

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan berita resmi statistik, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2019 sebesar 5,02% dan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp15.833,9 triliun. Pertumbuhan PDB masih didominasi dari sisi pengeluaran yang pertumbuhan tertinggi dicapai oleh komponen Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga (PK-RT) sebesar 56,62%, hampir lebih dari separuh PDB Indonesia. Pengeluaran konsumsi rumah tangga yang tinggi dapat dipengaruhi oleh naiknya pendapatan. Kenaikan pendapatan dapat mempengaruhi pembelian kebutuhan tersier dari konsumen. Salah satu contoh kebutuhan tersier adalah pembelian kendaraan bermotor. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pengguna mobil dari tahun ke tahun terus mengalami kenaikan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Perkembangan jumlah kendaraan bermotor

Jenis kendaraan bermotor	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Mobil penumpang (unit)	12.599.038	13.480.973	14.580.666	15.423.968	16.440.987
Mobil bis (unit)	2.398.846	2.420.917	2.486.898	2.509.258	2.538.182
Mobil barang (unit)	6.235.136	6.611.028	7.063.433	7.289.910	7.778.544

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Transaksi pembelian kendaraan bermotor biasanya dilakukan melalui lembaga pembiayaan. Berdasarkan Laporan Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset lembaga pembiayaan tahun 2018 sebesar Rp588,08 triliun yang terdiri dari aset perusahaan pembiayaan sebesar Rp503,24 triliun yang menempati proporsi lembaga pembiayaan paling besar dengan presentase sebesar 85,57%, kemudian diikuti oleh perusahaan pembiayaan infrastruktur sebesar Rp73,07 triliun dengan proporsi sebesar 12,42%. Urutan selanjutnya adalah perusahaan modal ventura sebesar Rp11,77 triliun dengan proporsi sebesar 2,01%. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Pasal 1 Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan barang dan/atau jasa. Perusahaan pembiayaan berdasarkan jenis kegiatan usaha pembiayaan dapat dibedakan menjadi 5 yaitu pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, pembiayaan lainnya berdasarkan persetujuan OJK, dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Dalam melakukan pembayaran kredit kendaraan bermotor masyarakat dapat melalui lembaga pembiayaan multiguna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Pembiayaan multiguna adalah pembiayaan barang dan/atau jasa yang diperlukan Terjamin untuk pemakaian/konsumsi dan bukan untuk keperluan usaha atau aktivitas produktif dalam jangka waktu yang diperjanjikan. Pengertian di atas dapat diartikan bahwa perusahaan pembiayaan multiguna dapat menyalurkan kredit. Penyaluran kredit multiguna salah satunya adalah kredit kendaraan bermotor. Berdasarkan SPI dari OJK, ternyata semakin bertambahnya kredit kendaraan bermotor juga semakin bertambahnya *non performing loan* (NPL) dari kredit ini. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Kredit dan NPL kendaraan bermotor

Keterangan	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Kredit (Rp miliar)	123.165,00	120.557,00	118.133,00	124.510,00	140.449,00
NPL (Rp miliar)	1.312,00	1.691,00	1.561,00	1630,00	1.919,00

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Tingginya tingkat NPL setiap tahun penyalur kredit dapat bekerja sama dengan perusahaan penjaminan, salah satu contohnya adalah PT Jamkrindo (Persero). Perusahaan penjaminan dalam melakukan kegiatan bisnisnya melalui tiga pihak yaitu kreditur (penyalur kredit) sebagai penerima jaminan, debitur (penerima kredit) sebagai terjamin, dan perusahaan penjaminan sebagai penjamin. PT Jamkrindo (Persero) dalam melakukan bisnis penjaminan terdapat kegiatan klaim. Menurut POJK Pasal 1 Tahun 2017 Klaim adalah tuntutan pembayaran oleh Penerima Jaminan kepada Perusahaan Penjaminan diakibatkan Terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Tahap pertama untuk melakukan klaim adalah mengajukan persyaratan klaim dari kreditur terhadap perusahaan penjamin. Kantor Cabang Khusus Jakarta dalam mengajukan persyaratan masih menggunakan cara yang manual sehingga proses klaim menjadi lama.

Revolusi industri 4.0 pada masa sekarang menuntut untuk proses bisnis dilakukan secara digital, dimana proses ini perlu menggunakan internet. Data statistik yang diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia tahun 2010 hingga tahun 2018 meningkat sebanyak 42 juta jiwa penduduk Indonesia menjadi 171.18 juta jiwa. Penetrasi pengguna internet di tanah air meningkat menjadi 64,8% dari total penduduk yang mencapai 264,16 juta jiwa. Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang dapat menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin menyadari bahwa perkembangan teknologi sangat diperlukan.

Adanya salah satu kelemahan sistem IT belum digunakan secara maksimal pada PT Jamkrindo (Persero) Kantor Cabang Khusus Jakarta dengan adanya perkembangan teknologi ini dapat membantu pelayanan perusahaan dalam pengajuan klaim yang semula manual dapat dilakukan secara *online*, sehingga proses pengajuan persyaratan klaim berjalan secara efisien.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## 1.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang di atas tujuan kajian pengembangan bisnis ini adalah :

1. Merumuskan ide pengembangan bisnis berdasarkan hasil analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan dengan melakukan pengembangan bisnis penggunaan digital dalam pengajuan persyaratan klaim Penjaminan OTO pada PT Jamkrindo (Persero) Kantor Cabang Khusus Jakarta
2. Menyusun perencanaan pengembangan bisnis penggunaan digital pengajuan persyaratan klaim Penjaminan OTO pada PT Jamkrindo (Persero) Kantor Cabang Khusus Jakarta berdasarkan aspek non finansial dan finansial.

## 2 METODE KAJIAN LINGKUNGAN BISNIS



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

### 2.1 Lokasi dan Waktu

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan pada PT Jamkrindo (Persero) Kantor Cabang Khusus Jakarta terletak pada lantai dasar satu gedung dengan Kantor Pusat PT Jamkrindo (Persero) yang beralamat di Jalan Angkasa B9 Kavling 6, Kota Baru Bandar, Kemayoran, Jakarta Pusat, 10610. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 4 Maret 2020 sampai dengan 20 Maret 2020 dengan jam kerja dari Hari Senin sampai Jumat pukul 07.30 sampai 16.30 WIB. Adanya wabah *covid-19* menyebabkan pelaksanaan PKL dilaksanakan secara *online* pada tanggal 21 Maret 2020 sampai dengan 4 Juni 2020.

### 2.2 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

Penulisan Tugas Akhir ini berisikan Kajian Pengembangan Bisnis. Dalam penyusunannya memerlukan adanya data. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang didapatkan melalui pengamatan langsung di lokasi, wawancara, berdiskusi, dan terlibat langsung dalam kegiatan perusahaan. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang terkait, seperti pembimbing lapang dan staf dari Kantor Cabang Khusus (KCK) Jakarta PT Jamkrindo (Persero). Sumber data sekunder adalah sumber data yang sebelumnya sudah ada, sehingga dapat dijadikan literatur untuk mendukung data primer. Pengamatan yang dilakukan dengan mengikuti kegiatan operasional