biaya operasi yang menurun (**Kaplan dan Norton,2000**).

Pengukuran kinerja yang baik adalah pengukuran kinerja yang dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai kinerja suatu organisasi. Informasi yang diberikan tidak hanya dari satu sisi saja namun juga mencakup unsur pembentuk kinerja yang lain.

Mathis dan Jackson (2002) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja Karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif.

A. Anwar Prabu (2013: 67) menjelaskan kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian kinerja menurut **Amirullah (2015:231)** adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus.

Harianja (2009:290) mendefinisikan kepuasan kerja dengan sejauhmana individu merasakan secara positif atau negative berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya.

Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga kerja yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Bernadin (1993) menambahkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, kapabilitas, sikap dan perilaku karyawan. Sedangkan **Suprihanto (2000)** mengemukakan sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu bakat, pendidikan dan

pelatihan, lingkungan dan fasilitas, iklim kerja, motivasi dan kemampuan hubungan industrial, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi dan lain sebagainya.

Penentuan Indikator Kinerja menurut **Moehariono (2012)** antara lain efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas dan keselamatan. Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan. Untuk memperoleh kinerja yang tinggi dibutuhkan sikap mental yang memiliki pandangan jauh ke depan. Seseorang harus mempunyai sikap optimis, bahwa kualitas hidup dan kehidupan hari esok lebih baik dari hari ini. **Furtwengler (2002:79)** mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka organisasi perlu melakukan perbaikan kinerja. Adapun perbaikan kinerja yang perlu diperhatikan oleh organisasi adalah faktor kecepatan, kualitas, layanan dan nilai selain keempat faktor tersebut, juga terdapat faktor lainnya yang turut mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu ketrampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, trampil berkomunikasi, inisiatif, serta kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisir kegiatan yang menjadi tugasnya. Faktor-faktor tersebut memang tidak langsung berhubungan dengan pekerjaan, namun memiliki bobot pengaruh yang sama.

Dessler (2007:514-516) menyatakan bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, maka harus diperhatikan 5 (lima) faktor penilai kinerja yaitu :

Kualitas pekerjaan meliputi : akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.

Kuantitas pekerjaan meliputi : volume keluaran dan kontribusi.

Supervisi yang diperlukan meliputi : membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan.

Kehadiran meliputi : regulasi, dapat dipercayai/diandalkan dan ketepatan waktu.

Konservasi meliputi : pencegahan, pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.

Mathis dan Jackson (2002) menjelaskan penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang paham benar tentang penilaian karyawan secara individual. Kemungkinannya anatara lain adalah para atasan menilai karyawannya, karyawan yang menilai atasannya, anggota kelompok yang menilai satu sama lain, sumber-sumber dari luar, penilaian karyawan sendiri dan penilaian dengan multi sumber.

Mangkunegara (2007:67) memaparkan "Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Samsudin (2005:166) mengistilahkan dimensi/kriteria penilaian ini sebagai objek penilai. Objek penilaian adalah dimensi perusahaan yang dapat dikendalikan oleh karyawan yang bersangkutan. Objek penilaian harus sinkron dengan tujuan penilaian. Apabila tidak sinkron dapat terjadi kekeliruan penilaian tentang prestasi kerja karyawan yang diinginkan. Dengan demikian menurut Samsudin objek-objek penilaian diatas, perlu disesuaikan dengan tujuan-tujuan penilaian. Oleh karena itu **Samsudin (2005:166)** menyebutkan bahwa pada pokoknya: "objek penilaian karyawan itu mencakup dua hal pokok, yaitu hasil pekerjaan (prestasi kerja) dan sifat-sifat pribadi ini mencakup kemampuan dan watak pribadi".

Kriteria pengukuran kinerja yaitu setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria terhitung, kriteria tersebut adalah: Kuantitatif (seberapa banyak) ukuran kuantitatif merupakan paling mudah untuk disusun dan diukur, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Kualitatif (seberapa baik) melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil yang harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi persisi, penampilan, manfaat dan efektivitas. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan seperti jumlah atau persentase kesalahan yang diperbolehkan per unit hasil kerja.

Penentuan Indikator Kinerja menurut **Moehariono (2012)** antara lain efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas dan keselamatan. Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif, maupun unit analisisnya adalah karyawan bagian penagihan/collection, sumber data dari penelitian ini adalah informannya yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pimpinan bagian penagihan cabang PT.Sinarmas Finance soreang, dalam te knik pengumpulan data penulis

melakukan metode observasi secara langsung dan studi pustaka, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dan metode analisis dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Banyak orang yang mungkin merasa awam ketika mendengar kata kolektor/juru tagih, namun sebagian besar telah memahami bahwa kolektor/juru tagih baik dari perusahaan perbankan maupun perusahaan pembiayaan finance atau leasing. Sebagian besar yang berhubungan dengan kolektor/penagih adalah orang yang bermasalah dengan angsuran kredit yang dijalankannya.

