

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsumen merupakan bagian terpenting dari sebuah perusahaan. Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh konsumen dalam jumlah besar, karena dengan jumlah konsumen yang besar berarti perusahaan memperoleh laba yang besar pula. Untuk itu perusahaan dapat mempertahankan nasabah dengan sebaik-baiknya.

Meningkatnya persaingan di lingkungan kerja merupakan alasan penting dalam organisasi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada para konsumen. Perusahaan - perusahaan dapat menarik konsumen dan mengungguli pesaingnya dengan cara memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen secara lebih baik. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian atau menggunakan jasa perusahaan kembali.

Demikian pula halnya dengan PT. Federal International Finance Medan yang bergerak dalam bidang jasa pembiayaan (leasing). Dalam bidang jasa, perusahaan dapat memberikan kepuasan melalui sistem pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Dengan memberikan pelayanan yang baik diharapkan konsumen akan setia terhadap perusahaan dan sering menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Konsumen yang setia tidak akan berpindah ke perusahaan lain yang menawarkan jasa yang sama., tetapi akan bertahan pada satu perusahaan yang dipercayainya. Terlalu banyak perusahaan yang berpikir bahwa mendapatkan konsumen adalah tugas bagian pemasaran atau penjualan. Jika bagian itu tidak mampu mendapatkan konsumen, perusahaan akan berkesimpulan bahwa tenaga pemasarannya kurang efektif dalam mempromosikan jasa perusahaan.

Bagian pemasaran dapat menjadi efektif di perusahaan bilamana seluruh bagian dan karyawannya telah merancang dan menjalankan sistem penghantar nilai konsumen yang lebih unggul dari para pesaingnya. Untuk berpartisipasi penuh dalam persaingan bebas ini, perusahaan-perusahaan termasuk PT. Federal International Finance Medan memerlukan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan, disiplin, dan tanggung jawab (*integrated peoples*), berfikir secara kritis, merencanakan secara strategik dan dapat beradaptasi dengan lingkungan.

Persyaratan tersebut di atas dapat saja diterapkan secara universal, bahwa setiap organisasi yang ingin berkiprah di dalam lingkungan yang semakin kompetitif. harus juga memiliki sumber daya manusia yang tangguh dan hebat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan memberi judul skripsi ini : “ **Peranan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Federal International Finance Medan** ”.

