

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

1. Sejarah Perusahaan

PT Federal Internasional Finance didirikan dengan nama Mitrapusaka Artha Finance pada tanggal 1 Mei 1989 kemudian berganti nama menjadi FIF pada tahun 1991. FIF mengawali usaha dibidang pembiayaan konsumen, sewa guna usaha, anjak piutang, kemudian pada tahun 1996 FIF memutuskan untuk berfokus pada pembiayaan sepeda motor Honda. Tepat di ulang tahun yang ke-24 pada tahun 2013 FIF mengeluarkan *new identity* yaitu FIFGROUP dengan logo sidik jari berwarna biru. FIFGROUP mempunyai 2 lini usaha, yaitu FIFASTRA yang bergerak pada pembiayaan sepeda motor Honda baik baru maupun bekas berkualitas dan SPEKTRA yang bergerak pada pembiayaan multiguna. FIFGROUP merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia terbukti dengan mempunyai 169 kantor cabang, 390 *point of service*, lebih dari 15ribu orang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia dan juga mencetak banyak prestasi dan penghargaan dari sejumlah institusi terpercaya.

Sumber : *Annual Report* FIFGROUP tahun 2013 (www.fifgroup.co.id)

2. Bidang Usaha

FIFGROUP mempunyai dua bidang usaha yaitu :

a. FIFASTRA

FIFASTRA merupakan bidang usaha milik FIFGROUP yang bergerak dalam pembiayaan kendaraan bermotor khusus Honda baik baru maupun bekas berkualitas.

Gambar 2

Logo FIFASTRA



Sumber : www.fifgroup.co.id

b. SPEKTRA

SPEKTRA merupakan bidang usaha milik FIFGROUP yang bergerak dalam pembiayaan mulai dari perabot rumah tangga, alat elektronik, furniture, alat pertanian, dan lain-lain

Gambar 3

Logo SPEKTRA



Sumber : www.fifgroup.co.id

Kedua jenis pembiayaan tersebut juga masing-masing mempunyai dua metode

pembayaran, yaitu :

1. Konvensional : Pembiayaan konsumen yang hukumnya menggunakan aturan berdasar UU dari departemen keuangan.
2. Syariah : Pembiayaan yang disebut akad (jual beli) atau perjanjian Murabanah yang hukumnya menggunakan aturan berdasar UU dari departemen keuangan dan berlandas syariat islam.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

We Bring A Better Life to the Community (Membawa Kehidupan yang Lebih Baik untuk Masyarakat).

Misi

To be the Admired National Industry Leader (Menjadi Pemimpin Industri yang Dikagumi Secara Nasional).

4. Nilai-Nilai Perusahaan

FIFGROUP mempunyai nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh perusahaan yang disebut dengan TEAM (*Teamwork – Excellence – Achieving Moving Forward*) yang mempunyai definisi sebagai berikut :

- a) *Teamwork* : Mendorong semangat semua insan untuk bersinergi yang didasari oleh sikap saling menghargai, berpikir positif serta mengutamakan



kepentingan perusahaan agar menghasilkan kinerja yang optimal. Jadi nilai *Teamwork* diharapkan karyawan dapat saling menghargai kepada karyawan lainnya, berpikiran positif saat kerjasama dalam kelompok, dan juga melakukan sinergi dalam melaksanakan program sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

- b) *Excellence* : Mendorong semua insan untuk mengutamakan layanan unggul pada konsumen eksternal dan internal melalui proses yang



seederhana, lugas, serta berkualitas yang didasari sikap pro aktif dalam melakukan perbaikan kesinambungan. Nilai *Excellence* berfokus pada

kebutuhan dan keinginan pelanggan, berorientasi pada kualitas di setiap program maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, dan juga melakukan perbaikan yang berkesinambungan terhadap setiap aspek supaya semakin lebih baik.

- c) *Achieving* : Mendorong semua insan berintegritas dan berkomitmen untuk terus meningkatkan prestasi kerja setinggi-tingginya dengan mengedepankan



profesionalisme untuk menghasilkan inovasi-inovasi. Nilai *Achieving* berfokus pada kreativitas dan juga inovatif dalam menghadirkan program atau promosi baru untuk menghadirkan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang beragam dan dinamis, bersikap profesional dan juga berfokus pada prestasi yang diraih untuk menunjukkan kemajuan dan keunggulan dari perusahaan.

- d) *Moving Forward* : Mendorong semua insan agar peka dan tanggap terhadap perubahan serta berwawasan jauh ke depan dalam merancang dan



melakukan perubahan strategis. Nilai *Moving Forward* berfokus pada sikap yang responsif dan progresif terhadap setiap proses dan situasi yang dihadapi dan siap berubah sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih maju dan berkembang di masa yang akan datang.