Untuk memahami lebih dalam tentang kolektor/bagian penagihan di PT.Sinarmas Multifinance berikut fungsi dan tanggung jawab bagian penagihan:

- Melakukan monitoring terhadap nasabah yang menunggak
- Melakukan penagihan atas seluruh bukti storan yang diterima dari staff Adm
- Melakukan penyeteroran atas hasil tagihan yang dilakukan kepada staff kasir
- Membuat laporan kepada supervisor penagihan atas bukti setoran yang tertagih maupun yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan atau strategi yang telah diambil
- Melaporkan secara rutin kepada supervisor penagihan mengenai perkembangan kasus yang dibebankan dan input alasan juga penyelesaian kasus-kasus yang ditangani
- Membuat laporan kunjungan harian
- Melakukan penarikan jaminan untuk mengamankan asset perusahaan
- Pencapaian target individu yang ditetapkan perusahaan
- Melakukan tindakan negosiasi dan persuasife dalam menyelesaikan kasus

Penilaian kinerja PT.Sinarmas Multifinance bagian penagihan yaitu kuantitatif seberapa banyak bagian penagihan dapat menyelesaikan jumlah tagihan yang dibebankan kepada masing-masing penagih, selain itu absensi kehadiran pun menjadi factor penilaian kinerja.

Kualitatif seberapa baik bagian penagihan dalam menangani nasabah yang macet dan rumit untuk membayar tagihan, sehingga nasabah melakukan pelunasan sisa tagihannya atau menyerahkan jaminan yang menjadi objek fidusia dengan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga nasabah mengerti dan merelakan jaminannya untuk dititip sementara atau disita oleh pihak perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan khususnya bagian penagihan PT.Sinarmas Multifinance memiliki indicator yang merupakan sekumpulan hal yang sifatnya kuantitatif dan kualitatif dijadikan sebagai alat ukur terhadap kinerja karyawan bagian penagihan PT.Sinarmas Multifinance indicator tersebut adalah sebagai berikut: 1. Fokus pada pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan dan evaluasi hasil kerja sehingga mendapatkan pencapaian yang maksimal, 2. Kehadiran atau absensi sejauh mana karyawan dapat datang tepat waktu dan catatan kehadiran secara keseluruhan 3. Mempunyai Attitude atau bersikap sopan yang mngedepankan pendekatan secara persuasive terhadap nasabah, karena stigma yang muncul di mata masyarakat bahwa bagian penagihan bersifat kasar, seram dan galak dalam melakukan penagihan. 4. Kecakapan dalam melakukan pekerjaan dengan ide-ide yang kreatif dan pandai mengatur strategi yang tepat dalam menghadapi berbagai karakter nasbah yang berbeda, 5. Kejujuran dan mental yang kuat dalam hal bekerja sangat di perlukan karena bagian penagihan akan menerima uang titipan angsuran maupun pelunasan, 7. Mempunyai sikap disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan, 8. Mampu bernegosiasi dengan baik dan memenangkannya, 9. Mempunyai daya juang yang tinggi (tidak mudah menyerah, tidak cengeng) 10. Mau bekerja sama dengan teman-teman yang lain (team work)

Penilaian kinerja bagian penagihan akan berdampak baik untuk perusahaan dalam memilih dan membentuk sumber daya manusia yang handal dalam menjaga dan mengamankan asset perusahaan, menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan, juga mengoptimalkan laba, segala sesuatu yang merupakan hak perusahaan berupa uang yang wajib diterima sesuai jadwal agar uang tersebut dapat di pergunakan lebih produktif. Penilaian kinerja selain berdampak bagi perusahaan juga berdampak terhadap karyawan bagian penagihan dari segi insentif, bonus dan karir.

PT.Sinarmas Multifinance supervisor penagihan mempunyai fungsi dan tanggung dalam mengawasan, memonitor, memberi arahan dan membuat laporan setiap anggota, head

collection/kepala penagihan menilai kinerja semua bagian penagihan dengan indicator yang sudah ada dan dapat memutuskan kontrak kerja bagi yang tidak memenuhi syarat.

Melihat dari pengamatan diatas jika dikaitkan dengan teori – teori penilaian kinerja karyawan yang di paparkan di bagian II, penilaian kinerja karyawan bagian penagihan PT.Sinarmas Multifinance Soreang sesuai dengan apa yang dijelaskan menurut para ahli, bahwa penilaian kinerja karyawan bagian penagihan sangat penting dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja, lebih termotivasi dalam bekerja, efektif, efisien, ketepatan waktu, dan produktivitas. Sehingga dapat mengamankan asset perusahaan dan perusahaan dapat berkesinambungan dalam menjalankan usahanya.

V. Penutup

Kinerja bagian penagihan sangat terkait dengan bagian perusahaan lainnya seperti marketing dan surveyor. Sehingga pemilihan nasabah seharusnya sudah sesuai dengan SOP perusahaan untuk menghindari jumlah kredit macet. Kinerja bagian ini sendiri sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi dengan selalu membuat pelatihan SDM oleh perusahaan dan team work internal yang ditingkatkan lagi agar bagian penagihan bukan hanya mampu bekerja sesuai target akan tetapi dapat menyelesaikan permasalahan internal yang dihadapi agar dapat menjaga dan mengamankan asset perusahaan..

Perusahaan sebaiknya menambah system insentive yang jelas dan pasti sebagai apresiasi keberhasilan kinerja dan untuk lebih memotivasi karyawan terutama bagian penagihan agar terus meningkatkan kinerjanya.

Daftar Pustaka

- Amirullah 2015, *Pengantar Manajemen*. Jakarta Penerbit: Mitra Wacana Media.
- Bernadin, H, John, and Joyce E.A 1993, *Human Rsdources Management*, International Edition, Singapura; Mc Graw Hill,Inc.
- Dessler., Gary, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Furtwengler,D. 2002, *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Harianja, Marihot Tua Efendi, 2005 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Grasindo .
- Mathis L R and Jackson, H.J., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. A A A P, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Samsudin. Sadili. 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka.
- Skinner. Wickham (1969), *Manufacturing Missing Link in Corporate Strategy* di Harvard business Review.