

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TUGAS AKHIR

### SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE (KREDIT PLUS) PEKANBARU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Akhir  
(Munaqasah) Program Diploma III Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

**WIDIA KARTIKA**  
**NIM. 01770223136**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**



**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : WIDIA KARTIKA  
**NIM** : 01770223136  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**PROGRAM STUDI** : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**JUDUL** : SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE (KREDIT PLUS) PEKANBARU

**DISETUJUI OLEH**

**Pembimbing**

**Sehani, S.E., M.M**

**NIP. 19741211 200710 2 004**

**MENGETAHUI**

**Dekan**

**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag. MM**

**NIP. 19620512 198903 1 003**

**Ketua Program Studi**

**DIII Manajemen Perusahaan**

**Odmarah Lahamid, SE.M.Si**

**NIP. 19750704 200710 2 001**

- 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 UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : **WIDIA KARTIKA**  
**NIM** : **01770223136**  
**FAKULTAS** : **EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**PROGRAM STUDI** : **DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**JUDUL** : **SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE (KREDIT PLUS) PEKANBARU**

**Pekanbaru, 10 Juli 2020**

**Disetujui Oleh:**

**KETUA PENGUJI**  
 Disetujui tgl. 13/07/2020

  
**Fakhurrozi, S.E, M.M**  
**NIP. 19670725 200003 1 002**

**ANGGOTA**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**



**Hariza Hasyim, S.E, M.Si**  
**NIP. 19760910 200901 2 003**



**Nurrahmi Havani, S.E, MBA**  
**NIP.19830324 201503 2 003**

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

### SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE (KREDIT PLUS) PEKANBARU

Oleh:

**Widia Kartika**  
01770223136

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan customer service dan mengetahui kendala sistem pelayanan customer service pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru. Data dan sumber data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara langsung dengan karyawan customer service pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dan data sekunder berupa data-data perusahaan yang mendukung penelitian ini, penelitian mahasiswa terdahulu, dan berbagai referensi yang relevan dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan customer service berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service (CS) pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru terdiri dari tiga tahap, yaitu: tahap sebelum bertransaksi, tahap ketika bertransaksi, dan tahap pasca transaksi. Kendala sistem pelayanan customer service pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yaitu adanya komplain mengenai asuransi barang.*

**Kata Kunci:** *Sistem Pelayanan, Customer Service.*

- 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 UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamiin penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada para hamba-Nya terutama berkat kasih sayang-Mu ya Rabbi, penulis sungguh merasakan salah satu rahmat dan karunia yang Engkau berikanyaitu terselesaikannya tugas akhir ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam, penulis juga ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang mulia disisi Allah SWT danmuliadisisi makhluk-Nya.

Penulis juga selalu mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT karena berkat izin dari-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini berjudul "**Sistem Pelayanan Customer Service Pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru**". Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu,penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Arlis Sunardi dan Ibu Masderiani Hasibuan, S.Pd yang merupakan orang tua kandung saya yang saya cintai. Terima kasih Ayah dan Ibu karena telah merawat saya dengan sepenuh hati sejak saya di dalam kandungan dan dilahirkan hingga saya masih bernafas, mendidik saya, membiayai saya, memenuhi kebutuhan saya, menyemangati saya, mendo'akan saya, dan menjadi sandaran keluh kesah dikala suka dan duka.
2. Rio Aprialis Safitra, S.Pi, Asmaliasari, S.E, Haini Hidayah, S.Pi, dan Putri Syawalia yang merupakan saudara-saudarisaya yang saya cintai. Terima kasih atas dukungannya agar saya selalu bersemangat untuk mencapai cita-cita saya terutama membanggakan kalian keluargaku tercinta.
3. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.A.g selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riaubeserta pembantu Rektor I, II, III yang telah memberikan waktu kepada peneliti untuk menuntut ilmu di universitas ini.
4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riaubeserta pembantu Dekan I, II, III, yang telah memberikan rekomendasi peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini.
5. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., M.PA selaku Sekretaris Jurusan DIIIManajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Sehani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis, yang telah bersedia memberikan ilmu dan nasehatnya untuk membimbing penulis dan membantu penulis dalam melakukan perbaikan tugas akhir ini sesuai dengan ketentuan universitas.
8. Ibu Meri Sandora, S.E., M.M selaku Penasihat Akademik penulis yang telah bersedia menjadi penasehat akademik penulis sejak semester awal hingga semester akhir.
9. Seluruh Dosen dan Karyawan/i DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu SosialUniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Pimpinan dan karyawan di bagian operasional PT. Finansia Multi Finance Pekanbaru yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
11. Teman-teman Lokal C DIII Manajemen Perusahaan dan teman-teman seangkatan sejurusan yang berjuang mencapai gelar ini.
12. Semua pihak yang tidak disebutkan oleh penulis yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT memberkahi segala amal baik kita.

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tidak ada yang sempurna kecuali Allah SWT, sehingga penulis menyadari bahwa tugas akhir ini terdapat kekurangan dari berbagai aspek. Apabila di dalam tugas akhir ini terdapat kesalahan, maka penulis memerlukan kritik dan saran dari pembaca untuk dijadikan acuan pembelajaran untuk kita. Demikian, tugas akhir ini. Semoga bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 4 Maret 2020

Penulis

**WIDIA KARTIKA**  
**NIM: 01770223136**

UIN SUSKA RIAU



**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PEENGESAHAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Metode Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>11</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	13
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
2.4 Aktivitas Perusahaan .....	16
2.5 Bagian-bagian Perusahaan.....	18
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK</b> .....	<b>29</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	29
3.1.1 Sistem Pelayanan .....	29
3.1.2 Bentuk-bentuk Layanan.....	32
3.1.3 Etika Pelayanan .....	33
3.1.4 Pelayanan yang Baik .....	34
3.1.5 <i>CustomerService</i> .....	37
3.1.6 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	40

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.7 Dasar-dasar Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	40
3.1.8 Pelanggan.....	44
3.1.9 Sifat-sifat Pelanggan.....	46
3.1.10 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	48
3.1.11 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan .....	49
3.2 Tinjauan Praktik .....	50
3.2.1 Peran <i>Customer Service</i> PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru .....	50
3.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru .....	54
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Kesimpulan.....	60
4.2 Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Logo PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru .....	14
Gambar II.2 Struktur Organisasi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.....	15
Gambar II.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru .....	16
Gambar III.1 Skema Standar Operasional Prosedur Pelayanan CS .....	54
Gambar III.2 Prosedur Pelayanan Pengaduan Nasabah.....	59



**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Harus diakui bahwa saat ini perkembangan aktifitas kehidupan manusia tidak terlepas dari perbankan dan lembaga keuangan. Artinya, kebutuhan lembaga perbankan dan sejenisnya sangat membantu memberi kemudahan dalam mempercepat berbagai urusan dan publik telah percaya jika bank dan lembaga keuangan lainnya dianggap sebagai salah satu alternatif solusi.

Perkembangan perekonomian di Indonesia melalui lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dibidang pelayanan jasa kepada pelanggan menimbulkan daya saing yang ketat karena menjadi salah satu indikator yang turut mempercepat kemajuan dalam dunia bisnis. Negara yang aktivitas ekonominya tinggi, maka peran lembaga keuangannya juga akan tinggi. Oleh karena itu, lembaga keuangan bukan bank di suatu negara terutama di Indonesia dituntut selalu berada pada kondisi yang sehat dalam jangka pendek dan yang paling penting berdampak jangka panjang demi kelangsungan hidup lembaga keuangan tersebut.

Lembaga keuangan bukan bank merupakan suatu badan usaha yang kegiatannya adalah menghimpun dana (*funding*) secara tidak langsung dari masyarakat melalui kertas berharga, penyertaan, dan pinjaman atau kredit dari lembaga lainnya serta menyalurkan dana (*lending*) untuk tujuan investasi perusahaan dan berjangka panjang.

Saat ini, lembaga keuangan bukan bank terfokus pada pelayanan terhadap pelanggan dan tidak hanya fokus kepada produk yang ditawarkan saja. Penyebabnya yaitu upaya-upaya yang dilakukan lembaga keuangan bukan bank tersebut memberikan jasa yang mereka tawarkan demi menarik minat pelanggan dengan cara melakukan penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*lending*), pelayanan pelanggan (*customer service*), dan jasa-jasa lainnya.

Setiap perusahaan pembiayaan (lembaga keuangan bukan bank) berusaha meningkatkan kinerjakaryawannya dengan harapan karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan standar operasional pelayanan perusahaan yang dihubungkan dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

**Menurut Barata (2017:4)** Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Kenyataannya, untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat diperoleh dengan upayanya sendiri (mengadakan sendiri), diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain, atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang atau jasa tidak dapat disediakan sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan (*service*).

#### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hubungan interaksi bisnis, pelayanan *customer service* terhadap pelanggan adalah penting untuk memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan dan sebagai ujung tombak antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga posisi ini cukup penting mengingat *customer service* berada di depan layar.

**Menurut Arif (2010:209)** Sistem pelayanan yang baik sebagai bentuk dari karakteristik seorang *customer service* di setiap perusahaan yaitu:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik perusahaan.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tetapi tegas dalam menghadapi permasalahan.
6. Memiliki integritas (bertindak jujur dan benar).
7. Disiplin, tidak egois dan tidak kasar.

Sistem pelayanan yang baik (*prima*) yang dibutuhkan oleh perusahaan harus berdasarkan cara bersikap (*attitude*), cara memberikan perhatian (*attention*), dan cara bertindak (*action*).

Umumnya, karyawan di suatu perusahaan yang memiliki tugas pokok berinteraksi dengan pelanggan secara langsung ataupun tidak langsung dikenal dengan istilah *customer service*. *Customer service* adalah orang yang ditetapkan oleh perusahaan dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan jasa yang optimal terhadap segala keperluan pelanggan terutama perihal keluhan pelanggan dengan cara mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga pelanggan merasa puas dan terbantu.



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seperti yang kita ketahui, kita akan merasa yakin akan suatu hal apabila ada objek yang menjadi penguat. Sehingga, tugas lainnya dari *customer service* yaitu mereka diwajibkan mampu untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan karena pelanggan butuh keyakinan sehingga pelanggan tersebut berpotensi untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan karena setiap pelanggan yang datang ke perusahaan pembiayaan (lembaga keuangan bukan bank) adalah tamu. Seperti kata pepatah “pelanggan adalah raja”.

PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan sewa guna usaha (*leasing company*). Lembaga pembiayaan sewa guna usaha (*leasing company*) merupakan perusahaan yang dapat membiayai jika pelanggan membutuhkan barang-barang modal sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak. Pelayanan pembiayaan pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru berupa berbagai kendaraan dan alat-alat elektronik (*whitegoods*).

