

lakukan audit setiap cabang setahun dua kali.

Waktu pertama sistem audit jalan, *grade*-nya banyak yang merah. Namun, setelah berjalan tiga tahun, sekarang mulai bagus. Banyak yang sudah mulai hijau dan banyak orang makin *aware* audit serta tidak boleh main-main dengan *policy*.

### Mengerem dari awal

Selama 2015, kondisi industri *multifinance* boleh dibilang cukup berat karena persaingan yang ketat, ditambah dengan kondisi ekonomi yang memang melambat selama kurang lebih dua tahun. Kami pun terpengaruh perlambatan kemarin.

Karena 95% bisnis ACC adalah otomotif, maka manakala industri otomotif flat, kami juga flat. Saya ingat, 2014, industri otomotif pernah mencapai puncak penjualan hingga 1,2 juta unit setahun. Namun, di 2015 menjadi 1,03 juta unit dan 2016 ini diperkirakan 1,05 juta unit.

Boleh dibilang dua tahun ini masa paceklik dan terjadi banting harga, termasuk di pasar mobil bekas. Jadi, saat ada kredit macet, ACC harus menarik mobil dan menjualnya. Karena pasar sedang lesu, harga mobil bekas pun jatuh. Imbasnya, *non performing loan* (NPL) naik. Tahun lalu NPL industri 1,1%, sekarang sudah 2,5%.

Sama dengan industri, pembiayaan ACC mengalami penurunan. Tahun 2014 sebesar Rp 27 triliun, turun menjadi Rp 22 triliun di 2015. Saat ada perlambatan, kami tidak mau jor-joran. Ini sesuai dengan prinsip kami, yaitu *promote credit for better life*. Jadi kami tidak mendorong orang konsumtif di saat ekonomi sedang lesu.

Strategi ACC dalam menghadapi perlambatan ini sebenarnya sederhana saja, kami mengerem sejak awal. Kami sudah melihat ada tren perlambatan di beberapa segmen, khususnya kendaraan komersial. Jadi, saat ekonomi melambat, ACC mengurangi porsi kredit untuk komersial dan mobil bekas.

Kenapa? Karena kendaraan seperti truk yang digunakan untuk keperluan mengangkut

hasil tambang atau hasil kebun sawit kemungkinan macetnya besar sebab tambang dan kebun sawit lesu. Kalau mobil bekas, karena mobil baru saja sedang diskon, harga mobil bekas jatuh, orang lebih memilih mencari mobil baru sekalian.

Dari 95% bisnis ACC di otomotif, terbagi 70% kendaraan baru dan 25% mobil bekas. Dari 70% kendaraan baru ini, 70% di mobil penumpang dan 30% kendaraan komersial.

Saat ini, saya melihat ekonomi sudah sedikit membaik sehingga pembiayaan pun sedikit demi sedikit kami dorong. Hingga September 2016, pembiayaan ACC sudah tumbuh 17% dibanding tahun lalu. Mudah-mudahan tahun ini pembiayaan ACC bisa ditutup di angka Rp 26 triliun. Kalau target ini tercapai, artinya tumbuh 18%.

Kami mengurangi saat kami melihat sinyal awal, karena kami menjaga hubungan baik dengan diler. Kalau baru mengerem saat kejadian, bikin diler sakit hati, karena waktu bagus *booking*, waktu jelek langsung stop, tidak ambil. Kami lakukan pelan-pelan, tiap bulan dimonitor dan selalu berkomunikasi dengan diler. Sehingga, diler pun secara natural turut mengerem penawaran kendaraan komersial. Komunikasi dengan diler ini sangat vital.

Saya memutuskan agar ACC mengerem kredit bukan tanpa alasan. Kalau sembarangan memberi kredit dan akhirnya macet, berarti kami tidak bertanggung jawab terhadap kreditor kami serta investor.

