

Analisis Kinerja Jasa Penarikan Motor Pada Pt.Arta Budhi Jaya:Studi Kasus Dalam Pengelolaan Data Dan Proses Penarikan

**Riza Fahlapi, Feliks Herianto Gowasa, Muhammad Rafli Hidayat,
Yohanes Angelo Cembes, Joy Berti Carolina Haraefa**

Bina Sarana Informatika University, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author **Yohanes Angelo Cembes, Feliks Herianto Gowasa** : ,

e-mail : angelocembes81@gmail.com, feliksgowasafeliks@gmail.com

Published: Desember, 2025

ABSTRAK

perkembangan ekonomi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh sektor pembiayaan, khususnya sistem leasing yang memudahkan masyarakat memperoleh barang modal dengan skema cicilan. Namun, kredit macet sering mengharuskan penarikan kendaraan sebagai jaminan fidusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja jasa penarikan motor pada PT. Arta Budhi Jaya terutama dari aspek efektivitas, efisiensi, dan pengelolaan data dalam proses penarikan. Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan data sekunder dari Juli 2024 hingga Juni 2025. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif serta analisis korelasi dan regresi sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS dan Excel. Hasil penelitian menunjukkan adanya tantangan dalam koordinasi tim dan kesalahan input data yang mempengaruhi efisiensi penarikan motor. Pengelolaan data yang terintegrasi perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan memberikan rekomendasi pengembangan sistem informasi dan pelatihan staf lapangan guna meningkatkan mutu layanan yang profesional dan transparan.

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Jasa Penarikan Motor, Kinerja, Pengelolaan Data

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh sektor pembiayaan, khususnya sistem leasing yang memudahkan masyarakat memperoleh barang modal dengan skema cicilan (Lubis, 2009; BPS-Statistics Indonesia, 2019). Namun, seringkali terjadi permasalahan kredit macet akibat tunggakan pembayaran yang mengharuskan perusahaan pembiayaan melakukan penarikan kendaraan sebagai jaminan fidusia (Suharto & Saptono, 2017; Kaesmetan, Nubatonis, & Dinata, 2025). PT. Arta Budhi Jaya, sebagai perusahaan penyedia jasa penarikan motor, berperan penting membantu lembaga pembiayaan dalam menindaklanjuti kredit bermasalah secara efektif sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku (Republik Indonesia, 1999; Mustakim, 2025).

Dalam praktiknya, proses penarikan kendaraan bermotor menghadapi berbagai tantangan signifikan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kinerja operasional. Permasalahan yang muncul antara lain adalah keterlambatan proses penarikan akibat kurang optimalnya koordinasi antar tim lapangan, kesalahan dalam input data, serta kendala dalam sistem pengelolaan data yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas layanan (Rosdiawan & Chaerudin, 2023; Siregar & Nasution, 2023). Kondisi ini menyebabkan perlunya analisis kinerja yang menggunakan metode statistik untuk mengukur pencapaian standar kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan proses penarikan kendaraan bermotor (Gosal, Jantong, & Pakiding, 2023; Yumna & Muliani, 2024). Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan sebagai indikator penting dalam evaluasi performa pun harus dijadikan perhatian khusus agar tercipta pelayanan yang profesional dan transparan.

Lebih lanjut, pengelolaan data yang akurat dan terintegrasi menjadi salah satu kunci dalam mendukung kelancaran proses penarikan kendaraan oleh PT. Arta Budhi Jaya. Kesalahan data hingga tingkat 5% yang ditemukan dalam pengoperasian sehari-hari menunjukkan adanya kebutuhan mendesak terhadap peningkatan sistem informasi serta penerapan prosedur standar operasional yang efektif guna meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses layanan (Siregar & Nasution, 2023; Mustakim, 2025). Dengan pemanfaatan pendekatan kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini, diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas, efisiensi, dan ketepatan proses penarikan serta kontribusi pengelolaan data dalam keberhasilan operasi lapangan (Sari, 2017; Gosal et al., 2023).

