

INTISARI

PT Andalan Finance Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan kredit mobil. Perusahaan ini sudah memiliki banyak cabang di Indonesia. Namun, PT tersebut belum mempunyai sistem yang terintegrasi antarcabang. Gunanya untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan yang masih menggunakan sistem tradisional. Keadaan ini dapat menghambat kinerja perusahaan dan tidak tertutup kemungkinan laporan yang disajikan tidak valid.

Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengevaluasi efektivitas perspektif pada proses bisnis PT Andalan Finance Indonesia Cabang Yogyakarta yang fokus berdasarkan perspektif pelanggan. Selain itu, juga untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap proses bisnis di PT Andalan Finance Indonesia Cabang Yogyakarta.

Pada penelitian ini, landasan yang digunakan adalah perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis perusahaan sebagai dasar analisis penelitian. Ukuran utama dari perspektif pelanggan ialah *market share*, *customer acquisition*, *customer retention*, *customer satisfaction*, dan *customer profitability*.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengambilan sampel digunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan studi kasus. Tujuan utamanya ialah untuk mengetahui kepuasan pelanggan PT Andalan Finance Indonesia dilihat dari proses bisnis yang dijalankan di perusahaan ini.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi karena data diangkat dari kasus yang ada pada situasi sosial tertentu. Sampel pada penelitian kualitatif tidak disebut sebagai responden, tetapi disebut sebagai narasumber atau partisipan. Sampel tersebut juga tidak disebut sebagai sampel statistik, tetapi sampel teoretis. Tujuan yang ingin dicapai ialah menghasilkan sebuah teori. Situasi sosial pada penelitian ini yaitu para karyawan, konsumen, dan dealer mitra bisnis dari PT Andalan Finance Indonesia cabang Yogyakarta. PT Andalan Finance Indonesia dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi didalamnya dalam hal kepuasan konsumen berdasarkan proses bisnis yang ada di PT Andalan Finance Indonesia.

Hasil akhir dari penelitian ini ialah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Andalan Finance Indonesia. Semua divisi di perusahaan ini sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang dikendaki oleh perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Andalan Finance Indonesia ialah adanya kesesuaian antara prosedur yang ada dengan hal yang terjadi di lapangan pada tiga divisi PT Andalan Finance Indonesia.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis dan perspektif pelanggan

ABSTRACT

PT Andalan Finance Indonesia is a company engaged in the financing of car loans. The company already has many branches in Indonesia, but it does not have an integrated system between branches to support the company's operational activities, and it still uses a traditional system that can hamper the performance of the company, therefore, it is possible that the report presented may not be valid.

The purpose of this research is to evaluate the effectiveness of business processes at PT. Andalan Finance Indonesia Yogyakarta Branch, which is taken based on customers' perspective. And also to determine the factors that can affect customer satisfaction towards the business processes in PT Andalan Finance Indonesia Yogyakarta Branch.

In this study, the platform used is the perspective of the customer and the perspective of the company's business processes as the basis of research analysis. The main measures from the customer's perspective are: market share; customer acquisition; customer retention; customer satisfaction; and customer profitability.

This research uses a qualitative research method by performing a case study approach. The samples are selected using non-probability sampling techniques, namely purposive sampling and snowball sampling. The technique of collecting data was by means of interviews, observations and a case study. The main purpose is to determine the customers' satisfaction of PT Andalan Finance Indonesia, as seen from the business processes that are run in this company.

Qualitative research does not use the term population because the proposed case is taken from the case in certain social situations. The sample in qualitative research is not treated as a respondent but is called a source or a participant. The sample is also not referred to as a statistical sample but a theoretical sample, because the objective of the research is to produce a theory. The social situations in this research are the employees, consumers, and dealers who are business partners of PT Andalan Finance Indonesia Yogyakarta branch, which can be the objects of research, to determine the customers' satisfaction based on existing business processes at PT Andalan Finance Indonesia.

The result of this research shows that consumers are satisfied with the service given by employees of PT Andalan Finance Indonesia. All of the divisions in this company are already doing their respective jobs properly, based on the procedures the company requires. The factor that may affect the satisfaction of customers of PT Andalan Finance Indonesia is the suitability of the procedures with the things that happen in the field in the 3 divisions of PT Andalan Finance Indonesia.

Keywords: *customer satisfaction, business process perspective and customer perspective.*