



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berangkat dari kondisi riil perkembangan koperasi yang masih cukup tertinggal dibandingkan dengan dua pelaku ekonomi lainnya (BUMN dan Swasta), Pemerintah mendirikan lembaga jaminan kredit koperasi (LJKK) pada tahun 1970 yang dalam perkembangannya diubah menjadi Perusahaan umum pengembangan keuangan koperasi (Perum PKK) melalui peraturan pemerintah nomor 51 tanggal 23 Desember 1981 tentang pendirian perusahaan umum pengembangan keuangan koperasi, yang kemudian disempurnakan dengan PP No. 27 Tanggal 31 Mei 1985 tentang perusahaan umum (perum) pengembangan keuangan koperasi.

Seiring berjalannya waktu dan terkait dengan keberhasilan pelaksanaan fungsi dan tugas perum PKK dalam mengembangkan koperasi melalui kegiatan penjaminan kredit, Pemerintah memperluas jangkauan pelayanan perum PKK, menjadi tidak hanya terbatas hanya pada koperasi, tetapi juga meliputi usaha Mikro, kecil dan menengah melalui PP No 95 tanggal 7 November tahun 2000 tentang perusahaan umum (perum) sarana pengembangan usaha dan sekaligus merubah nama Perum sarana pengembangan usaha (Perum Sarana).

Selanjutnya, melalui peraturan pemerintah No. 41 tanggal 19 Mei 2008 tentang perusahaan umum jaminan kredit Indonesia (Perum Jamkrindo),

Perusahaan umum sarana pengembangan usaha (Perum sarana) kembali diubah menjadi perusahaan umum jaminan kredit Indonesia (Perum Jamkrindo). Perubahan nama perusahaan tersebut berkaitan dengan perubahan bisnis perusahaan yang tidak lagi memberikan pinjaman secara langsung kepada UMKMK melalui pola bagi hasil, tetapi hanya memfokuskan pada bisnis penjaminan kredit UMKMK.

Pada tahun 2008 juga, pemerintah menerbitkan peraturan Presiden No. 2 Tanggal 26 Januari 2008 tentang lembaga penjaminan. No. 2 tanggal 26 Januari 2008 tentang lembaga penjaminan. Untuk melaksanakan peraturan Presiden tersebut, pemerintah dalam hal ini departemen keuangan, mengeluarkan peraturan menteri keuangan (PMK) No. 222 /PMK. 010/2008 tanggal 16 Desember 2008 tentang perusahaan penjaminan ulang kredit. Menindaklanjuti PMK tersebut, Menteri keuangan menerbitkan keputusan nomor :KEP-77/KM. 10/2009 tanggal 22 April 2009 menetapkan izin usaha Perum jamkrindo.

Sumber: <http://www.jamkrindo.com>

UMMN

### 2.1.1 Logo Perusahaan



2.1 Gambar logo perusahaan

### 2.1.2 Visi dan Misi Pusat Perum Jaminan Kredit Indonesia

#### Visi

“ Menjadi perusahaan penjaminan kredit yang sehat, terkemuka dan terpercaya yang mampu mendukung pengembangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKMK) dalam perekonomian nasional”.

#### Misi

1. Melakukan kegiatan usaha penjaminan kredit dan bantuan konsultasi manajemen bagi pengembangan bisnis usaha Mikro, Kecil, Menengah dan koperasi (UMKMK).