**Menurut Putra (2020:112)** Setiap transaksi *leasing* sekurang-kurangnya melibatkan 4 pihak berkepentingan. Pertama, *lessor* yaitu perusahaan *leasing* atau pihak yang memberikan jasa pembiayaan kepada pihak *lessee* dalam bentuk barang modal. Kedua, *lessee* yaitu perusahaan atau pihak yang memperoleh pembiayaan dalam bentuk barang modal dari *lessor*. Ketiga, *supplier* yaitu perusahaan atau pihak yang mengadakan atau menyediakan barang untuk dijual kepada *lessee* dengan pembayaran secara tunai oleh *lessor*. Keempat, bank atau kreditor yaitu penyediaan dana kepada

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*lessor* dalam suatu perjanjian atau kontrak *leasing* namun, pihak bank atau kreditur ini tidak terlibat secara langsung dalam kontrak tersebut.

PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru menyediakan *customer service* yang beraktivitas dan berusaha untuk mengkombinasikan mulai dari pengenalan, pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil pelayanan berupa produk atau jasa yang dimiliki perusahaan melalui komunikasi yang baik dan tepat supaya tercipta kerja sama antara pihak pelanggan dengan pihak perusahaan tetap terjaga dan berjangka panjang.

Namun kenyataannya, masih terdapat ketidakmampuan *customer service* PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dalam melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan sistem pelayanan *customer service* berdasarkan teori atau berdasarkan sistem pelayanan *customer service* yang telah ditetapkan oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru, sehingga sering menjadi hambatan yaitu timbulnya keluhan dan ketidakpuasan pelanggan setelah menerima layanan.

Hambatan berupa keluhan dan ketidakpuasan pelanggan tersebut sering berupa komplain mengenai produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan. Komplain tersebut ada yang disampaikan oleh pelanggan dengan cara yang baik tetapi tidak sedikit juga pelanggan yang mendatangi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dalam keadaan emosi yang tinggi. Sehingga, kejadian ini tentu saja dapat memperburuk citra PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dan menjadi tontonan yang tidak terpuji bagi seluruh orang di perusahaan tersebut dan terutama bagi pelanggan lainnya yang sedang mengantri di ruang tunggu.

#### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian singkat tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana sistem pelayanan *customer service* yang diterapkan oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru sehingga perusahaan ini dapat berkembang dan memiliki ratusan cabang di seluruh Indonesia.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru?.
2. Apa kendala sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru?.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.
2. Mengetahui kendala sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan merupakan sarana edukatif untuk memperluas wawasan



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta menambah referensi tentang sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.

2. Bagi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi indikator perusahaan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan *customer service* karena di dalam penelitian ini terdapat hasil pengamatan penulis mengenai sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa pada umumnya sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dibidang yang sama.

4. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan penelitian lain yang tertarik untuk mengembangkan dan menganalisa lebih lanjut studi mengenai masalah yang diteliti dalam penelitian ini dan sebagai pertimbangan referensi pustaka mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **1.4 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis untuk meneliti sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yaitu:

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yang beralamat di Jl. HR. Soebrantas, Ruko Grand Mansion No. 96 RT. 003 RW.002 Kel. Delima Kec. Tampan, Pekanbaru 28291, Indonesia. Telp: (0761-8412669) Fax: (0761-8412832) pada tanggal 1 Juli sampai dengan tanggal 1 Juni 2020.

2. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan data dan informasi yang mendukung. Jenis data dan sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui variabel yang diteliti dengan cara melakukan wawancara langsung dengan karyawan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.
- 2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung terhadap variabel yang diteliti. Data sekunder tersebut berupa data-data perusahaan yang mendukung penelitian ini, penelitian mahasiswa terdahulu, dan berbagai referensi.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- 1) Wawancara (*interview*) yaitu suatu kegiatan pertukaran informasi atau ide antara dua pihak (penanya dan narasumber) melalui sesi

#### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanyajawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

- 2) Studi kepustakaan yaitu mempelajari dan menelaah berbagai literatur buku yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dan jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian penulis.
- 3) Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan, memahami, dan menganalisa data-data perusahaan dan hasil wawancara dengan karyawan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.
4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu teknik analisis data yang menjelaskan hasil penelitian di lapangan kemudian membandingkannya dengan teori yang relevan dan selanjutnya membuat kesimpulan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai pedoman agar lebih terarah, maka pembahasan penelitian ini dikelompokkan menjadi empat bab yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.



**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini membahas tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, aktifitas perusahaan, dan bagian-bagian perusahaan.

## **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK**

Bab ini menjelaskan tentang teori berupa penjelasan terhadap variabel yang diteliti melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap dari berbagai referensi kemudian dihubungkan dengan implementasi yang dilakukan di lokasi penelitian.

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan peneliti mengenai penelitian yang dilakukan sesuai fakta dan saran terhadap pihak-pihak yang berkepentingan.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan sejak tahun 1994 dan memperoleh izin usaha dari Menteri Keuangan (sekarang bernama Otoritas Jasa Keuangan (OJK)) berdasarkan surat No.460/KMK.017/1994 tanggal 14 September 1994.

PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dengan *brand* KreditPlus, didirikan pada tanggal 09 juni 1994 dan mempunyai 125 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada 31 Januari 2013 telah mempunyai 311 lokasi di seluruh Indonesia. Memegang izin usaha untuk menjalankan roda usaha pembiayaan, anjak piutang, dan kartu kredit. PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru merupakan suatu badan usaha bersama dua perusahaan multi nasional (satu perusahaan gabungan profesional Indonesia dan Singapura dan satu perusahaan Amerika).

Beranjak dari pembiayaan untuk motor, mobil dan alat-alat berat, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru membangun usaha dan menjangkau konsumen setianya, yang dipertahankan sejak PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru berdiri sampai dengan tahun 1997. Saat krisis moneter melanda Indonesia pada tahun 1998, agar tetap bertahan, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru melakukan berbagai

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diversifikasi usaha. Akhirnya, bangkit kembali pada tahun 1999 dengan produk yang dibiayai terbatas pada motor dan mobil.

