**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Di dalam era sekarang ini, persaingan usaha semakin ketat, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang berdiri. Seperti di daerah Manado sendiri, perusahaan yang bergerak dalam bidang leasing semakin banyak bermunculan. Salah satu perusahaan leasing atau pembiayaan kredit yang masih berdiri hingga sekarang adalah PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE GROUP CABANG MANADO. yang resmi berdiri pada tahun 1989. Perusahaan telah berkembang pesat seiring meningkatnya minat masyarakat dalam melakukan kredit di produk-produk finansial. Karyawan PT. Federal International Finance Group dituntut untuk lebih produktif dalam bekerja, untuk dapat memenangkan persaingan antar sesama perusahaan Leasing. Salah satu cara untuk tetap mempertahankan produktivitas karyawan dan pengembangan usaha adalah dilihat dari cara karyawan dalam menangani pelanggan dengan pelayanan yang baik.

Umumnya setiap perusahan besar maupun kecil pastinya berusaha agar setiap konsumennya mendapatkan pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas dan menjadi konsumen yang selalu setia akan pada satu perusahaan saja. kepuasaan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha, konsumen yang tidak merasa puas akan kecewa.

Konsumen bagi perusahaan adalah salah satu yang paling penting untuk kemajuan perusahaan, tanpa konsumen perusahaan itu tidak akan maju, jadi perlu adanya sebuah hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen. kebangkrutan sebuah perusahaan karena bergantung pada kualitas layanan dan pendekatan antara perusahaan dan konsumen.

FIF group merupakan Perusahaan pembiayaan terkemuka dari grup Astra yang hadir ditengah masyarakat untuk melayani kebutuhan motor baru maupun kredit motor bekas atau seken melalui FIFASTRA serta melayani kebutuhan kredit elektronik dan kredit perabot rumah tangga melalui SPEKTRA. Dimana mempunyai visi dan misi serta tujuan yang ingin di capai. Karyawan di FIF group dituntut untuk mencapai target untuk kemajuan perusahaan dan profit laba yang harus mencapai keuntungan. Karena perusahaan yang bergerak dalam pembiayaan secara kredit setiap saat selalu berhadapan langsung dengan konsumen, untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen saat pengeluhan yang harus diterapkan adalah pelayanan yang baik dan nyaman untuk konsumen. Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama berada di kantor tersebut penerapan pelayanan yang dilakukan masih belum maksimal dan kurang baik dalam menangani pelanggan, seperti halnya dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan belum berjalan dengan baik, karyawan sering terbawa emosi sehingga melibatkan nama baik dari perusahaan, dan juga adanya beberapa fasilitas yang tidak terpenuhi di bagian departemen piutang seperti diruang tunggu untuk pelanggan dan tempat duduk yang tidak memadai hal seperti ini mengakibatkan pelanggan merasa tidak nyaman, masalah ini sering kali dikeluhkan oleh pelanggan. oleh karena hal ini PT. Federal International finance Group Cabang Manado perlu meningkatkan pelayanan yang baik dan nyaman untuk konsumen agar konsumen bisa dengan nyaman memenuhi keinginannya, dan konsumen juga bisa menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

Dari uraian diatas mengingat pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kualitas perusahan pada kantor tersebut maka penulis merasa tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “PENTINGNYA PELAYANAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE GROUP CABANG MANADO”

**1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

* Bagaimana pelayanan yang diterapkan oleh PT. Federal International Finance Group Cabang Manado ?

**1.3 TUJUAN DAN MANFAAT**

**1. TUJUAN** .

1. Untuk mengetahui pelayanan pada PT. Federal International Finance Group Cabang Manado.
2. Untuk memberikan solusi pelayanan pada PT. Federal International Finance Group Cabang Manado.
3. **MANFAAT**
4. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama tentang Prospek Pelayanan.

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan prospek pelayanan terhadap konsumen.

1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini guna Menambah wawasan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Manado Khususnya jurusan Administrasi Bisnis.

* 1. **Teknik Penulisan**

1. **Metodologi Penelitian**
2. Waktu Dan Tempat

Penulis melakukan penelitian bertempat di PT. Federal International finance Group Cabang Manado dan melakukan pengamatan pada waktu Praktek Kerja Lapangan kurang lebih 3 bulan..

1. **Jenis dan Metode Penelitian**
2. Observasi

melakukan pengamatan langsung ke perusahan pada waktu praktek kerja lapangan.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan pada pelanggan FIF yaitu 10 informan.

1. **Jenis data dan Metode pengumulan data**
2. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan pada PT. Federal International cabang Manado dalam cara kerja.
3. Data sekunder yaitu penelitian ini penulis menggunakan buku-buku paduan serta internet sesuai dengan judul yaitu pentingnya Pelayanan.
4. **Metode Analisis**

Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan, maka penulis menggunakan analisa “Desccriptive” Yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mendeskripsikan teori serta menceritakan tentang fakta yang diamati penulis di PT. Federal International Finance Group Cabang Manado Khususnya dalam cara kerja karyawan.

.