



ANALISIS KEPUASAN PELAKU UMKM TERHADAP PENJAMINAN KREDIT PRODUKTIF MIKRO PT JAMKRINDO PADA WILAYAH DKI JAKARTA

DERRY ADITIA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Penjaminan Kredit Produktif Mikro PT Jamkrindo pada Wilayah DKI Jakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Derry Aditia
J0310201062

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

DERRY ADITIA. Analisis Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Penjaminan Kredit Produktif Mikro PT Jamkrindo pada Wilayah DKI Jakarta. Dibimbing oleh UDING SASTRAWAN.

Penjaminan kredit produktif mikro PT Jamkrindo mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan volume penjaminan kredit produktif mikro melalui analisis kepuasan pelanggan dengan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan pemetaan terhadap atribut dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) serta penerapan strategi evaluasi dan dilakukan analisis kelayakan dari sisi aspek finansial. Hasil CSI didapatkan 80,99% yang masuk dalam kategori “memuaskan”. Hasil IPA menunjukkan atribut 3 (promosi penjaminan yang menarik), 12 (percepatan penyelesaian penjaminan), 17 (karyawan memahami kebutuhan khusus UMKM), 18 (perhatian personal ke UMKM), 19 (fleksibilitas pengajuan penjaminan), dan 20 (biaya administrasi dan bunga yang ringan) masuk ke kuadran I prioritas utama dan atribut 4 (tampilan antarmuka atau pelayanan digital yang mudah dipahami) masuk dalam kuadran III prioritas rendah. Berdasarkan hasil IPA dirumuskan 3 strategi evaluasi upaya peningkatan penjaminan, kemudian pemilihan alternatif strategi menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) hasil strategi evaluasi administrasi yang dipilih. Serta dilakukan analisis finansial melalui *R/C rasio* didapatkan nilai 1,37.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kredit produktif mikro, penjaminan

ABSTRACT

DERRY ADITIA. Analysis of MSME Actors' Satisfaction Toward the Micro-Productive Credit Guarantee PT Jamkrindo in DKI Jakarta Region. Supervised by UDING SASTRAWAN.

The guarantee micro-productive credit products PT Jamkrindo have experienced a significant yearly decline. This study aims to increase the volume of micro-productive credit guarantees through customer satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) and attribute mapping with Importance Performance Analysis (IPA), followed by strategic evaluation implementation and financial feasibility analysis. The CSI result reached 80.99%, categorizing it as "Satisfactory". IPA results indicate that Attribute 3 (attractive guarantee promotions), 12 (expedited guarantee settlement), 17 (staff understanding of specific MSME needs), 18 (personalized attention to MSMEs), 19 (application flexibility), and 20 (low administrative fees and interest) into Quadrant I (top-priority), while Attribute 4 (user-friendly digital service interface) belongs to Quadrant III (low-priority). Based on IPA findings, three guarantee enhancement strategies were formulated. Subsequent strategy selection using the Analytical Hierarchy Process (AHP) identified an administrative evaluation strategy for implementation. Financial analysis yielded an R/C ratio of 1,37.

Keywords: Customer satisfaction, guarantee, micro productive credit



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS KEPUASAN PELAKU UMKM TERHADAP PENJAMINAN KREDIT PRODUKTIF MIKRO PT JAMKRINDO PADA WILAYAH DKI JAKARTA

DERRY ADITIA

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan
pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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



Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Penjaminan Kredit Produktif Mikro PT Jamkrindo pada Wilayah DKI Jakarta

Nama : Derry Aditia
NIM : J0310201062

@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

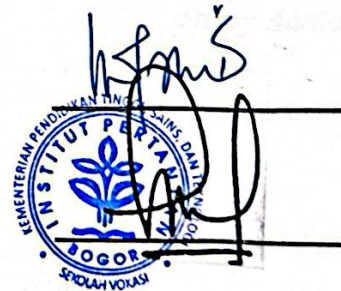
**Pembimbing :
Uding Sastrawan, S.P., M.Si.**



Diketahui oleh

**Ketua Program Studi:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI 201811198309142016**

**Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003**



Tanggal Ujian: 30 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli sampai bulan Desember 2024 ini ialah peningkatan volume penjaminan, dengan judul “Analisis Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Penjaminan Kredit Produktif Mikro PT Jamkrindo pada Wilayah DKI Jakarta”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Bapak Uding Sastrawan SP., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada PT Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo), mentor dan seluruh staf yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih disampaikan kepada ayah Suhardi, ibu Ida Royani serta seluruh keluarga yang telah mendukung, mendoakan, dan mencurahkan kasih sayangnya selama ini. Serta penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada teman-teman IPB Vokasi angkatan 57 dan 58 atas dukungan yang diberikan selama menempuh perkuliahan bersama.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Derry Aditia

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kredit	7
2.3 Penjaminan	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Kualitas Pelayanan	9
2.6 Kerangka Pemikiran	9
III METODE	11
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
3.3 Metode Analisis	12
3.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	14
3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
3.6 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	17
3.7 Analisis R/C ratio	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	21
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM dengan CSI	21
4.4 Pemetaan dan Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
4.5 Pemilihan Alternatif Strategi dengan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	27
4.6 Analisis Finansial	29
V SIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Simpulan	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	36
RIWAYAT HIDUP	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Komposisi volume penjaminan kredit produktif cabang jakarta	4
2	Rincian jenis dan sumber data penelitian	11
3	Skala nilai <i>performance</i> dan <i>importance</i>	14
4	Kriteria index dalam kepuasan pelanggan	16
5	Karakteristik responden penelitian	21
6	Hasil pengolahan data <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
7	Hasil pengolahan data <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
8	Matrix perbandingan kriteria	27
9	Matrix nilai kinerja kriteria	28
10	Perhitungan <i>consistency ratio</i> kriteria AHP	28
11	Matrix perbandingan alternatif strategi	28
12	Matrix nilai kinerja alternatif strategi	29
13	Perhitungan <i>consistency ratio</i> strategi alternatif AHP	29
14	Pendapatan setelah dilakukan evaluasi dan penyesuaian bunga	29
15	komponen biaya setelah diterapkan evaluasi atribut	30
16	Analisis R/C <i>ratio</i>	30

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah UMKM tahun 2019 - 2023	2
2	Jumlah UMKM yang dijaminakan PT Jamkrindo wilayah DKI Jakarta tahun 2019-2023	3
3	Kerangka pemikiran penelitian kredit produktif mikro PT Jamkrindo	10
4	Diagram kartesius kinerja-kepentingan	17
5	Logo PT Jamkrindo	19

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Uji validitas dan uji reliabilitas <i>Importance</i> (Y)	37
2	Lampiran 2 Uji validitas dan uji reliabilitas <i>performance</i> (X)	38
3	Lampiran 3 Struktur organisasi PT Jamkrindo	39