

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan penjaminan berperan penting dalam pembangunan ekonomi nasional di Indonesia. Perusahaan penjaminan yaitu berperan sebagai pemberi jaminan atau pembiayaan untuk menjamin risiko kerugian. Sebagai langkah antisipasi kemungkinan kegagalan perusahaan penjaminan dalam memenuhi kewajiban finansialnya, perusahaan penjaminan melaksanakan penjaminan bersama dengan lembaga penjaminan maupun lembaga asuransi, dengan demikian maka risiko kegagalan dan kerugian dalam usaha pembangunan skala besar akan teratasi.

Kegiatan penjaminan merupakan kegiatan pemberian kredit kepada pihak Terjamin yang mempunyai kendala dalam permodalan namun memiliki kemampuan dalam bersaing. Tujuan dari penjaminan salah satunya adalah mengalihkan sebagian risiko agar pihak Penerima Jaminan/ Terjamin apabila mengalami kemacetan kredit (wanprestasi) tidak menanggung kerugian sepenuhnya karena dijamin kepada Penjamin. Penjamin dalam menjamin pihak Terjamin juga melakukan kerja sama dengan re-asuransi. 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.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari situs resmi Kantor Staf Presiden (<http://ksp.go.id>), ada empat program unggulan Kementerian BUMN dalam masa pemerintahan yang sedang berjalan saat ini, yakni: Ketahanan Pangan, Pembangunan dan Pengembangan Infrastruktur, Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan dan Inklusi Keuangan, serta Penurunan Harga. Dua diantara empat program unggulan ini membuka peluang bagi industri penjaminan. Program pembangunan dan pengembangan infrastruktur 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. Menurut *Standard Operating Procedure (SOP) Pengelolaan Klaim dan Subrogasi PT Jamkrindo*, klaim adalah tuntutan pembayaran oleh Penerima Jaminan kepada Penjamin yang diakibatkan Terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Jika dianalogikan seperti perdagangan barang, klaim yang menunjukkan kualitas dari suatu produk yang ditawarkan. Kreditur/Nasabah yang membeli produk penjaminan pastinya berharap ketika mereka mengajukan klaim untuk produk yang mereka beli, klaim mereka tidak dipersulit atau bahkan ditolak. Jika klaim dipersulit atau bahkan ditolak, maka mereka tidak mendapatkan hasil apa-apa dari usaha mereka membeli suatu produk penjaminan (*Annual Report PT*



Jamkrindo 2018). Oleh karena itu, klaim selalu berhubungan dengan pelayanan/ *Service Level Agreement* (SLA)

Service Level Agreement (SLA) di dalam klaim adalah bagian dari isi perjanjian layanan secara keseluruhan dalam peningkatan kinerja sebagai bagian yang mendefinisikan tanggung jawab berbagai pihak, dimana layanan tersebut bekerja dan memberikan garansi, dimana jaminan tersebut bagian dari SLA memiliki tingkat harapan yang disepakati, dalam SLA terdapat tingkat ketersediaan, kemudahan layanan, kinerja, operasi atau tingkat spesifikasi untuk layanan itu sendiri. *Service Level Agreement* (SLA) sangat dibutuhkan dilihat dari sisi lembaga penjaminan (penyedia layanan) adalah sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada pihak Penerima Jaminan dan/ atau pihak Terjamin sehingga mereka mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan (*Annual Report* PT Jamkrindo 2018). Untuk lima tahun terakhir target Rencana PT Jamkrindo untuk kepuasan konsumen memang selalu melampaui rencana strategi namun mengalami penurunan yang spesifik dibandingkan dengan sebelumnya, dapat dilihat pada Tabel 1.

Upaya pengembangan ini diharapkan mampu mengubah skor kepuasan konsumen tidak hanya sampai skor 83 saja namun bisa mencapai skor 100 sebagai usaha untuk mempertahankan konsumen supaya tidak beralih ke Perusahaan Penjaminan lainnya.

Tabel 1 Skor Kepuasan pelanggan PT Jamkrindo

Skor kepuasan pelanggan	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Target RJPP 2014-2018	60,0	65,0	70,0	75,0	80,0
Realisasi	79,0	84,8	81,9	83,0	83,1

Sumber: Laporan monitoring Jamkrindo tahun 2018

1.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan kajian 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 pada divisi klaim PT Jamkrindo dengan metode *business model canvas*.