Nilai TEAM ini menjadi sebuah semangat yang ada didalam setiap karyawan FIFGROUP untuk memotivasi karyawan-karyawan FIFGROUP untuk melangkah maju untuk mendapatkan prestasi dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap *stakeholder* dari FIFGROUP dengan mengutamakan kerjasama kelompok daripada menggunakan kemampuan individu untuk meraih tujuan bersama. Nilai TEAM dibuat dari semangat yang sudah ada pada diri karyawan FIFGROUP sehingga nilai TEAM merupakan nilai yang dibentuk setelah melihat nilai-nilai TEAM terdapat pada diri karyawan.

5. Logo Perusahaan

FIFGROUP mempunyai logo perusahaan yaitu 'sidik jari-FIF.Id' , logo tersebut berupa sidik jari berwarna biru yang dan juga bertuliskan “member of ASTRA GROUP”, logo FIFGROUP tersebut merupakan logo baru terkait dengan *new identity* dari FIFGROUP tepat di ulang tahun yang ke 24 pada tahun 2013 dan menekankan bahwa FIFGROUP merupakan bagian dari group ASTRA.

Gambar 4

Logo FIFGROUP



Sumber : www.fifgroup.co.id

Logo FIFGROUP berupa sidik jari merupakan simbolisasi yang berarti :

1. Komitmen, menggambarkan komitmen tertinggi dari FIFGROUP (*Shareholders* maupun *Stakeholders*) terhadap individu, pelanggan, dan mitranya.
2. Fokus terhadap Konsumen, memosisikan konsumen sebagai sentral dalam bisnis FIFGROUP
3. Kustomisasi, mengekspresikan kebutuhan setiap pelanggan.

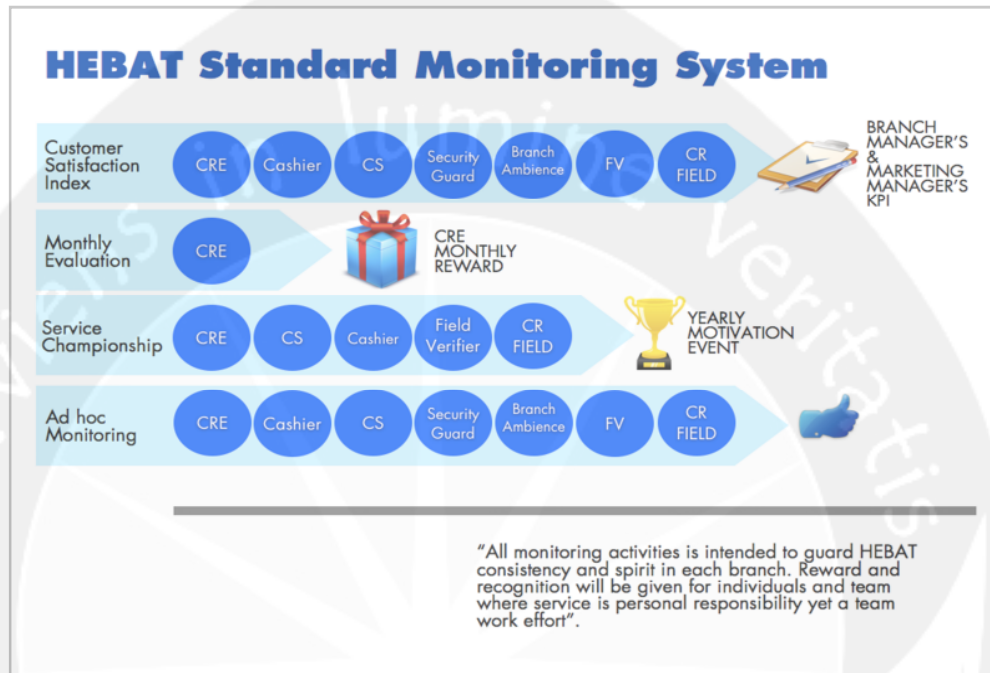
6. Divisi-divisi *Frontliner* FIFGROUP

Dalam sebuah organisasi profit biasanya terdapat beberapa divisi yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau *customer*, begitu pula dengan FIFGROUP, karyawan *frontliner* FIFGROUP terdapat tujuh divisi, yaitu :

- a. *Security Guard*
- b. *Customer Relations Executive (CRE)*
- c. *Cashier*
- d. *Customer Service Dealer*
- e. *Field Verifier*
- f. *Desk Call*
- g. *Customer Relations Field*

GAMBAR 5

Sistem Monitoring Standar Pelayanan HEBAT



Sumber : HEBAT Service Guidance, 2014