



Kantor Pusat

No. Ketentuan : 02/SK/KBS/VIII/2025

Revisi : 0

SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION

Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2025

Halaman : 1 of 7

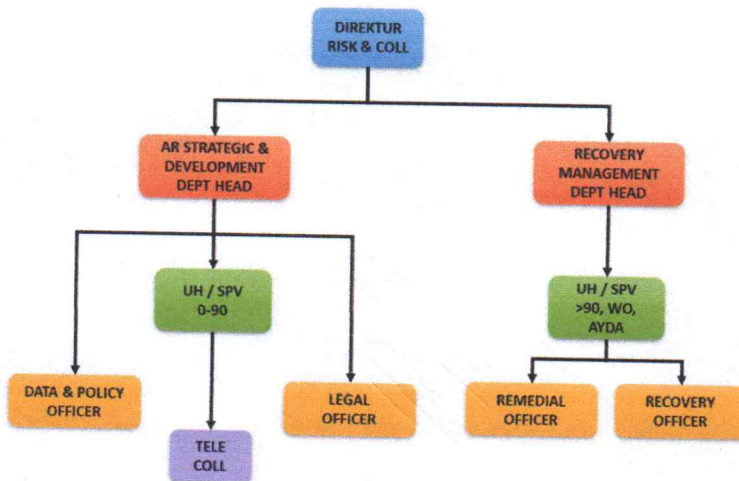
1. LATAR BELAKANG & TUJUAN

Berlakunya SK Struktur & Jobdesc Collection diperlukan untuk mengatur lebih detail mengenai isi Struktur Organisasi, jalur koordinasi serta fungsi tanggung jawab antara bagian di Head Office dengan Cabang khususnya dalam hal Collection. Sehingga proses penagihan kredit dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan aspek kontrol serta proses tertib administrasi.

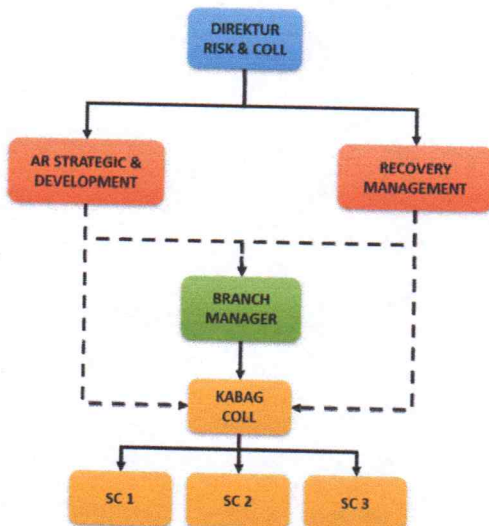
2. STRUKTUR ORGANISASI

Berikut adalah Struktur & Jalur Koordinasi yang berlaku di Head Office & Cabang terkait Collection, sbb :

1) Struktur Organisasi Head Office



2) Struktur Organisasi & Jalur Koordinasi HO – Cabang



Handwritten signature





Kantor Pusat

No. Ketentuan : 02/SK/KBS/VIII/2025

Revisi : 0

SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION

Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2025


Halaman : 2 of 7

3) Jenis Struktur Collection Cabang

Type	Struktur	Keterangan
A		Struktur tersebut untuk cabang baru atau cabang dengan populasi kontrak menunggak < 45 kontrak.
B		Struktur tersebut untuk cabang yang jumlah NoA Lancar, Pastdue 1-30 & 31-60 masih dapat dihandle oleh SC 1 sesuai dengan kapasitas kontrak. Serta Pastdue 61-90 dihandle SC 2.
C		Struktur tersebut untuk cabang yang jumlah NoA Lancar, Pastdue 1-30 harus dihandle oleh SC 1. Serta Pastdue 31-60 & 61-90 masih dapat dihandle oleh SC 2 sesuai dengan kapasitas kontrak.
D		Struktur tersebut untuk cabang yang jumlah NoA Lancar, Pastdue 1-30 harus dihandle oleh SC 1. Serta Pastdue 31-60 & 61-90 masih dapat dihandle oleh SC 2 sesuai dengan kapasitas kontrak. Dan jumlah NoA >90 / NPL cukup banyak dan memerlukan penanganan khusus dari TL/ KABAG.
E		Struktur tersebut untuk cabang yang jumlah NoA Lancar - Pastdue 1-30, 31-60 & 61-90 harus dihandle oleh 1 orang SC setiap bucket (ada SC1, SC2, SC3). Dan jumlah NoA >90 / NPL cukup banyak dan memerlukan penanganan khusus dari TL/ KABAG. Struktur ini adalah struktur paling Ideal untuk tim Collection cabang.

