**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Perekonomian di Indonesia saat ini sedang berkembang dan menuju ke arah yang positif. Seperti Industri Lembaga Keuangan Bank ataupun Non Bank yang mengalami perubahan yang sangat pesat. Hal ini di karenakan oleh kemajuan zaman yang sangat cepat dan persaingan yang lebih beragam. Hal tersebut juga menuntut beberapa lembaga atau perusahaan untuk tidak hanya berpusat pada produk-produk andalan yang di miliki, tetapi mereka juga harus memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan seperti , lokasi tempat mereka beroperasi, sistem pelayanan yang baik dan terintegritas, serta fasilitas dan teknologi pendukung yang mereka gunakan. Dengan lebih memperhatikan aspek tersebut tentunya tujuan yang ingin di capai perusahaan akan terwujud.

Pertumbuhan industri multifinancedidukung oleh kondisi ekonomi di dalam negeri yang mulai membaik. Turunnya suku bunga BI Rate pada level 6,5% pada akhir 2009 lalu turut mendorong pertumbuhan multifinance Pertumbuhan industry pembiayaan di Indonesia selama ini masih mengandalkan sewa guna usaha (leasing ) dan pembiayaan konsumen (pembiayaan mobil dan sepeda motor) dengan kontribusi 95% dari total pembiayaan (Data Consult, 2010). Perusahaan Pembiayaan adalah suatu badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usahaLembaga Pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana, atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat (Keputusan Menteri Keuangan RI No.84/PMK.012/2006).

Costumer adalah kata kunci bagi kesuksesan suatu perusahaan. Dalam dunia usaha atau bisnis, khusus nya bergerak di bidang jasa, kepuasan merupakan faktor yang dominan dan dalam mempertahan kan maupun meningkatkan perusahaan.Beberapa tahun terakhir ini dunia bisnis ramai membahas tentangpentingnya pelayanan prima (service excellence)dalam sebuah menentukkan bisnis.Service excellence merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagipelanggan (costumer satisfication) yang selanjutnya akan berdampak padakeberlangsungan sebuah bisnis (business suistanable)

PT.Wahana Ottomitra Multiartha, atau (WOM) Financemerupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang ada di Indonesia, PT.WOM Financemerupakan perusahaan yang paling dominan dalam pembiayaan sepeda motor di Indonesia. Perusahaan ini memiliki sejarah yang cukup panjang, dengan nama awal perusahaan adalah PT. Jakarta Tokyo Leasing pada tahun 1982. Kemudian pada tahun 1997, menjadi PT.Wahana Ometraco Multiartha yang diakuisisi oleh PT.Fuji Semeru Leasing, pada tahun 2000, mengganti nama menjadi PT. WOM hingga sekarang. Perusahaan ini menyediakan leasinguntuk produk sepeda motor merek Honda, Yamaha dan Suzuki, serta pernah mendapat penghargaan Multifinance Award(2006) oleh majalah Infobank dan Multifinance Award(2007) oleh Majalah Investor.

Dalam usaha meningkatkan mutu kualitas pelayanan , PT. WOM Finance di tuntut untuk menggunakan kerja atau sumber daya manusia yang professional di setiap tingkat organisasi, khususnya pada bagian *Front Office.* Salah satu bagian *Front Office* yang paling berperan dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan maupun non Bank adalah bagian Teller. Seorang teller pekerjaan sehari harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum serta dalam melaksanakan tugasnya seorang teller bertanggung jawab dalam sejumlah uang Perusahaan harus menyeleksi petugas yang akan di tunjuk sebagai Teller karena cara kerja, sikap tanduk serta cara pelayanannya kepada masyarakat umum pemakaian jasa suatu perusahaan secara langsung mencerminkan keadaan, reputasi dan citra baik suatu perusahaan.Kinerja setiap teller harus di awasi secara rutin oleh manajemen, terutama Head Teller atau Cash Officer yang merupakan atasan langsung agar terhindar dari berbagai masalah dan kesalahan dalam melakukan proses penanganan suatu transaksi.

Dengan demikian mengingat penting nya peranan Teller dalam menigkatkan pelayanan pada suatu perusahaan maka Tugas Akhir di Usulkan dengan Judul ”**TINJAUAN ATAS LAYANAN TELLER PADA PT.WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA (WOM FINANCE) CABANG BOGOR”.**

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

1. Bagaimana Pelayanan Teller pada nasabah PT. WOM Finance Cabang Bogor.

2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan Teller pada nasabah PT. WOM Finance Cabang Bogor.

3. Kendala apa saja yang di hadapi Teller pada saat pelayanan.

**1.3 Maksud Dan Tujuan**

Tujuan penulis melakukan penelitian pada PT. WOM Finance Cabang Bogor :

1. Mengetahui mengenai pelayanan yang di berikan Teller terhadap nasabah PT. WOM Finance cabang bogor.
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan terbaik yang di berikan Teller terhadap nasabah PT. WOM Finance cabang bogor.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Teller* pada saat pelayanan dan solusi apa saja yang dapat dilakukan Teller terhadap nasabah PT. WOM Finance Cabang Bogor.