Tahun 2001, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru kembali melakukan pengembangan produk yang dibiayai dengan menambah produk elektronik. Hanya membiayai produk motor dan elektronik, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru kembali melaju dalam usaha dan menarik konsumen untuk bergabung dengan PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru sampai dengan tahun 2007.

Saat perekonomian Indonesia kembali stabil, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru pun menambah jumlah produk yang dibiayai menjadi berbagai jenis yaitu mobil bekas, elektronik dan motor bekas. Tidak hanya terbatas pada pengembangan produk, pengembangan sistem dan jaringan terpadu menjadi perhatian utama dari PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dalam rangka memberikan *service* terbaik kepada konsumen.

Pembayaran *online* sistem dengan berbagai jaringan Bank yang sudah bekerja sama menjadi jaminan kemudahan yang akan didapatkan di PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru. Kecepatan pelayanan dalam pengajuan aplikasi, kemudahan syarat dan pembayaran dipertahankan sampai saat ini sehingga menjadi unggulan dari PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru untuk bersaing dengan perusahaan pembiayaan lainnya.

#### 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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan yang didirikan memiliki tujuan, tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan dan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru menetapkan visi, misi, motto dan nilai-nilai bisnis untuk mewujudkan tujuan tersebut. Visi, misi, motto dan nilai-nilai perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

Visi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yaitu menjadi perusahaan pembiayaan penyedia solusi dan layanan pembiayaan berbasis teknologi terbaik di Indonesia. Sedangkan misinya yaitu menyediakan solusi dan layanan pembiayaan kepada masyarakat menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta membangun kerangka kerja untuk setiap individu untuk belajar, berkembang dan bekerja untuk menciptakan nilai dan potensi pertumbuhan.

Motto (slogan) PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yaitu “Belanja Nyaman Tanpa Tunai” memberikan serangkaian kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain motto, nilai-nilai yang diterapkan oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru meliputi integritas, kerja sama, peduli dan bertanggung jawab, lakukan dengan benar dan mengembangkan diri, sikap “pasti bisa” (*can-do attitude*), kesederhanaan dan rajin.



#### 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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo merupakan suatu identitas perusahaan yang melambangkan jati diri perusahaan sehingga menjadi pembeda antara perusahaan dengan perusahaan lainnya. Melalui logo, individu di dalam perusahaan akan optimis dan bersemangat mengimplementasikan visi dan misinya.



The logo consists of the word "kredit" in blue lowercase letters, followed by "plus" in red lowercase letters. To the right of "plus" are three small red dots arranged in a slight upward curve.

Gambar II.1

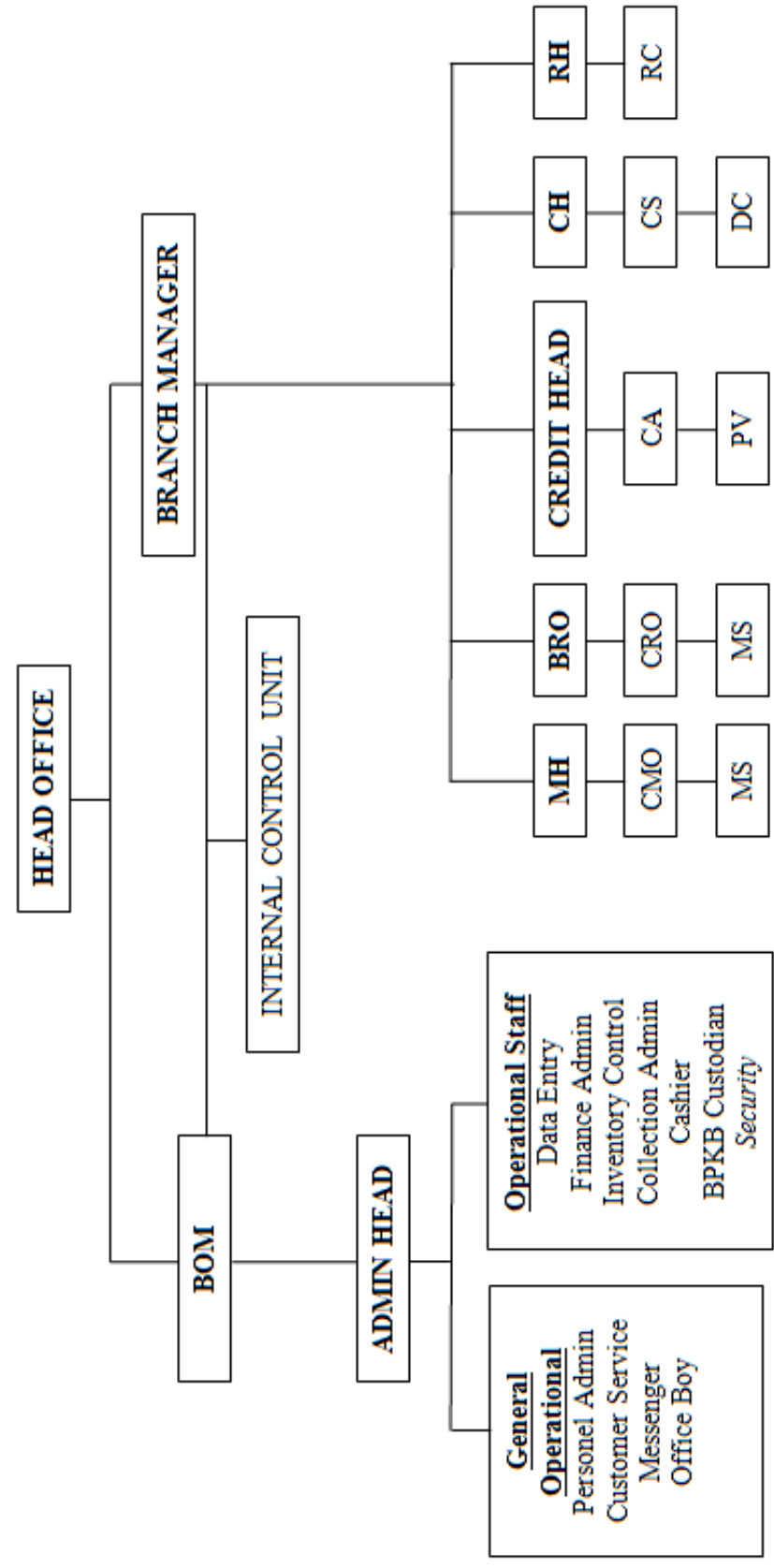
Logo PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru

*Sumber: PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru*

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan salah satu hal penting yang harus ada di dalam suatu perusahaan atau organisasi karena berfungsi untuk memberikan gambaran secara skematis mengenai hubungan antara masing-masing orang yang bekerja dan mengetahui dimana posisi orang tersebut di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Struktur organisasi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dapat dilihat pada halaman selanjutnya.

**Gambar II.2**  
**Struktur Organisasi PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus)**  
**Pekanbaru**



Sumber: PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Aktivitas Perusahaan

Tugas utama dari PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru adalah menyediakan produk dan jasa dengan jumlah produk bermutu yang memadai dengan prinsip perusahaan yaitu suatu pembiayaan yang berupa perkreditan atau angsuran yang mampu bersaing dan sangat memudahkan konsumen untuk mewujudkan suatu pembelian berupa keinginan produk yang ditawarkan sekaligus sebagai upaya keuntungan bersama.



Gambar II.3  
Produk dan Jasa yang Ditawarkan Oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru

Sumber: PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru meliputi:

1. Penyedia produk dan jasa yang ditawarkan yaitu pembiayaan multi produk, pembiayaan agunan motor dan mobil.
2. Melaksanakan pelayanan kegiatan jual beli produk.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Supplier untuk unit cabang dan memeriksa data calon konsumen.
4. Melaksanakan wawancara serta pengumpulan data pemohon.
5. Melaksanakan administrasi.
6. Menampung dan menerima keluhan dari *customer* atau *dealer*.
7. Membuat laporan kegiatan pekerjaan.
8. Penanggung jawab bagian cabang Pekanbaru.

Jam operasional pelayanan konsumen di PT. Finansia Multi Finance

(Kredit Plus) Pekanbaru yaitu:

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1. Senin – Kamis | 08.00 – 17.00 WIB |
| Istirahat        | 12.00 – 12.30 WIB |
| 2. Jumat         | 08.00 – 17.00 WIB |
| Istirahat        | 11.30 – 13.00 WIB |
| 3. Sabtu         | 08.30 – 12.30 WIB |

Pakaian yang harus dipakai dihari kerja selama 6 hari tersebut adalah

sebagai berikut:

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. Senin – Kamis | : Celana atau rok bahan dan kemeja bebas |
| 2. Jumat         | : Celana atau rok bahan dan batik        |
| 3. Sabtu         | : Celana atau rok bebas dan kemeja bebas |

Pegawai dianggap melakukan pelanggaran disiplin tentang hari kerja dan jam kerja apabila terlambat masuk kerja, pulang sebelum waktunya, dan memakai pakaian yang tidak sesuai peraturan. Bukti kehadiran pegawai di kantor dibuktikan dengan rekam sidik jari (*fingerprint*) pada jam masuk dan jam pulang kerja. Rekam sidik jari tersebut diatur sebagai berikut:



#### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Masuk kerja pada pagi hari paling cepat pukul 06.30 WIB s.d 08.00 WIB
2. Pulang kerja sore hari mulai dari pukul 17.30 WIB s.d 18.00 WIB

## 2.5 Bagian-bagian perusahaan

PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru telah menetapkan bagian-bagian perusahaan yang mencakup *job description* sebagai berikut:

### 1. *Branch Operational Manager* (BOM)

*Branch Operational Manager*(BOM) berfungsi untuk melakukan pengendalian terhadap seluruh aktifitas cabang terutama *marketing* dan *collection* dalam rangka mengoptimal-kan *branch profit*. Tugas pokok *Branch Operational Manager* (BOM) adalah:

- 1) Merumuskan strategi penjualan yang disesuaikan dengan target cabang.
- 2) Melakukan evaluasi dan analisa atas pencapaian target pada setiap bulannya.
- 3) Melakukan evaluasi dan perbaikan secara kontiniu atas proses kredit sehingga aset yang dibukukan adalah aset yang berkualitas.
- 4) Memantau dan menganalisa situasi pasar dan kompetisi yang terjadi di daerah tersebut.
- 5) Melakukan kunjungan berkala dan membina hubungan baik dengan para dealer.

Wewenang *Branch Operational Manager* (BOM) adalah:

- 1) Memberikan kredit *approval* sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- 2) Mengeluarkan uang dicabang sesuai dengan peraturan yang ada.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Memberikan *discount* kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang ada.
- 4) Mengatur aktifitas *marketing* dan *collection* cabang termasuk orang-orangnya yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan.
- 5) Menandatangani perjanjian kerjasama dengan *dealer* sesuai dengan peraturan yang ada.