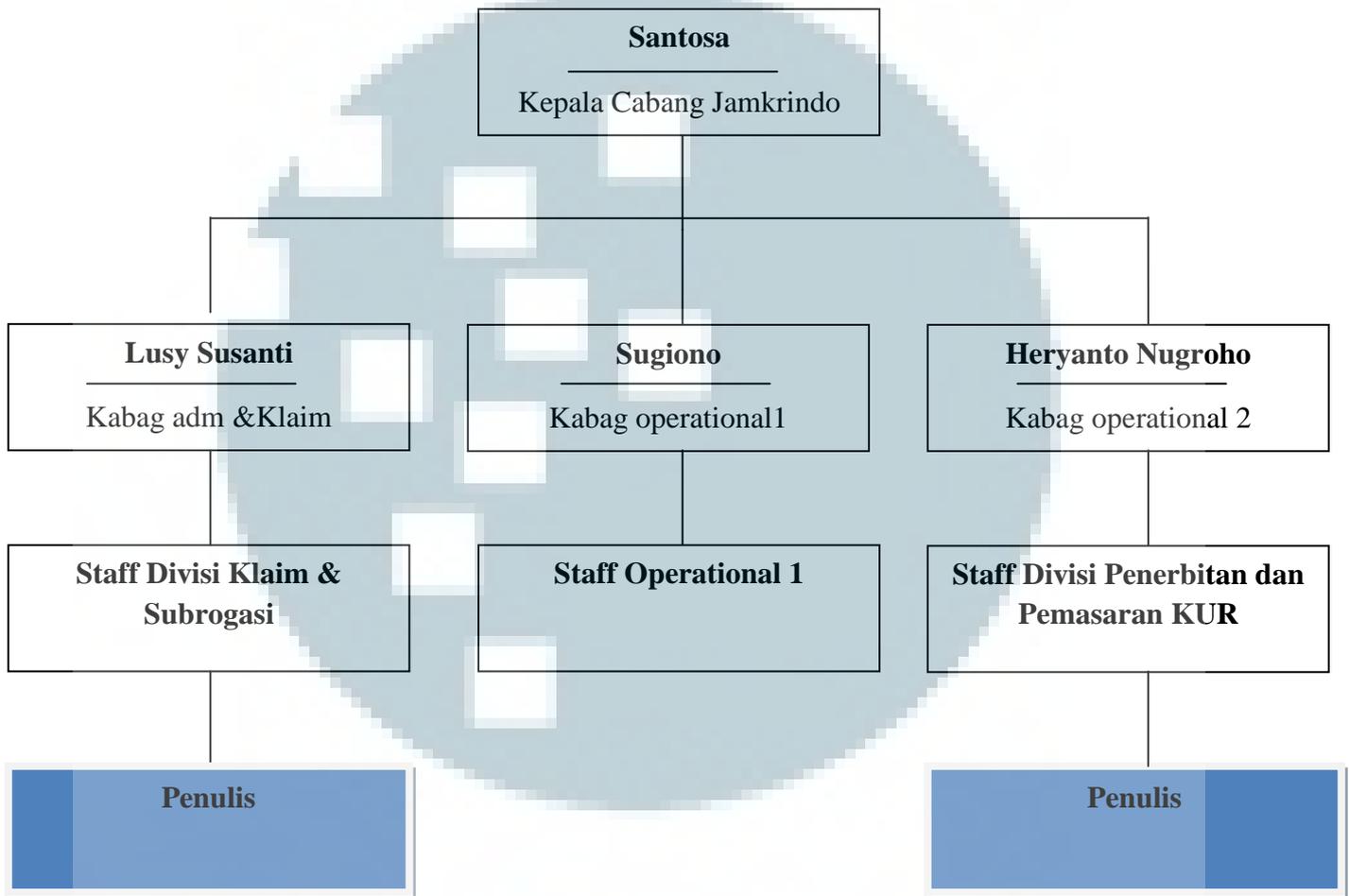
2. Meningkatkan profesionalisme dan pengelolaan perusahaan sehingga mampu berkembang, sekaligus memupuk keuntungan kewan

guna memberikan pelayanan prima yang lebih luas kepada UMKMK, mitrabisnis serta kemanfaatan bagi perusahaan.

3. Proaktif terhadap segala bentuk perubahan dan tetap memperhatikan kepentingan pihak-pihak terkait (*stakeholder*) sesuai prinsip yang sehat.



## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan Cabang



2.2 Gambar struktur Organisasi Cabang Jamkrindo

## Keterangan

- Bapak Santosa sebagai kepala cabang, beliau bergabung di Perum Jamkrindo sebagai pemimpin perusahaan yang bertugas mengendalikan operasional perusahaan.
- Di bawah kepala cabang terdapat masing-masing kepala bagian sebagai pemimpin dari masing-masing divisi.
- Kepala bagian administrasi & klaim dipercayai oleh Ibu Lusy Susanti yang bertugas mengurus seluruh keuangan di Perum Jamkrindo cabang DKI.
- Kepala bagian Operasional 1 dipimpin oleh Bapak Sugiono yang bertugas mengurus bagian produk jasa eksisting di Perum Jamkrindo.
- Kepala bagian Operasional 2 dipimpin oleh Bapak Heryanto Nugroho yang bertugas mengurus bagian KUR di Perum Jamkrindo.
- Dibawah kepala bagian masing-masing memiliki staff untuk melakukan kegiatan operasional perusahaan dan dikepalai oleh masing kepala bagian sesuai divisi masing-masing.

UMMN

### 2.3 Wilayah dan Cakupan Jaminan Kredit Indonesia

Wilayah pelayanan Perum Jamkrindo meliputi seluruh wilayah Indonesia dengan Unit Kerja dan Wilayah Pelayanan sebagai berikut :

