

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan jasa pembiayaan leasing yang kini makin dirasakan baik perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Perusahaan pembiayaan leasing adalah sewa guna usaha untuk kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang dan jasa, menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 1169/KMK.01/1991, sewa guna usaha (*leasing*) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa hak opsi (*operating lease*) untuk digunakan oleh *lessee* selama jangka waktu tertentu berdasarkan di mana *lessee* pada akhir masa kontrak mempunyai hak opsi untuk membeli objek sewa guna usaha berdasarkan nilai sisa yang disepakati. Sebaliknya *operating lease* tidak mempunyai hak opsi untuk membeli objek sewa guna usaha.

Kualitas pelayanan adalah tingkat-tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkannya. Jadi yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan yang dimiliki PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang dengan *Brand "Kredit Plus"* dalam memenuhi keinginan konsumennya. Pelayanan yang maksimal memang sangat diutamakan bagi perusahaan dari PT Finansia Multi Finance Cabang

Palembang *Brand "Kredit Plus"*, akan tetapi untuk mendukung pelayanan maksimal PT. Finansia Multi Finance juga harus memperhatikan kebersihan kantor, kebersihan lingkungan gedung, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan juga kerapian karyawan yang enak dipandang sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Hal ini juga dapat diciptakan salah satunya dengan kualitas pelayanan yang baik, dan sangat berhubungan dengan harapan konsumen dan berpengaruh terhadap masa yang akan datang. Apabila konsumen merasa senang maka kemungkinan untuk melakukan pengambilan atau pengajuan pinjaman kembali sangat besar, dan sebaliknya apabila konsumen merasa kecewa kemungkinan untuk melakukan pengambilan atau pengajuan pinjaman sangat kecil. Semakin berkualitas pelayanannya maka semakin banyak konsumen yang akan menggunakan jasa pembiayaan leasing PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang.

Kotler dan Keller (2014:49) bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Kotler dan Keller (2014:284), mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan. (1) *Reliability* (2) *Responsiveness* (3) *Assurance* (4) *Emphaty* , dan (5) *Tangibles*.

Berikut Tabel Studi Kasus Awal Dimensi Kualitas Pelayanan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang.

**Tabel 1.1****Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan PT. Finansia Multi Finance**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	7	13
2	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya	5	15
3	Karyawan merespon permintaan konsumen dengan cepat, tepat, dan efisien	5	15
4	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen	4	16
5	Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen	7	13

Sumber : Data diolah dari hasil survei awal, April 2019

Dari tabel diatas dari 20 responden dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang memiliki pokok permasalahan seperti, kondisi lingkungan gedung yang tidak bersih dan tidak nyaman, karyawan memberikan layanan tidak tepat pada waktunya, karyawan tidak merespon permintaan konsumen dengan cepat, tepat dan efisien, karyawan yang tidak mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen, dan karyawan tidak mengutamakan kepentingan konsumen.

Selain dari sisi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan pada PT. Finansia Multi Finance, juga tidak terlepas dari faktor *brand image* (citra merek) dari jasa tersebut. Walker dalam Sunyoto (2012:102) menyatakan sebuah merek adalah suatu nama, istilah, tanda atau desain atau gabungan semua yang diharapkan mengidentifikasi barang atau jasa dari seorang atau kelompok penjual. Karena itu

sikap dan tindakan konsumen terhadap suatu merek sangat ditentukan oleh Citra Merek tersebut, dengan kata lain Citra Merek adalah salah satu unsur penting yang mendorong konsumen untuk memutuskan melakukan pembiayaan terhadap jasa yang disediakan yaitu pembiayaan dana tunai. Semakin baik Citra Merek yang melekat pada jasa tersebut maka konsumen akan semakin tertarik untuk melakukan pembiayaan dana tunai. Beranggapan bahwa suatu jasa dengan citra merek yang sudah terpercaya lebih memberikan rasa aman ketika konsumen itu menggunakan jasa tersebut. PT. Finansia Multi Finance atau dikenal dengan nama “*Kredit Plus*” membuktikan bahwa dengan merek yang terpercaya dapat meningkatkan jasa pembiayaan dana tunai ini terhadap konsumen.

**Tabel 1.2**

**Hasil Survei Awal Citra Merek PT. Finansia Multi Finance**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Lokasi yang strategis	6	14
2	<i>Kredit plus</i> memiliki logo perusahaan yang mudah ingat	8	12
3	<i>Kredit Plus</i> memiliki kualitas pelayanan yang baik	7	13

Sumber : Data diolah dari hasil survei awal, April 2019

Dari tabel diatas dari 20 responden menunjukkan bahwa citra merek di PT. Finansia Multi Finance memiliki pokok permasalahan seperti lokasi yang tidak strategis, tidak memiliki logo perusahaan yang tidak mudah diingat dan tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembiayaan PT Finansia Multi Finance Cabang Palembang Unit KMB Motor”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?
2. Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?

3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan dana tunai pada unit kmb motor?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian itu sendiri adalah :

1. Bagi Mahasiswa :
  - a) Membekali mahasiswa dengan pengalaman kerja yang sebenarnya didalam dunia kerja dan masyarakat.
  - b) Memantapkan keterampilan mahasiswa yang diperoleh selama masa perkuliahan dan menetapkan disiplin rasa tanggung jawab dan sikap profesional dalam bertugas sehingga menambah pengalaman dalam persiapan untuk terjun langsung kedunia kerja yang sesungguhnya.
  - c) Memperoleh pengalaman dan memperluas ilmu-ilmu ditempat magang yang belum dikenal oleh mahasiswa.
2. Bagi perusahaan (PT.Finansia Multi Finance) :
  - a) Membantu instansi atau lembaga dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama menjalankan magang.
  - b) Dapat meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi atau lembaga.
  - c) Dapat meningkatkan masukan dan bisa mempertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan serta ikut memajukan pembangunan dalam bidang pendidikan.

### 3. Bagi Penulis :

- a) Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang.
- b) Mendapatkan kesempatan untuk dapat lebih dalam mengetahui tentang kualitas pelayanan dan citra merek di bidang usaha jasa terutama untuk pembiayaan leasing dengan mempelajari mengenai cara-cara penerapan teori-teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dengan kenyataan yang dilaksanakan di lapangan.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas tentang penelitian pada PT. Finansia Multi Finance Cabang Palembang. Berikut ini merupakan rincian sistematika yang disusun dalam lima bab.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai landasan teori yang dipakai, beberapa penelitian terdahulu, serta kerangka fikiran yang digunakan oleh penulis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mengumpulkan hasil penelitian dan membahas permasalahan yang ditemukan oleh peneliti serta memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan ataupun dalam penulisan skripsi ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir yang akan membuat kesimpulan isi dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**