**2. Marketing Head (MH)**

*Marketing Head* (MH) berfungsi untuk melakukan pengendalian terhadap aktifitas dan hasil kerja dari setiap *Credit Marketing Officer* (CMO), serta memastikan *policy* dan prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten. Tugas pokok *Marketing Head* (MH) adalah:

- 1) Memastikan keadaan *dealer* dan kelangsungan usaha dari *dealer* tersebut.
- 2) Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang *up to date*.
- 3) Memeriksa hasil *survey* (Aplikasi Kredit, *Survey* dan Rekomendasi) yang dilakukan oleh CMO, untuk memastikan bahwa *survey* telah dilakukan sesuai dengan materi *survey* yang diinginkan dan bila perlu dilakukan pengecekan kelengkapan.
- 4) Melakukan wawancara dengan CMO untuk memastikan bahwa CMO telah melakukan tugasnya dengan baik.
- 5) Menerapkan peraturan perusahaan secara tegas dan konsisten.

Wewenang *Marketing Head* (MH) adalah:

- 1) Memberikan kredit *approval* sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- 2) Mengeluarkan uang dicabang sesuai dengan peraturan yang ada.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Mengatur pengendalian terhadap aktifitas dan hasil kerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 4) Memberikan evaluasi kepada CMO sesuai dengan peraturan yang ada.

### 3. *Credit Marketing Officer* (CMO)

*Credit Marketing Officer*(CMO)berfungsi untuk mendapatkan dan memproses aplikasi pembiayaan.Tugas pokok *Credit Marketing Officer* (CMO)adalah:

- 1) Membina hubungan baik dengan *dealer/supplier* melalui kunjungan-kunjungan rutin.
- 2) Mendapatkan data calon konsumen dari *dealer/non-dealer* untuk kemudian diproses.
- 3) Memeriksa data calon konsumen pada daftar *black list* konsumen.
- 4) Menandatangani lokasi *survey* sesuai dengan alamat *surveyyang* didapat.
- 5) Melakukan validasi data pemohon dan mencari keterangan tambahan dari lingkungan sekitar tempat tinggal pemohon (cek lingkungan).

Wewenang *Credit Marketing Officer*(CMO)adalah:

- 1) Memberikan rekomendasi atas permohonan kredit calon pelanggan sesuai kebijakan perusahaan.
- 2) Melakukan proses aplikasi pembiayaan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- 3) Mendata aplikasi calon konsumen sesuai dengan peraturan perusahaan.



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. *Business Relation Officer (BRO)*

*Business Relation Officer (BRO)* berfungsi untuk melakukan pengendalian terhadap aktifitas dan hasil kerja dari setiap *Customer Relation Officer (CRO)* yang menjadi bawahannya, mengembangkan potensi pasar dalam area tanggung jawabnya. Tugas pokok *Business Relation Officer (BRO)* adalah:

- 1) Melaksanakan kunjungan berkala ke *dealer/supplier* untuk membina hubungan baik dengan mereka.
- 2) Mencari *dealer-dealer potential* yang menjual produk yang dibiayai perusahaan untuk diajak bekerjasama.
- 3) Mencari dan mengumpulkan informasi pasar yang *up to date*.
- 4) Mengatur jadwal kerja dan tempat kerja dari *Customer Relation Officer (CRO)* dibawahnya disesuaikan dengan jumlah dan lokasi *dealer*.
- 5) Melakukan pendekatan ke pihak *dealer/owner* untuk mendiskusikan dan merealisasikan program marketing yang sesuai dan saling menguntungkan.

Wewenang *Business Relation Officer (BRO)* adalah:

- 1) Mengatur jadwal kerja *Customer Relation Officer (CRO)* di bawahnya.
- 2) Mengusulkan pelaksanaan program *Marketing* kepada *Branch Manager (BM)*

#### 5. *Customer Relation Officer (CRO)*

*Customer Relation Officer (CRO)* berfungsi untuk membantu *customer* dalam proses pengambilan kredit dan membina hubungan baik dengan



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*customer* maupun *dealer*. Tugas pokok *Customer Relation Officer* (CRO) adalah:

- 1) Membantu memberi informasi *customer* dalam proses pengajuan kredit termasuk memberikan informasi tentang aplikasi yang harus diisi dan persyaratan yang harus dipenuhi.
- 2) Memberi informasi tentang produk atau barang yang diminati oleh *customer*.
- 3) Mencatat seluruh aplikasi yang masuk pada *form* yang telah disediakan.
- 4) Melakukan *administrasi/filing* seluruh aplikasi yang masuk sesuai status kreditnya.
- 5) Memproses permohonan kredit konsumen dan menghubungi cabangnya untuk dilakukan proses kredit selanjutnya.

**6. Marketing Support (MS)**

*Marketing Support*(MS) berfungsi untuk menangani masalah-masalah administrasi di *Credit Marketing Deposito* (CMD). Tugas pokok *Marketing Support* (MS) adalah:

- 1) Memeriksa kelengkapan data serta kelengkapan dokumen aplikasi.
- 2) Mengembalikan aplikasi yang tidak lengkap ke *Credit Marketing Head*(CMH) untuk segera dilengkapi dan melakukan *follow up*.
- 3) Memisahkan aplikasi baik *approve* maupun *reject* untuk diberikan kepada *credit admin*.
- 4) Meregistrasi surat keluar dan surat masuk yang berkaitan dengan aktifitas *marketing*.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Membantu MH mempersiapkan *price list* angsuran.

### 7. **Credit Head (CH)**

*Credit Head (CH)* berfungsi untuk melakukan pengendalian terhadap aktifitas dan hasil kerja dari *Credit Analyst, Phone Verificator, Surveyor* dan *Credit Support* serta memastikan *policy* dan prosedur berjalan dengan benar, tuntas dan konsisten. Tugas pokok *Credit Head (CH)* adalah:

- 1) Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk *customer* dalam batas wewenangnya.
- 2) Melakukan analisa terhadap *booking* aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi *booking* yang akan dicapai pada periode mendatang.
- 3) Menganalisa piutang *customer* dari hasil realisasi persetujuan kredit setiap bulan.
- 4) Memberikan masukan-masukan kepada *Branch Managery* yang dapat meningkatkan *booking* dan memperkecil *over due*.
- 5) Membuat laporan secara *periodic* tentang hasil *performance* kredit yang sudah disetujui.

Wewenang *Credit Head (CH)* adalah:

- 1) Meminta dilakukan *survey* ulang jika data yang meragukan.
- 2) Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya.

### 8. **Collection Head (CH)**

*Collection Head (CH)* berfungsi untuk mengelola *over due* dan mengurangi atau memperkecil resiko kerugian. Tugas pokok *Collection Head* adalah:

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Membuat perencanaan dan target penanganan overdue yang harus dicapai dalam suatu periode.
- 2) Memonitor pelaksanaan penagihan piutang, ketertiban pengiriman surat pemberitahuan dan proses penarikan.
- 3) Melakukan *review* mingguan terhadap setiap *collector* atas kemajuan penanganan yang mereka lakukan.
- 4) Memonitor pemakaian kwitansi *collector* setiap hari.
- 5) Mengadakan pertemuan berkala dengan para bawahannya untuk mengevaluasi pencapaian target dan membahas masalah-masalah yang ditemui di lapangan.

**9. Remedial Coordinator (RC)**

*Remedial Coordinator* (RC) berfungsi untuk melakukan upaya penagihan atau penarikan barang atas *customer overdue* 60 hari dan bersifat kasus. Tugas pokok *Remedial Coordinator* (RC) adalah:

- 1) Memeriksa serta mempelajari data-data *customer* yang menunggak 60 hari dan kasus.
- 2) Membantu menangani kasus-kasus tertentu bila diperlukan di semua *bucket*.
- 3) Membuat tanda terima atas barang yang ditarik.
- 4) Mengusulkan digunakannya tenaga pihak ketiga untuk melakukan penarikan bila dirasa mengalami kesulitan.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Bertanggung jawab terhadap penggunaan form standar *collection* dan kebenaran serta ketetapan penyampaian laporan ke *Head Collection/BM/HO*.

Wewenang *Remedial Coordinator*(RC) adalah:

- 1) Mengusulkan pengangkatan atau pemberhentian serta pemberian SP (Surat Perintah) untuk *staf remedial*.
- 2) Menjalin kerja sama dengan pihak ke III (polisi, aparat, dan informan).
- 3) Melakukan pembagian wilayah kerja dan *account* untuk *staf remedial*.

#### 10. *Credit Analyst* (CA)

*Credit Analyst* (CA) berfungsi untuk melakukan analisa kredit terhadap data-data calon konsumen serta memustuskan kelayakan kredit bagi konsumen dalam batas wewenangnya dan melakukan pengendalian dan evaluasi terhadap seluruh aktifitas *Surveyor* dan *Phone Verificator*. Tugas pokok *Credit Analyst* (CA) adalah:

- 1) Melakukan analisa laporan keuangan dan analisa 5C terhadap laporan *surveyor*.
- 2) Meminta *surveyor* untuk melakukan *survey* ulang apabila dirasakan ada data yang kurang atau meragukan dalam laporan *surveyor*.
- 3) Memberikan persetujuan kelayakan kredit untuk customer dalam batas wewenangnya.
- 4) Mencapai target *booking* dengan batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.



#### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Melakukan analisa terhadap *booking* aktual yang telah dihasilkan dan melakukan prediksi *booking* yang akan dicapai pada periode mendatang.

Wewenang *Credit Analyst* (CA) adalah:

- 1) Meminta dilakukan *survey* ulang jika data yang ada meragukan.
- 2) Memberikan persetujuan kredit sesuai batas wewenangnya.

#### 11. *Surveyor*

*Surveyor* berfungsi untuk melakukan *survey* melalui kunjungan ke alamat-alamat *customer* untuk mengumpulkan dan mengklarifikasi data yang akan digunakan untuk analisa kredit. Tugas pokok *Surveyor* adalah:

- 1) Melakukan *survey* atas alamat domisili dan memastikan alamat korespondensi serta kebenaran data-data yang diberikan oleh calon konsumen.
- 2) Meminta kelengkapan data calon konsumen baik pengisian formulir aplikasi, tanda tangan, peta domisili, ataupun data-data lainnya.
- 3) Mengumpulkan informasi karakter, kapasitas, kolateral, tujuan pemakaian dan kondisi dari calon konsumen serta hasil *survey* secara tertulis di dalam form analisa kelayakan kredit 1 dan 2 lampiran data pekerjaan dan penghasilan untuk analisa wiraswasta.
- 4) Membuat rencana kerja kunjungan dan rencana pencapaian target untuk setiap harinya serta membuat laporan hasil kunjungan dan pencapaian target kepada atasannya.
- 5) Menampung dan menerima keluhan dari konsumen, melaporkan dan mengatasi dengan melaksanakan perbaikan.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 12. *Data Entry*

*Data Entry* berfungsi untuk melakukan peng-inputan data calon debitur yang ditolak maupun disetujui untuk semua produk dengan benar sesuai dengan data yang ada dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## 13. *Finance Administrasi (FA)*

*Finance Administrasi (FA)* berfungsi untuk bertanggung jawab mengenai proses-proses administrasi menyangkut *dan petty cash*, dan keluar masuknya uang yang ada di cabangnya.