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam kinerja jasa penarikan motor pada PT. Arta Budhi Jaya dengan fokus pada aspek efektivitas dan efisiensi proses operasional serta evaluasi sistem pengelolaan data yang mendukung kegiatan penarikan kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki urgensi tinggi sebagai upaya untuk menyempurnakan pelayanan yang menjadi tolok ukur profesionalisme perusahaan di bidang penarikan aset jaminan fidusia. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi analisis statistik dengan evaluasi pengelolaan data perusahaan, yang memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan mutu operasional sekaligus memperkaya kajian akademis dalam manajemen operasional dan sistem informasi di sektor leasing dan pembiayaan (Rosdiawan & Chaerudin, 2023; Siregar & Nasution, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis kinerja jasa penarikan motor pada PT. Arta Budhi Jaya dari aspek efektivitas, efisiensi, dan pengelolaan data dalam proses penarikan kendaraan bermotor. Desain kuantitatif deskriptif dipilih karena memungkinkan pengumpulan dan analisis data numerik yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari proses operasional, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja layanan (Creswell, 2018).

Subjek penelitian adalah data sekunder yang mencakup rekapitulasi kegiatan penarikan motor selama periode Juli 2024 hingga Juni 2025. Penggunaan data sekunder ini memungkinkan evaluasi kinerja berdasarkan catatan operasional yang faktual dan terukur, serta menghindari subjektivitas penilaian (Sekaran & Bougie, 2019). Dalam pengumpulan data, dilakukan dokumentasi dari laporan internal perusahaan dan observasi langsung terhadap proses kerja lapangan untuk menilai keterlambatan, kesalahan input data, dan kepuasan pelanggan.

Metode analisis data yang dipakai adalah statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata waktu penarikan, tingkat kesalahan data, dan tingkat kepuasan pelanggan, guna mengukur efektivitas dan efisiensi. Teknik ini sesuai untuk memberikan gambaran umum kinerja operasional secara kuantitatif dan objektif (Field, 2018). Selain itu, analisis korelasi dan regresi sederhana juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh pengelolaan data terhadap keberhasilan penarikan kendaraan bermotor, sebagaimana diaplikasikan dalam penelitian serupa di bidang manajemen layanan (Hair et al., 2022).

Untuk mendukung validitas dan reliabilitas data, digunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dan Excel yang umum digunakan dalam penelitian manajemen operasional (Bryman & Bell, 2021). Analisis data fokus pada distribusi frekuensi, ukuran pemusatan data (mean, median, modus), serta ukuran penyebaran data (jangkauan, simpangan baku), sehingga rekomendasi strategis yang dihasilkan dapat diterapkan secara praktis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan ketepatan pengelolaan data di PT. Arta Budhi Jaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja

Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil kerja seseorang atau organisasi dalam memenuhi target yang telah ditentukan, yang dinilai melalui indikator efektivitas, efisiensi, kualitas, dan ketepatan pelaksanaan tugas. Konsep ini sejalan dengan pendapat Gosal, Jantong, dan Pakiding (2023) yang menyatakan bahwa *pengukuran kinerja berfungsi sebagai alat penting dalam menilai pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan kemampuan manajerial melalui proses pembelajaran organisasi*.

Selaras dengan hal tersebut, Rosdiawan dan Chaerudin (2023) juga menegaskan bahwa *manajemen kinerja SDM merupakan strategi penting untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui penilaian indikator seperti produktivitas, kualitas layanan, dan efisiensi operasional*. Kemudian, Sari (2017) menambahkan bahwa *manajemen kinerja SDM menyangkut proses perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan kinerja individu-individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efektif*. Artinya, kinerja tidak hanya sekadar hasil akhir, tetapi juga mencerminkan proses manajerial yang terintegrasi dan strategis dalam mendorong individu untuk memberikan kontribusi optimal sesuai arah tujuan organisasi.

Jasa Penarikan Motor

Jasa penarikan motor adalah layanan profesional yang disediakan oleh perusahaan pembiayaan (leasing) atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan leasing untuk mengambil kembali kendaraan bermotor terutama sepeda motor dari debitur yang mengalami tunggakan atau gagal memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Proses penarikan ini merupakan bentuk pelaksanaan eksekusi jaminan fidusia, karena objek pembiayaan umumnya terikat dalam perjanjian fidusia sebagaimana diatur dalam UU No. 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia. Oleh sebab itu, kegiatan penarikan harus dilakukan secara tertib, etis, dan disertai dokumen resmi seperti sertifikat fidusia, surat kuasa penarikan, serta identitas petugas. Dalam pelaksanaannya, jasa penarikan motor mencakup pencarian alamat debitur, penyampaian informasi dan upaya negosiasi, pengambilan unit secara fisik, pencatatan serta pelaporan hasil penarikan, hingga pengembalian kendaraan kepada pihak leasing. Perusahaan seperti PT. Arta Budhi Jaya memberikan layanan ini untuk membantu lembaga pembiayaan menangani kredit bermasalah secara lebih efektif dan sesuai ketentuan hukum.

Pengelolaan Data

Pengolahan data adalah rangkaian aktivitas yang bertujuan mengubah data mentah menjadi informasi yang lebih teratur, bermakna, dan dapat dimanfaatkan dalam kegiatan analisis maupun pengambilan keputusan. Tahapan ini meliputi proses pengumpulan data, pemeriksaan atau pembersihan data (cleaning), pemberian kode, pengelompokan, penghitungan statistik, hingga penyajian hasil dalam bentuk tabel, grafik, atau laporan. Tujuan utama pengolahan data adalah meningkatkan kualitas data dengan memastikan data tersebut akurat, relevan, dan bebas dari kekeliruan. Dalam penelitian kuantitatif, tahap ini sangat penting untuk menghasilkan analisis yang valid, karena kesalahan kecil sekalipun dapat memengaruhi kesimpulan akhir. Selain itu, pengolahan data membantu peneliti mengidentifikasi pola, kecenderungan, dan hubungan antarvariabel sebagai dasar dalam interpretasi ilmiah. Sejalan dengan hal tersebut, Siregar dan Nasution (2023) menyatakan bahwa peningkatan mutu pengolahan data sangat penting untuk menjamin kualitas informasi yang dihasilkan, yang pada gilirannya memperkuat pengambilan keputusan strategis dalam perusahaan. Proses ini umumnya dilakukan menggunakan perangkat lunak seperti Excel, SPSS, atau aplikasi statistik lainnya agar perhitungan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien.