Note :

- Setiap SC memiliki kapasitas handle :
 - SC bucket 1-30 ± 45 NoA Pastdue.
 - SC bucket 31-60 ± 35 NoA Pastdue.
 - SC bucket 61-90 ± 25 NoA Pastdue.
- SC MIX diberikan untuk cabang baru beroperasi > 4 bulan atau sudah ada minimal 20 NoA Pastdue di 1-30.

	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	02/SK/KBS/VIII/2025
		Revisi	:	0
	SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION	Tanggal Berlaku	:	01 Agustus 2025
		Halaman	:	3 of 7

- **SC MIX** adalah Staff Collection yang menangani lebih dari 1 bucket.
- Untuk cabang **Type A, B, C** kontrak >90 & NPL dihandle oleh kantor pusat.

3. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB


1) RECOVERY OFFICER

- A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :
- Bertanggung jawab terhadap portfolio dan kegiatan handling kontrak WO dan AYDA sesuai dengan wilayah kerja.
 - Fokus terhadap pencapaian target recovery WO secara cepat.
 - Membina relasi dengan pihak aparat dan juga jaringan eksternal.
 - Menjalankan prosedur eksekusi yang efektif & efisien terhadap kontak WO.
 - Menyusun rencana kerja bersama PIC cabang untuk dapat menjalankan strategi recovery WO.
 - Menyusun strategi penjualan dan penyelesaian kontrak AYDA.
 - Membuat report-report progres Recovery WO & penyelesaian AYDA.
 - Mencari channel dengan pihak ketiga seperti Ekscoll, Aparat, Lawyer, Balai Lelang, Sales Bank / Finco, KJPP, Agen Property, Cessor, Pejabat Sekitar, Ormas dan pihak lainnya yang dapat membantu proses eksekusi aset jaminan.
 - Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.
- B. Hirarki tanggung jawab
Recovery Officer bertanggung jawab & berkoordinasi kepada Recovery Management SPV / Unit Head.

2) REMEDIAL OFFICER

- A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :
- Bertanggung jawab terhadap portfolio dan kegiatan handling kontrak NPL dan AYDA sesuai dengan wilayah kerja.
 - Fokus terhadap pencapaian target recovery NPL secara cepat.
 - Membina relasi dengan pihak aparat dan juga jaringan eksternal.
 - Menjalankan prosedur eksekusi yang efektif & efisien terhadap kontak NPL.
 - Menyusun rencana kerja bersama PIC cabang untuk dapat menjalankan strategi recovery NPL.
 - Menyusun strategi penjualan dan penyelesaian kontrak AYDA.
 - Membuat report-report progres Recovery NPL & penyelesaian AYDA.
 - Mencari channel dengan pihak ketiga seperti Ekscoll, Aparat, Lawyer, Balai Lelang, Sales Bank / Finco, KJPP, Agen Property, Cessor, Pejabat Sekitar, Ormas dan pihak lainnya yang dapat membantu proses eksekusi aset jaminan.
 - Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.
- B. Hirarki tanggung jawab
Remedial Officer bertanggung jawab & berkoordinasi kepada Recovery Management SPV / Unit Head.


 1

	Kantor Pusat	No. Ketentuan	: 02/SK/KBS/VIII/2025
		Revisi	: 0
	SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION	Tanggal Berlaku	: 01 Agustus 2025
		Halaman	: 4 of 7