Di era digital ini, kami juga meluncurkan ACC YES yang memungkinkan orang untuk melakukan simulasi kredit dan mengajukan kredit. Di aplikasi ini, konsumen juga bisa mengecek angsurannya serta mengikuti program-program terbaru. Ini juga salah satu cara kami untuk menjawab tantangan serbuan *fintech*. Kami secara fisik ada, plus secara digital juga ada. ACC YES baru kami keluarkan Februari 2016 dan sudah 35.000 yang mengunduh. Kehadiran ACC YES jadi bukti bahwa ACC merupakan *multifinance* yang menggabungkan pendekatan tradisional dan digital. □

## Akhir Pekan untuk Keluarga

**Kesibukan** bekerja dan membangun relasi membuat Presiden Direktur PT Astra Sedaya Finance Jodjana Jody sering pulang larut malam. Maklum, di industri *multifinance*, hubungan baik dengan berbagai pihak harus terus dijaga. Baik dengan diler, OJK, maupun bank. Alhasil, Jodjana mengaku baru pulang ke rumah jam sembilan malam atau bahkan lebih larut.

Karena itu, saban akhir pekan ia memprioritaskan waktunya untuk keluarga, terutama bersama kedua anaknya yang masih kecil. Ia pun dengan suka cita mengantar anak-anaknya ke tempat les bahasa mandarin atau golf. "Anak-anak saya masih kecil, paling besar 13 tahun. Kalau saya tidak meluangkan waktu bersama mereka, ya, kapan lagi," ujar Jodjana.

Kalaupun ada kegiatan yang mengharuskan dirinya bekerja di akhir pekan, seperti bazar atau aksi *corporate social responsibility* (CSR), ia usahakan mengajak keluarga ke mal terlebih dulu. Kegiatan golf dengan kolega pun ia batasi sebulan sekali.

Selain golf, Jodjana juga hobi mengoleksi lukisan. Namun ia mengaku bukan termasuk kolektor yang ngebet berburu lukisan incaran dengan harga berapa pun. "Saya senang seni, bukan lihat harga, melainkan sesuai selera," kata pria 48 tahun ini.

Kesenangan lainnya adalah memelihara ikan, terutama arwana. Jodjana bercerita, pernah memelihara seekor ikan arwana selama 16 tahun. Ia lantas mengembalikan ikan ini ke Pontianak agar bisa berumur lebih panjang. Maklum, di kolam lebih besar atau sungai, umur arwana bisa mencapai 30-40 tahun. Kini ia kembali memelihara ikan arwana dari kecil. "Mulai dari nol lagi," kata Jodjana. □

### Refleksi

# Showing Up atau Ghosting?

**S**howing up alias kehadiran merupakan sebuah *skill* atau keterampilan yang perlu diasah. Kurang diasah, seseorang akan mudah putus asa dan mundur begitu ada suatu masalah. Padahal, bisa saja apa yang tampaknya tidak bisa diatasi hanyalah fatamorgana. Dalam pilihan kosa kata penulis, ini termasuk bentuk "tidak tabah."

Mungkin Anda pernah mengalami kejadian di mana seorang anak buah tiba-tiba menghilang tanpa kabar dan tidak lagi hadir di kantor tanpa secara resmi mengundurkan diri. Ada lagi pacar yang tiba-tiba tidak menjawab semua komunikasi. Bahkan ekstremnya, ada suami-suami yang tidak pulang ke rumah selama beberapa minggu, bulan atau tahun dan meninggalkan anak-istri, padahal belum ada perjanjian pisah rumah atau cerai secara resmi.

Gejala-gejala "menghilang seperti hantu" ini disebut *ghosting* dalam bahasa slang milenial di Amerika Serikat. Secara historis, ini bukan sesuatu yang baru. Namun, akhir-akhir ini banyak kisah tentang *ghosting* beredar di sekitar kita yang mungkin termagnifikasi oleh media-media *online*.

Hanya seorang pengecut, tidak bertanggung jawab, dan ingin "mencuci tangan" saja yang melakukan *ghosting*. Karena memang ini cara paling mudah untuk melarikan diri dari sesuatu, apa pun itu.

Jadilah seseorang yang selalu hadir alias *show up* ketika ada yang perlu dikerjakan atau diatasi. Ini mengasah kemampuan menyelesaikan masalah dan menjadi kita lebih dewasa. *Face the world, don't hide!*

Untuk seorang *introvert* seperti penulis, sebenarnya selalu tampil menghadapi dunia merupakan pergumulan tersendiri. Namun, penulis mempunyai rasa keingintahuan yang tinggi akan segala sesuatu. Dengan kehadiran, proses belajar dapat terjadi. Dan, konfirmasi dapat dilakukan.