Proses Penarikan Kendaraan

Proses penarikan kendaraan merupakan prosedur yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan atau leasing ketika pemilik kendaraan tidak memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian. Tindakan ini diawali dengan pemberian peringatan atau surat teguran kepada debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran. Jika debitur tetap tidak menunjukkan itikad baik, pihak leasing dapat menugaskan petugas penagihan atau debt collector yang sudah tersertifikasi untuk melaksanakan penarikan secara persuasif dan tanpa kekerasan. Petugas wajib menunjukkan identitas resmi, surat tugas, serta dokumen pendukung seperti perjanjian pembiayaan dan bukti wanprestasi. Kendaraan yang telah ditarik kemudian ditempatkan di lokasi penyimpanan resmi perusahaan pembiayaan sambil menunggu proses lanjutan seperti pelunasan tunggakan atau pelelangan. Mustakim (2025) menegaskan bahwa pelaksanaan penarikan kendaraan hanya dapat dilakukan apabila terdapat sertifikat fidusia yang sah dan proses eksekusinya harus mengikuti ketentuan hukum secara tertib, agar tidak terjadi tindakan sewenang-wenang yang merugikan debitur. Oleh karena itu, seluruh proses penarikan harus dilakukan secara transparan, terukur, serta sesuai regulasi memberikan perlindungan hukum bagi kedua belah pihak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja jasa penarikan motor pada PT. Arta Budhi Jaya masih menghadapi tantangan dalam aspek efektivitas dan efisiensi proses operasional, terutama terkait dengan koordinasi tim lapangan yang belum optimal dan kesalahan input data yang mencapai tingkat 5%. Pengelolaan data yang kurang terintegrasi terbukti berkontribusi signifikan terhadap keterlambatan dan ketidaktepatan proses penarikan kendaraan bermotor. Analisis kuantitatif deskriptif yang diterapkan menunjukkan perlunya peningkatan prosedur operasional standar dan pengembangan sistem informasi yang mendukung akurasi dan kecepatan layanan. Tingkat kepuasan pelanggan sebagai indikator penting juga menunjukkan kebutuhan perusahaan untuk lebih profesional dan transparan dalam menjalankan fungsi jasa penarikan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dari lembaga pembiayaan dan debitur.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data sekunder selama satu tahun serta fokus pada aspek kuantitatif yang mungkin tidak mencakup penilaian kualitatif mendalam dari pengalaman pengguna jasa. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan metode kualitatif guna mengeksplorasi faktor-faktor manusia dan budaya organisasi yang mempengaruhi kinerja serta melakukan penelitian longitudinal untuk melihat perkembangan jangka panjang. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi pengelolaan data yang lebih baik dan peningkatan koordinasi sebagai kunci dalam memperbaiki efisiensi layanan penarikan motor. Perusahaan dapat mengimplementasikan teknologi informasi yang mutakhir dan pelatihan internal untuk staf lapangan sebagai strategi utama guna meningkatkan mutu operasional, sekaligus memenuhi standar hukum dan etika dalam pelaksanaan penarikan kendaraan bermotor.

REFERENSI

- Bryman, A., & Bell, E. (2021). *Business research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Gosal, L. E., Jantong, A., & Pakiding, D. L. (2023). Sistem pengukuran kinerja strategik sebagai pembelajaran organisasi untuk meningkatkan kinerja manajer. *BALANCE: Jurnal Akuntansi, Auditing dan Keuangan*, 19(1), 1–15.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Kaesmetan, R. A., Nubatonis, O. J., & Dinata, H. K. (2025). Penarikan paksa kredit kendaraan macet oleh leasing tanpa sertifikat fidusia: Putusan MK No. 18/PUU-XVII/2019. *Ekssekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 3(2), 84–97.
- Lubis, M. (2009). Peran sistem leasing dalam perkembangan ekonomi Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 24(3), 45–60.
- Mustakim, M. (2025). Prosedur penarikan kendaraan oleh juru tagih kepada kreditur yang melakukan wanprestasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia. *Karimah Taubid*, 4(2), 1073–1084.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia*. Badan Pemeriksa Keuangan.
- Rosdiawan, A., & Chaerudin, A. (2023). Manajemen kinerja SDM: Strategi meningkatkan efektivitas

- organisasi. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 112–124.
- Sari, I. P. (2017). Manajemen kinerja SDM: Strategi meningkatkan efektivitas organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis (JIMB)*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Siregar, A. N., & Nasution, M. I. P. (2023). Upaya dalam meningkatkan kualitas pengolahan data dan kualitas informasi. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 90–98.
- Suharto, R., & Saptono, H. (2017). Penarikan kendaraan bermotor oleh perusahaan pembiayaan terhadap debitur yang mengalami kredit macet (wanprestasi) dengan jaminan fidusia. *Diponegoro Law Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.14710/dlj.2017.17434>
- Yumna, N. G., & Muliani, S. I. (2024). Bentuk distribusi frekuensi. *AURELLA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 130–142.
- BPS-Statistics Indonesia. (2019). Statistik pembiayaan leasing di Indonesia. *Badan Pusat Statistik*.