3) TL / SPV / KABAG COLLECTION

A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap portfolio dan kegiatan penagihan kontrak pastdue di cabang dan meminimalisir roll up 0%, roll up 30%, roll up 60% dan roll up 90%.
- b. Kontrol dan monitoring pencapaian KPI cabang dan individu dibawahnya.
- c. Berkoordinasi dengan kepala bagian Marketing untuk mengevaluasi kontrak-kontrak pastdue, khususnya yang FID.
- d. Berkoordinasi dengan kepala bagian Operation terkait proses pencatatan dana yang masuk dari Debitur.
- e. Berkoordinasi dengan BM untuk mengevaluasi dan merencanakan strategi pencapaian KPI.
- f. Melakukan perencanaan, pemenuhan, pembinaan dan pengembangan ManPower collection sesuai kompetensi di cabang.
- g. Memastikan regularity, monitoring control system dan collection activity berjalan di cabang.
- h. Memberikan assignment dan target harian kepada collector setiap hari dan memastikan target harian untuk collector tercapai.
- i. Melakukan re-visit kontrak-kontrak yang Roll Up, FID & yang di assign ke Pihak Eksternal.
- j. Membuat report-report progres pencapaian KPI cabang dan individu.
- k. Mengelola pencadangan kerugian dan recovery cabang sesuai budget.
- l. Mencari channel dengan pihak ketiga seperti Ekscoll, Aparat, Lawyer, Balai Lelang, Sales Bank / Finco, KJPP, Agen Property, Cessor, Pejabat Sekitar, Ormas dan pihak lainnya yang dapat membantu proses eksekusi aset jaminan.
- m. Memperhatikan dan menindaklanjuti hasil Audit baik internal maupun eksternal (OJK/KAP).
- n. Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

B. Hirarki tanggung jawab


KABAG Collection bertanggung jawab & berkoordinasi kepada BM atau Manager.

4) STAFF COLLECTION 1 (SC 1)

A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :

- a. Handling kontrak Lancar (0) dari Tele Collection yang lewat pembayaran lebih dari 7 hari dari tanggal jatuh tempo angsuran sesuai Saldo Awal Bulan.
- b. Handling kontrak pastdue 1-30 hari sesuai Saldo Awal Bulan.
- c. Meminimalisir roll up 30+.
- d. Melakukan kegiatan penagihan sesuai daftar harian dan melakukan follow-up terhadap debitur-debitur yang pembayarannya tertunggak dengan visit.
- e. Bekerja sama dan koordinasi dengan Tim Bisnis dalam hal informasi tentang debitur khususnya Debitur FID.
- f. Memberikan informasi dan laporan hasil kunjungan baik lisan atau tertulis kepada atasan sehingga dapat diambil langkah berikutnya dengan cepat.
- g. Mengirim SP kepada Debitur.
- h. Melakukan penagihan dan atau penerimaan setoran debitur dengan memberikan bukti tanda terima yang sah dari Bank.
- i. Melaporkan & melakukan identifikasi mengenai karakter, pekerjaan, latar belakang dan kewajaran transaksi Debitur untuk menghindari terhadap hal-hal yang belum diketahui saat pengajuan kredit.
- j. Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

[Handwritten signature]

	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	02/SK/KBS/VIII/2025	
		Revisi	:	0	
	SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION	Tanggal Berlaku	:	01 Agustus 2025	
		Halaman	:	5 of 7	

B. Hirarki tanggung jawab :
SC 1 bertanggung jawab & berkoordinasi kepada KABAG Collection.

C. Mekanisme assignment :
a. Assignment berdasarkan area tagih yang disusun oleh KABAG Collection.
b. Kontrak yang terassign adalah kontrak dengan pastdue 0-30 hari sesuai Saldo Awal Bulan.

5) STAFF COLLECTION 2 (SC 2)

A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :

- Handling kontrak pastdue 31-60 hari sesuai Saldo Awal Bulan.
- Meminimalisir roll up 60+.
- Melakukan kegiatan penagihan sesuai daftar harian dan melakukan follow-up terhadap debitur-debitur yang pembayarannya tertunggak dengan visit.
- Memberikan informasi dan laporan hasil kunjungan baik lisan atau tertulis kepada atasan sehingga dapat diambil langkah berikutnya dengan cepat.
- Mengirim SP kepada Debitur.
- Melakukan penagihan dan atau penerimaan setoran debitur dengan memberikan bukti tanda terima yang sah dari Bank.
- Melaporkan & melakukan identifikasi mengenai karakter, pekerjaan, latar belakang dan kewajaran transaksi Debitur untuk menghindari terdapat hal-hal yang belum diketahui saat pengajuan kredit.
- Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

B. Hirarki tanggung jawab :
SC 2 bertanggung jawab & berkoordinasi kepada KABAG Collection.


C. Mekanisme assignment :
a. Assignment berdasarkan area tagih yang disusun oleh KABAG Collection.
b. Kontrak yang terassign adalah kontrak dengan pastdue 31-60 hari sesuai Saldo Awal Bulan.