## 14. *BPKB Custodian*

*BPKB Custodian* berfungsi untuk menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi dokumen yang berkaitan dengan operasional perusahaan dan menangani segala sesuatu yang berhubungan penerimaan, pendataan dan penyimpanan *BPKB*.

## 15. *Inventory Control (IC)*

*Inventory Control (IC)* berfungsi untuk menangani segala hal yang berkaitan dengan penanganan dan administrasi barang tarikan.

## 16. *Collection Administrasi (CA)*

Fungsi *Collection Administrasi (CA)* adalah melaksanakan peng-administrasian *collection* dan pengelolaan kwitansi *collector*.

## 17. *Cashier*

*Cashier* berfungsi untuk bertanggung jawab melakukan proses penerimaan uang secara tunai maupun transfer dari transaksi atau pembayaran yang dilakukan oleh debitur maupun pihak lain kepada cabang.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **18. *Personnel Administrasi (PA)***

*Personnel Administrasi (PA)* berfungsi untuk Menjalankan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan rekrutmen, pengelolaan jaminan karyawan, absensi dan lembur, medical klaim, cuti karyawan, perjalanan dinas, pengelolaan barang cetakan operasional.

### **19. *Customer Service (CS)***

*CustomerService (CS)* berfungsi untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen, baik secara tatap muka langsung ataupun tidak, termasuk dalam hal penanganan komplain hingga pengenalan profit dan pemasaran produk perusahaan

### **20. *Messenger***

*Messenger* berfungsi untuk melakukan pengiriman dokumen dan transaksi dengan pihak eksternal, menyampaikan dan menerima pesan atau informasi.

### **21. *Office Boy (OB)***

*OfficeBoy (OB)* berfungsi untuk membersihkan ruangan kantor, melayani keperluan tamu di kantor cabang, membantu pekerjaan pic cabang, memelihara dan membersihkan dapur, memelihara dan membersihkan peralatan kantor.

### **22. *Security***

*Security* berfungsi untuk bertugas dan bertanggung jawab mengenai masalah-masalah keamanan perusahaan.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru dan untuk mengetahuiapakendala sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru.

Berdasarkan teori dan hasil dari metode penelitian yang telah dilakukan, maka, penulis memperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sistem pelayanan *customer service* berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* (CS) pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru terdiri dari tiga tahap, yaitu: tahap sebelum bertransaksi, tahap ketika bertransaksi, dan tahap pasca transaksi.
2. Kendala sistem pelayanan *customer service* pada PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru yaitu adanya komplain mengenai asuransi barang.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang menghasilkan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu:

1. Karyawan *Customer Service* (CS) PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru perlu meningkatkan pemahaman pelayanan terhadap pelanggan sesuai dengan kemajuan teknologi (*up to date*).



**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru sebaiknya rutin mengadakan pelatihan untuk karyawan *customer servicenya* supaya lebih ahli dibidangnya.
3. PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru sebaiknya perlu menambah tenaga kerja dibidang ini karena hanya terdapat satu orang saja karyawan yang bekerja sebagai *customer service*.
4. PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru sebaiknya menyediakan sarana prasarana yang mendukung terrealisasinya pelayanan yang nyaman dan aman karena saat penulis melakukan penelitian ke lokasi terlihat bahwa dibagian kasir masih menggunakan sistem manual. Kedepannya, PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru perlu menerapkan pembayaran debit demi kenyamanan bertransaksi dan tersedianya pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an. 2005. Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2017. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hutabalian, Yuniarta H. 2015. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Politeknik*. E-journal. Vol. IV. No. 3:2.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Majid, Suharto Abdul. 2013. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi Edisi Pertama*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: UB Press.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukti, Tiara Citra. 2017. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. II. No. 1:15-17.
- Patra, Ardhansyah dan Dwi Saraswati. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta; UGM.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

### 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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*. Bandung: Alfabetha.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabetha.

Sunyoto, Danang dan Wika Harisa Putri. 2016. *Etika Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Service Quality and Customer Satisfaction Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Andi.

Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zulkarnain, Wildan. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Pembuka wawancara yang diawali dengan salam, perkenalan diri antara penulis dengan narasumber, dan tujuan diadakannya wawancara.
2. Apa tugas utama *Customer Service* (CS) di PT. Finansia Multi Finance(Kredit Plus) Pekanbaru?.
3. Bagaimana standarisasi pelayanan *Customer Service* (CS) ketika berperan sebagai seorang resepsionis?.
4. Bagaimana standarisasi pelayanan *Customer Service* (CS) ketika berperan sebagai seorang *deskman*?.
5. Bagaimana standarisasi pelayanan *Customer Service* (CS) ketika berperan sebagai seorang *salesman*?.
6. Bagaimana standarisasi pelayanan *Customer Service* (CS) ketika berperan sebagai seorang *customer relation officier*?.
7. Bagaimana standarisasi pelayanan *Customer Service* (CS) ketika berperan sebagai seorang komunikator?.
8. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru saat sebelum transaksi, saat bertransaksi, dan setelah bertransaksi?.
9. Bisakah Bapak ceritakan informasi singkat namun cukup penting untuk disampaikan kepada pelanggan pada saat bertransaksi?.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Apa kendala yang dialami selama bekerja sebagai *Customer Service* (CS) di PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru?.
11. Penutup wawancara yaitu ucapan terima kasih penulis kepada narasumber dan diakhiri dengan salam.

Lampiran 2



Bapak Slamet Pamiliadi, Petugas *Customer Service* (CS) PT. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pekanbaru



(Kiri) Penulis; (Kanan) Narasumber