

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, pengertian pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (nasabah) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, baik nasabah didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Secara sederhana, pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Dalam kaitannya dengan era globalisasi PT Adira Dinamika MultiFinance Tbk Cabang Gorontalo adira sebagai satu perusahaan yang ikutberkompetensi di arena persaingan global. Dengan Semakin ketatnya persaingandunia usaha dan sulitnya mempertahankan kredibilitas perusahaan saat ini. PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Gorontalo mampu menjawab tantangantersebut. PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Gorontalo merupakan salahsatu perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan konsumen bidang otomotif.Manajemen sumber daya manusia dilaksanakan dalam rangka mengelolapersonalia yang ada dalam lingkungan suatu organisasi atau perusahaan karenakaryawan merupakan faktor utama untuk menjalankan fungsi perusahaan dalam rangka mencapai efisiensi dan efektifitas kerja terutama pada sumber dayamanusianya. Karena itu dengan adanya pelayanan prima dari karyawan perusahaan dapat memenuhi harapan dan kepuasan nasabah.

Dalam pengamatan selama dua bulan, adanya hambatan yang di alami karyawan membuat proses pelayanan terhambat. Sering terjadinya gangguan sistem dalam penginputan data yang akan diproses membuat pelayanan tidak optimal.

Gangguan sistem tidak hanya terjadi 1-2 jam, bahkan sampai 5 jam mengakibatkan data yang akan diproses menumpuk, sehingga terjadinya ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini juga membuat karyawan tidak dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah.

Pentingnya pelayanan yang diberikan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan prima pada PT.Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Gangguan sistem yang sering terjadi mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.
2. Penumpukan data mengakibatkan ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu bagaimana pelayanan prima pada PT.Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo?

## **1.4 Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian yaitu agar dapat mengetahui pelayanan prima pada PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE cabang Gorontalo.

## **1.5 Manfaat**

### a) Manfaat Teoritis

Di harapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta untuk mengembangkan wawasan yang berhubungan dengan pelayanan prima karyawan.

### b) Manfaat Praktis

- Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pimpinan satuan kerja mengenai pentingnya pelayanan prima karyawan.
- Sebagai kontribusi pemikiran tentang mekanisme dan prosedur yang dapat ditempuh dalam meningkatkan pelayanan prima karyawan.

## **1.6 Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan waktu selama 2 bulan yaitu dari bulan Februari sampai dengan April 2013. Dalam penelitian ini, penulis mengambil suatu objek penelitian pada PT.Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo.

## **1.7 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

### a) Sumber Data Primer

Merupakan data yang diperoleh oleh penulis melalui pengamatan langsung (observasi) pada lokasi penelitian dan wawancara pada karyawan PT.Adira Dinamika Multi Finance Cabang Gorontalo.

b) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari arsip yang relevan yaitu beberapa temuan seperti literatur dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti tentang pelayanan prima.

### **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam rangka pengumpulan data sebagai bahan penelitian digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Teknik ini dilakukan untuk mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang diteliti.

2. Teknik Wawancara

Merupakan alat utama dalam teknik pengumpulan data dan juga informasi bagi objek yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk wawancara langsung dengan pegawainya atau yang dianggap penting dan mampu menjadikan informasi dalam penelitian ini.

3. Teknik Dokumenter/Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara memperoleh data melalui dokumen tertulis yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian seperti tupoksi dan daftar rencana kerja operasional.

### **1.9 Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang didapatkan, peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu yaitu suatu prosedur *problem solving* yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian (institusi, individu, kelompok) secara aktual-faktual berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Pertama, dari pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia.