

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat ini, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memungkinkan pembelian ulang terciptanya loyalitas serta pelanggan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

PT Federal International Finance (FIF) merupakan anak perusahaan PT Astra International Tbk dan tergabung dalam *The Astra Financial Services*. Perusahaan yang didirikan di Indonesia dengan nama PT Mitrapusaka Artha Finance pada bulan Mei 1989 oleh Astra yang menyediakan fasilitas pembiayaan konvensional dan syariah. Pada tahun 1991, perusahaan ini merubah nama menjadi *PT Federal International Finance*. PT FIF Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 891, Ario Kemuning, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. *PT Federal*

International Finance (FIF) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi, pembiayaan multiguna, sewa operasi/ kegiatan berbasis fee, retail sepeda motor dan alat elektronik di Indonesia. Untuk pembiayaan retail sepeda motor baru, *PT Federal International Finance (FIF)* telah bekerja sama dengan salah satu produsen sepeda motor baru dengan merk dagang HONDA, pembiayaan jasa yang dilakukan dengan Kredit Motor menggunakan akad berdasarkan prinsip syariah dan pembiayaan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

PT Federal International Finance (FIF) adalah manajemen dari beberapa perusahaan yang memiliki unit bisnis yang berbeda-beda. FIF GROUP bergerak di bisnis layanan pembiayaan dengan nama merek berikut:

1. FIF ASTRA

Jasa layanan pembiayaan sepeda motor Honda, baik motor baru maupun seken berkualitas.

2. SPEKTRA

Jasa layanan pembiayaan multiproduk, mulai dari elektronik, perabot rumah tangga, peralatan komputer, furnitur, sepeda sampai dengan traktor tangan.

PT FIF Palembang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan selalu meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk pembiayaan kredit motor untuk memuaskan pelanggannya. Dengan memberikan kemudahan prosedur memperoleh pembiayaan kredit motor. Semakin bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa kredit motor ini mendorong perusahaan dibidang jasa keuangan kredit motor, dalam hal ini adalah PT FIF Palembang ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah *profitabilitas* tidak hanya volume penjualan tetapi juga kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Salah satu masalah utama bagi lembaga jasa pembiayaan adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, PT FIF Cabang Palembang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas

agar kepuasan pelangganya meningkat dan tentu saja yang belum menjadi pelangganpun tertarik untuk bergabung menjadi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Motor Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan PT FIF”**.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan permasalahan, yaitu sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan jasa kredit motor berpengaruh terhadap keputusan Penggunaan layanan FIF”?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan kredit motor terhadap keputusan dalam menggunakan layanan FIF?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kredit motor terhadap keputusan dalam menggunakan layanan FIF?

1.3.2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang ilmu Pemasaran.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan?

c. Bagi Pembaca

Mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang ilmu pemasaran.