

RINGKASAN

OKE HASFIAH. Upaya Peningkatan *Service Level Agreement* Untuk Mempertahankan Konsumen Pada Divisi Klaim PT Jamkrindo Jakarta Pusat. *Service Level Agreement Increased Effort to Retain Consumers in Claim Division of PT Jamkrindo Central Jakarta*. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM.

Perusahaan penjaminan sangat berperan penting dalam pembangunan ekonomi nasional di Indonesia. PT Jamkrindo berperan sebagai penjamin dan bekerja sama dengan pihak perusahaan re-asuransi lain untuk berbagi risiko kegagalan untuk mengatasi risiko kegagalan dalam skala besar.

PT Jamkrindo didirikan dengan maksud dan tujuan untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, dengan melaksanakan kegiatan usaha Penjaminan bagi Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah, Penjaminan bagi Badan Usaha Milik Negara/ BUMN (Sinergi BUMN), dan Penjaminan sistem resi gudang. Saat ini ada empat program unggulan Kementerian BUMN. Dua diantara empat program unggulan ini membuka peluang bagi industri penjaminan yaitu Program pembangunan dan pengembangan infrastruktur yang akan memberikan dampak positif bagi pengembangan usaha PT Jamkrindo untuk memperluas pasarnya yaitu Sinergi BUMN.

Di dalam usaha penjaminan, klaim merupakan suatu hal yang penting karena menentukan nilai dari usaha penjaminan tersebut. Klaim selalu berhubungan dengan pelayanan/ *Service Level Agreement* (SLA). Oleh karena itu, peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) sangat dibutuhkan dilihat dari sisi lembaga penjaminan (penyedia layanan) yaitu sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada pihak Penerima Jaminan dan/ atau pihak Terjamin sehingga mereka mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Hal ini merupakan usaha untuk mempertahankan konsumen supaya tidak beralih ke Perusahaan Penjaminan. Saat ini layanan SLA di PT Jamkrindo masih belum maksimal karena dalam manajemen proses penanganan klaim belum terintegrasi dengan baik. Ide bisnis ini menjadi salah satu solusi untuk memperbaiki layanan SLA dengan menambah *job description* sebagai *Account Officer*.

Tujuan dari pengembangan bisnis ini adalah: (1) Memetakan proses penanganan klaim pada PT Jamkrindo saat ini ke dalam *business model canvas*; (2) Merumuskan ide pengembangan bisnis penjaminan pada divisi klaim PT Jamkrindo; (3) Menyusun perencanaan pengembangan bisnis upaya peningkatan *service level agreement* (SLA) untuk mempertahankan konsumen pada divisi klaim PT Jamkrindo dengan metode *business model canvas*.

Dalam proses penyusunan kajian pengembangan bisnis ini dilakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama tiga bulan di mulai dari tanggal 4 Maret 2020 sampai dengan 4 Juni 2020. Proses pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder.

Metode kajian yang digunakan dalam kajian pengembangan bisnis ini yaitu metode analisis SWOT dan *Business Model Canvas*. Metode analisis SWOT menghasilkan berbagai alternatif strategi yang berasal dari hasil analisis faktor

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.

eksternal dan internal PT Jamkrindo, kemudian model bisnis PT Jamkrindo akan dipetakan ke dalam sembilan elemen *business model canvas* untuk dianalisis apa yang harus diperbaiki di dalam model bisnis PT Jamkrindo.

Berdasarkan hasil analisis SWOT didapatkan strategi alternatif pengembangan yaitu strategi W-T yang berasal dari faktor internal *weakness* (kelemahan); (1) Proses penanganan klaim belum terintegrasi, belum efisien, dan belum memanfaatkan teknologi secara optimal; (2) Kompetensi manajemen penanganan klaim masih perlu ditingkatkan. Faktor eksternal *threats* (ancaman); (1) Adanya potensi klaim yang meningkat; (2) Tingkat persaingan di industri penjaminan yang tinggi, sehingga didapatkan ide bisnis upaya peningkatan *service level agreement* untuk mempertahankan konsumen pada divisi klaim PT Jamkrindo Jakarta Pusat.

Berdasarkan hasil pemetaan ide bisnis upaya peningkatan layanan *service level agreement* (SLA) pada divisi klaim PT Jamkrindo dengan adanya penambahan *job description account officer* mempengaruhi enam elemen yaitu elemen *customer segments*, *value propositions*, *customer relationships*, *key resources*, dan *key activities* namun tidak mempengaruhi ke tiga elemen lainnya yaitu elemen *revenue streams*, *cost structures*, dan *channels* secara signifikan.

Perubahan yang dilakukan pada *customer segments* yaitu adanya perluasan pasar Sinergi BUMN yang sebelumnya hanya fokus kepada produk program KUR dan Non-Program. Perubahan pada *value propositions* yaitu waktu penanganan klaim menjadi lebih cepat dari 15 hari menjadi tiga sampai lima hari. Perubahan pada *customer relationships* yaitu adanya tambahan *job description* kepada salah satu karyawan yang sudah ada yang memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menghubungi mitra/calon mitra yang ingin mengajukan klaim. Perubahan pada *key resources* yaitu dibuatkan *job specification* untuk penunjukan sebagai *Account Officer* pada karyawan, *job specification* yang diperlukan yaitu memiliki *skill* komunikasi (tata bahasa) yang baik, mengutamakan mitra kerja, menyukai tantangan, *fashionable*, dan memiliki kemampuan manajemen yang baik. Perubahan pada *key activities* yaitu adanya kegiatan/pekerjaan yang baru yaitu menghubungi mitra kerja pada saat mitra kerja ingin mengajukan klaim (Penerima Jaminan/Terjamin), mengkonfirmasi segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan penanganan klaim.

Berdasarkan analisis SWOT dan pemetaan proses bisnis pada *business model canvas*, ide pengembangan bisnis ini layak dilaksanakan karena dalam penanganan klaim divisi klaim pusat mampu menangani klaim dengan waktu yang lebih cepat karena terdapat *account officer*. Waktu penanganan klaim menjadi tiga sampai lima hari yang sebelumnya hanya beracuan kepada waktu kadaluarsa klaim yaitu lima belas hari.

Saran untuk PT Jamkrindo diharapkan melakukan perbaikan SLA dengan melakukan penambahan *job description* yaitu *Account Officer* kepada salah satu karyawan yang mempunyai kemampuan yang mumpuni agar manajemen penanganan klaim akan lebih baik, tersusun dan juga membutuhkan waktu yang lebih singkat.

Kata kunci: *business model canvas*, klaim, penjaminan, *service level agreement*, SWOT.

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 dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.