*Showing up* merupakan proses belajar terbaik. Berbagai eksperimen akan diri sendiri dan bagaimana mengelola aksi dan reaksi dapat dilakukan. Hadapi apa pun yang menggetarkan dan menggentarkan hati dan pikiran.

*Let the fire burn by showing up.* Biarkan bara itu menyala



**Jennie M. Xue**  
Kolumnis Internasional dan Pengajar Bisnis, tinggal di California, AS,  
[www.jennixue.com](http://www.jennixue.com)

dengan kehadiran.

### Mengatasi keinginan menghilang

Bagaimana tetap hadir ketika rasa "ingin menghilang" itu demikian menyala?

*Pertama*, pasti ada "jeda" antara keinginan menghilang itu dengan aksi yang akan dilakukan. Tergantung kapan harus

### Jadilah seseorang yang selalu hadir alias show up ketika ada yang perlu dikerjakan atau diatasi.

Anda "hadapi" sesuatu itu, maka gunakan waktu satu menit atau satu jam sebelum menjawab dengan kehadiran.

Jika sesuatu itu untuk kepentingan jangka panjang, gunakan "jeda" yang agak panjang. Gunakan waktu antara tersebut untuk berpikir dan berstrategi akan apa yang perlu dilakukan agar Anda dapat tampil terlepas dari apa pun yang menakutkan itu.

*Kedua*, kenali apa yang sebenarnya menakutkan Anda.

Pribadi tertentu? Atau situasi? Atau

kemungkinan hasil pertemuan? Atau lingkungan? Siapkan diri dalam waktu "jeda" tersebut. Gunakan rasio dan pikiran jernih, bukan dengan perasaan menggemuruh. Ini perlu latihan setiap hari, bahkan setiap saat.

*Be aware of your environment and where you stand.* Penulis punya kesadaran akan lingkungan dan tempat berpijak, siapa saya di suatu negara, dan bagaimana masyarakat menilai. Semestinya semua orang punya. Ini bisa dilatih dengan panca indera dan pikiran.

*Ketiga*, lakukan yang terbaik. Dengan demikian, tidak ada penyesalan apa pun di kemudian hari. Jujur terhadap diri sendiri memang sulit, namun ini merupakan kunci keberhasilan dalam setiap kegiatan. *Be true to yourself.*

Fokuskan pikiran, perasaan, dan kekuatan mental kepada satu titik. Hadirlah ketika diperlukan. Hadapi dunia. Tidak perlu melarikan diri dari segala macam kekhawatiran yang belum terjadi. Bangun *inner strength* Anda. Kekuatan terbesar ada di dalam pikiran.

Pikiran merupakan akar dari segala sesuatu. Setiap pilihan, tindakan, dan keputusan untuk tetap hadir. Semakin kuat pikiran Anda, semakin besar kemungkinan berhasil dalam apapun, termasuk dalam menghadapi apapun yang "menakutkan". Apalagi, yang "menakutkan" itu sebenarnya fatamorgana yang berasal dari persepsi belaka.

Ketika kita membenahi persepsi kita dengan strategi, niscaya tidak ada yang menakutkan lagi. Apalagi hanya karena takut akan "kegagalan". Apalah artinya sebuah kegagalan. Semua dapat diperbaiki, bukan? Apa pun kesalahan dan kegagalan kita, dengan strategi dan eksekusi yang tepat pasti bisa jadi lebih baik.

Manusia pada dasarnya telah terprogram oleh evolusi untuk selalu belajar dari kesalahan. Dari manusia bodoh yang hanya bisa menyalakan api, berjuta-juta pembelajaran memungkinkan kita untuk bekerja dengan laptop Apple dan main gim aplikasi Pokemon Go.

Keyakinan akan pembelajaran bisa dibangun selama masa "jeda", niscaya Anda tidak perlu *ghosting* dan bisa hadir dalam segala cuaca. *Face the world, don't hide.* Hadapi dunia, jangan menghindar. □

