

STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT FIF GROUP GATOT SUBROTO BANJARMASIN

Abstrak

Darwin Silalahi¹ Rahmi Widiyanti² Risnawati³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0287

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1105076601

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125126201

Email : darwinsilalahi880@gmail.com

PT FIF GROUP Gatot Subroto Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa lembaga keuangan atau pembiayaan kredit resmi sepeda motor Honda. Perusahaan ini didirikan karena memahami potensi dan kebutuhan masyarakat akan layanan pembiayaan kredit dengan tingkat mobilitas yang sangat tinggi. Perusahaan ini berlokasi di jalan Gatot Subroto no 29-30 Banjarmasin. Dilengkapi dengan system yang memadai, dukungan dari PT. FIF GROUP Cabang Banjarmasin sebagai unit anak dari PT. Astra Internasional yang menangani jasa pembiayaan kredit resmi sepeda motor Honda yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Perumusan masalah yaitu : faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kualitas jasa yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Bukti langsung terhadap variable kepuasan pelanggan, dari hasil penelitian yang diketahui faktor dominan adalah Keandalan, Daya tanggap, dan Bukti Langsung terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variable Empati pada kenyataannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari variable Emphaty (empati) perlu ditingkatkan lagi seperti kemudahan dalam menghubungi counter sales dalam melakukan komplain sehingga konsumen dapat dilayani dengan baik, sedangkan untuk variable yang lain juga harus dipertahankan tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan).

Kata Kunci : Perusahaan, Pembiayaan, Kredit.

Abstract

PT FIF GROUP Gatot Subroto Banjarmasin is a company engaged in financial institution services or official credit financing for Honda motorcycles. This company was founded because it understands the potential and needs of the community for credit financing services with a very high level of mobility. This company is located at Jalan Gatot Subroto no 29-30 Banjarmasin. Equipped with an adequate system, support from PT. FIF GROUP Banjarmasin Branch as a subsidiary unit of PT. Astra International, which handles official credit financing services for Honda motorcycles throughout Indonesia. Formulation of the problem, namely: what service quality factors affect customer satisfaction. Conclusions based on research that has been done there is a significant influence between service quality variables, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Direct evidence on the customer satisfaction variable, from the results of research it is known that the dominant factors are Reliability, Responsiveness, and Direct Evidence of customer satisfaction. While the Empathy variable in fact has no effect on customer satisfaction. From the Empathy variable, it needs to be improved again, such as the ease of contacting the sales counter in making complaints so that consumers can be served well, while for other variables, tangibility (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance must also be maintained. (guarantee).

Keywords: Company, Financing, Credit.

PENDAHULUAN

Pembangunan transportasi yang berperan sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik dan pertahanan kearnanan diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman dan efisiensi dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinarnika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang dan jasa, mendukung pola distribusi nasional, serta membantu pembangunan wilayah. Transportasi yang sering dikenal adalah darat, laut dan udara yang harus mampu memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Didalam persaingan bisnis yang semakin berkembang saat ini diperusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang lembaga jasa keuangan, semakin memposisikan pemasaran untuk mengembangkan produk dan merebut pangsa pasar yang lebih luas. Salah satu alternatif dalam strategipemasaran yang dapat dilakukan dalam merebut pangsa pasar yang ada diantaranya adalah pelayanan. Tujuan peningkatan pelayanan ini tidak terlepas dan tujuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam usaha untuk memperoleh keuntungan atau laba yang maksimal.

Tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan pelanggan. Pelanggan mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Terutama persaingan di bidang lembaga jasa keuangan yang terjadi semakin ketat, Tingkat daya beli masyarakat Banjarmasin sangat tinggi.

Seiring meningkatnya pendapatan maka daya beli masyarakat semakin meningkat. Terutama produk-produk untuk membantu aktifitas keseharian mereka. Terutama alat transportasi untuk membantu kegiatan rutinitas sehari-hari. Alat transportasi sepeda motor lebih banyak diminta orang karena harganya yang terjangkau, cara perawatannya yang relatif mudah dan praktis.

Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan kepuasan pelanggan berkurang. Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga akan menceritakan keburukan pelayanan yang diterima kepada orang lain. Pelanggan membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dipersepsikan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan mereka, mereka akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi. Perusahaan yang sukses menambah manfaat pada tawaran mereka yang tidak hanya memuaskan pelanggan melainkan juga mengejutkan dan menyenangkan mereka, menyenangkan pelanggan adalah masalah bagaimana melampaui harapan pelanggan.

PT FIGROUP Cabang Banjarmasin adalah salah satu lembaga jasa keuangan atau yang biasanya disebut pembiayaan sepeda motor resmi Honda yang ada di Banjarmasin, yang didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan atau kemudahan memiliki sepeda motor Honda secara kredit. Banyaknya perusahaan pembiayaan yang bersaing pada saat ini, dapat membuat pelanggan memilih pembiayaan sesuai dengan yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif Sesuai pendapat Jujun Suriasumantri (Sugiono, 1994; 12)

pendekatan ini didasarkan paradigma positivisme dan asumsi, antara lain :

- a) Obyek/fenomena dapat diklasifikasikan menurut sifat, jenis, bentuk, dan sebagainya.
- b) Suatu gejala tidak akan mengalami perubahan dalam waktu tertentu

Berdasarkan pendekatan dan asumsi tersebut, penelitian ini memfokuskan pada satu variable saja, yaitu kepuasan kualitas pelayanan terhadap pelanggan PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2009 :14), *Skala Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Melalui pendekatan kuantitatif, pemahaman terhadap obyek penelitian lebih ditekankan pada perspektif (logika induktif/pendapat peneliti). Ini berbeda dengan pendapat kualitatif, yang menekankan pada perspektif pendapat responden (Usman, dkk, 1.996;90)

HASIL PENELITIAN

Kebijakan jasa pembiayaan sepeda motor pada PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin baik dalam proses pengajuan kredit maupun proses pembayaran cicilan angsuran sepeda motor per bulan, dan proses penagihan pada PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin oleh pelanggan. Dalam proses pengajuan kredit PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin dengan persyaratan cukup melampirkan fotokopi KTP/STM yang masih berlaku, fotokopi Kartu keluarga/Buku Nikah, fotokopi rekening PLN/PDAM dan dokumen pendukung seperti slip gaji.

Dalam proses pembayaran cicilan angsuran sepeda motor PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin konsumen dapat melakukan pembayaran langsung ke kantor PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin yang beralamat di jl. Gatot

Subroto no. 29-30, selain itu PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin juga bekerja sama dengan Dealer sepeda motor Honda yang ada di Banjarmasin, Kantor Pos, Alfalvlart, IndoMaret. Selain itu PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin juga menyediakan kemudahan melakukan pembayaran cicilan angsuran sepeda motor dengan pembayaran via ATM, Bank yang bekerja sama dengan PT. FIFGROUP Cabang Banjarmasin adalah Bank BCA, Bank

KESIMPULAN

- a) Pengaruh *tangibels* (bukti langsung) seperti kebersihan dan kenyamanan dan jam pelayanan kepuasannya tinggi.
- b) Pengaruh *reliability* (keandalan) seperti ketepatan waktu yang dijanjikan, serta kemudahan dokumen persyaratan kredit yang tidak berbelit-belit dilihat dari jawaban konsumen, kepuasan konsumen tinggi.
- c) Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) seperti kesigapan counter sales dalam membantu pelanggan, serta keramahan counter sales dalam menghadapi komplain, dilihat dari jawaban konsumen, kepuasannya tinggi.
- d) Pengaruh *assurance* (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, dan resiko atau keraguan, dilihat dari jawaban konsumen, kepuasannya tinggi.
- e) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan, dari jawaban konsumen tingkat kepuasannya rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty: Jakarta
Fandy tjiptono, 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi : Yogyakarta

_____, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi : Yogyakarta

_____, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi : Yogyakarta

_____, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia : Malang

Heizer Jay & Barry Render, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*, Salemba Empat : Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat : Jakarta

Phillip Kolter & Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Edisi 8 Jilid 1, Erlangga : Jakarta

Philip Kolter & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 : Jakarta

Philip Kolter, 2003, *Manajemen Pemasaran* Edisi 11 Jilid 2, Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta

Philip Kolter & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 2 : Jakarta

Philip Kolter, 2000, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo : Jakarta

Ratminto, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, alfabeta : Bandung

Usman, Husaini, Dkk, 1996, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara : Jakarta