| <b>NO</b> | <b>UNIT KERJA<br/>Working Unit</b> | <b>WILAYAH PELAYANAN<br/>Area of Service</b>                                                                             |
|-----------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Surabaya                           | Jawa Timur, Papua dan Irian Jaya Barat                                                                                   |
| 2         | Semarang                           | Jawa Tengah dan DI Yogyakarta                                                                                            |
| 3         | Bandung                            | Jawa Barat diluar wilayah Bogor, Banten dan DKI (khusus melayani Bank BJB)                                               |
| 4         | Pekanbaru                          | Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau dan Jambi                                                                           |
| 5         | Makassar                           | Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Maluku dan Maluku Utara |
| 6         | Palembang                          | Sumatera Selatan dan Bangka Belitung                                                                                     |
| 7         | Denpasar                           | Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur                                                                        |
| 8         | Samarinda                          | Kalimantan Timur dan Kalimantan Selatan                                                                                  |
| 9         | Pontianak                          | Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah                                                                                   |
| 10        | DKI Jakarta                        | DKI Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi, Lampung, Banten (dituar Bank BJB)                                                     |
| 11        | Medan                              | Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam                                                                              |
| 12        | Palangka Raya                      | Kalimantan Tengah                                                                                                        |
| 13        | Banjarmasin                        | Kalimantan Selatan                                                                                                       |
| 14        | Mataram                            | Nusa Tenggara Barat                                                                                                      |
| 15        | Kupang                             | Nusa Tenggara Timur                                                                                                      |
| 16        | Manado                             | Sulawesi Utara dan Gorontalo                                                                                             |
| 17        | Jayapura                           | Papua dan Irian Jaya Barat                                                                                               |

2.3 Gambar wilayah cakupan Perum Jamkrindo

## 2.4 Bidang Usaha yang Dijalankan

Melalui Peraturan tentang perusahaan umum jaminan kredit Indonesia (Perum Jamkrindo), Pemerintah menetapkan tujuan pendirian perusahaan Perum Jamkrindo adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang Ekonomi dan pembangunan nasional, dengan melaksanakan kegiatan penjaminan kredit baik bersifat tunai maupun non tunai yang diberikan Bank atau badan usaha kepada usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKMK).

Untuk mencapai maksud dan tujuan perusahaan sebagaimana dimaksud, perusahaan menyelenggarakan usaha sebagai berikut :

- a. Melakukan penjaminan kredit baik bersifat tunai dan non tunai yang diberikan bank atau badan Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah serta Koperasi.
- b. Melakukan pinjaman pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen, dan pembiayaan pola bagi hasil yang diberikan oleh lembaga pembiayaan kepada usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah serta Koperasi.
- c. Melakukan penjaminan pembelian barang secara angsuran yang dilakukan oleh Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah serta Koperasi.
- d. Melakukan penjaminan Syariah atas pembiayaan baik bersifat tunai dan non tunai yang diberikan Bank atau Badan Usaha Syariah kepada Usaha Mikro, Usaha kecil, dan usaha menengah serta koperasi.

- e. Melakukan penjaminan atas transaksi kontrak jasa yang dilakukan oleh Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah serta Koperasi.

## 2.5 Landasan Teori

### 2.5.1 Jasa

Menurut Lovelock (2011) definisi jasa adalah aktivitas ekonomi antara dua pihak dimana terjadi pertukaran *value* antara pembeli dan penjual di dalam sebuah pasar. Jasa didasarkan pada kinerja yang diberikan selain itu didasarkan pada jangka waktu tertentu. Konsumen mengharapkan adanya suatu hasil yang diinginkan saat membeli sebuah jasa.

Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2010) jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kotler (2000:488) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa, antara lain:

- a. Intangibility (Tidak berwujud)

Jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, dan didengar sebelum membeli.

- b. Inseparability (Tidak dipisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari pembeli jasa itu, baik pembeli jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat dijejerkan pada rak-rak penjualan dan yang dapat dibeli oleh konsumen kapan jasa dibutuhkan.

c. Variability (Keanekarupaan)

Jasa sangat beraneka rupa karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekarupaan yang besar ini akan membicarakan dengan yang lain sebelum, memilih satu penyedia jasa.

d. Perishability (Tidak tahan lama)

Jasa tidak tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau penggunaan dikemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama ini bukanlah masalah kalau permintaan tetap atau teratur, karena jasa-jasa sebelumnya dapat dengan mudah disusun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, permintaan jasa akan dihadapkan pada berbagai masalah sulit.

## 2.5.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator kuat atas keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, khususnya adalah organisasi pemerintah. Peranan pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan-kegiatan jasa. Menurut Parasuraman et al (2000) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pelanggan pada

pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima.

Menurut Tjiptono (2007) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan caranya yaitu membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, berikut sebaliknya.

### **2.5.3 Kepuasan Pelanggan**

Pengembangan kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan inovasi dari perusahaan. Inovasi jasa merupakan salah satu usaha perusahaan untuk memberikan nilai lebih bagi konsumen. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, kepuasan dapat diukur dengan tingkat pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Kotler (2000) dalam buku pemasaran jasa, definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat disimpulkan adalah perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima oleh pelanggan, Apabila pelanggan

merasa puas karena sesuai harapan yang diterima mereka akan mempunyai loyalitas yang lebih lama, berikut kebalikannya apabila tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan mencari perusahaan lain untuk memenuhi sesuai harapan yang diinginkan pelanggan.