6) STAFF COLLECTION 3 (SC 3)

A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :

- Handling kontrak pastdue 61-90 hari sesuai Saldo Awal Bulan melalui penjualan, petelangan, penarikan, pelunasan atau mengembalikan menjadi current.
- Meminimalisir roll up 90+.
- Melakukan kegiatan penagihan sesuai daftar harian dan melakukan follow-up terhadap debitur-debitur yang pembayarannya tertunggak dengan visit.
- Memberikan informasi dan laporan hasil kunjungan baik lisan atau tertulis kepada atasan sehingga dapat diambil langkah berikutnya dengan cepat.
- Melakukan penagihan dan atau penerimaan setoran debitur dengan memberikan bukti tanda terima yang sah dari Bank.
- Melaporkan & melakukan identifikasi mengenai karakter, pekerjaan, latar belakang dan kewajaran transaksi Debitur untuk menghindari terdapat hal-hal yang belum diketahui saat pengajuan kredit.
- Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.



	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	02/SK/KBS/VIII/2025	
		Revisi	:	0	
	SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION	Tanggal Berlaku	:	01 Agustus 2025	
		Halaman	:	6 of 7	

B. Hirarki tanggung jawab :
SC 3 bertanggung jawab & berkoordinasi kepada KABAG Collection.

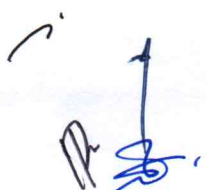
- C. Mekanisme assignment :
- Assignment berdasarkan area tagih yang disusun oleh KABAG Collection.
 - Kontrak yang terassign adalah kontrak dengan pastdue 31-60 hari sesuai Saldo Awal Bulan.


7) Tele Collection (TC)

A. Bertanggung jawab dalam hal sebagai berikut :

- Melakukan reminder pembayaran kontrak 0 hari sesuai Saldo Awal Bulan dengan penagihan by phone maupun WA kepada Debitur sejak H-3 jatuh tempo.
- Melakukan Call Activity sesuai Script dan SOP yang berlaku.
- Memastikan script telecoll dalam menghubungi Debitur sudah sesuai dengan standar perusahaan.
- Mendapatkan kepastian tanggal pembayaran dari Debitur atau janji bayar (Promise to Pay) maksimal 7 hari dari tanggal penagihan dan ada Pembayaran maksimal 7 hari dari tanggal angsuran.
- Berkoordinasi dengan KABAG Collection & SC 1 mengenai daftar debitur yang difokuskan untuk dilakukan visit.
- Mengisi hasil penagihan by phone maupun WA sesuai dengan kondisi yang didapat pada saat menghubungi Debitur.
- Memastikan melakukan penginputan logbook di kolom keterangan untuk nomor telepon yang berhasil dihubungi dan keterangan Janji Bayar atau keterangan lainnya.
- Melakukan reminder terhadap Debitur terkait dokumen jaminan yang masih berada di BPR serta masih adanya kewajiban yang belum terselesaikan.
- Melaporkan & melakukan identifikasi mengenai karakter, pekerjaan, latar belakang dan kewajaran transaksi Debitur untuk menghindari terdapat hal-hal yang belum diketahui saat pengajuan kredit.
- Berpakaian dan berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang merepresentasikan / memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

B. Hirarki tanggung jawab
Tele Collection bertanggung jawab & berkoordinasi kepada Unit Head / Supervisor di Head Office.



	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	02/SK/KBS/VIII/2025	
		Revisi	:	0	
	SK STRUKTUR & JOBDESC COLLECTION	Tanggal Berlaku	:	01 Agustus 2025	
		Halaman	:	7 of 7	

C. Mekanisme Assignment

- a. Assignment berdasarkan area tagih yang disusun oleh Unit Head / Supervisor di Head Office.
- b. Kontrak yang terassign adalah kontrak 0 hari sesuai Saldo Awal Bulan.

Diajukan oleh	Direkomendasi Oleh	Disetujui oleh	
 Raden Fajar Ramadhan	 Syarif Hidayatullah	 Lauw Sumiwati	 Andry Syahputra
SPV Collection	Manager Collection	Direktur Yang Membawahkan Fungsi Kepatuhan	Direktur Utama