

PELAYANAN PEMBIAYAAN KREDIT MOTOR HONDA DI *LEASING* FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF)

*Honda Motorcycle Credit Financing Services at Federal
International Finance (FIF)*

Ratna Putri Mardianti

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
221062201015@uis.ac.id

Khadijah

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
dhija@uis.ac.id

Andi Hidayatul Fadilah

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
Andihidaya@uis.ac.id

Maya Richmayati

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
maya@uis.ac.id

Abstract

This study discusses the financing services for new motorcycle credit provided by PT Federal International Finance (FIF), one of the largest leasing companies in Indonesia under Astra International. FIF offers easy application processes for new motorcycle credit, especially for Honda motorcycles, with fast, secure procedures and simple requirements such as ID card, family card, and salary slip. Applications can be made offline through dealers or FIF branch offices, as well as online. FIF also provides various flexible tenor options and down payment amounts according to consumers' financial capabilities. Additionally, FIF continuously develops digital services and collaborates with dealers to enhance customer experience. New motorcycle financing is a major focus of FIF, contributing about 65% of total financing. FIF also strives to expand its service reach through automotive exhibitions and opening new branches. With competitive interest rates and an easy process, FIF helps the public own new motorcycles on credit in an affordable and trustworthy way. This study aims to provide a clear overview of the new motorcycle credit financing services at FIF.

Keywords— motorcycle credit financing, leasing, Federal International Finance

1. PENDAHULUAN

Kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor, menjadi salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat Indonesia dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Namun, tidak semua masyarakat mampu membeli motor secara tunai karena keterbatasan dana. Oleh karena itu, pembiayaan kredit motor menjadi solusi yang banyak dipilih untuk mempermudah masyarakat memiliki kendaraan baru dengan cara mencicil sesuai kemampuan finansial mereka. Menurut Undang-Undang RI No.10 tahun 1998 tentang Pokok-Pokok Perbankan Pasal 1 (Ketentuan Umum) disebutkan pengertian “kredit adalah penyediaan atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak pinjamman untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

PT Federal International Finance (FIF) merupakan salah satu perusahaan leasing terbesar di Indonesia yang menyediakan layanan pembiayaan kredit motor baru, khususnya motor Honda. FIF hadir sebagai lembaga pembiayaan yang membantu konsumen dalam memiliki motor baru dengan proses yang cepat, aman, dan persyaratan yang mudah. Selain itu, FIF juga terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan pembiayaan kredit motor baru di FIF mencakup berbagai aspek mulai dari proses pengajuan, persyaratan administrasi, hingga metode pembayaran yang fleksibel. Dengan adanya layanan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses pembiayaan kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan mobilitas dan produktivitas mereka.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pelayanan pembiayaan kredit motor Honda di PT Federal International Finance (FIF), khususnya melalui optimalisasi peran Customer Service (CS) dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada pelanggan. Kegiatan difokuskan pada penguatan alur pelayanan, peningkatan efektivitas komunikasi CS, serta pemberian solusi terhadap kendala yang sering dihadapi pelanggan dalam proses pengajuan kredit.

Dalam kegiatan ini, pelaksana berperan aktif sebagai Customer Service (CS) yang memberikan pendampingan langsung kepada pelanggan dalam proses pengajuan pembiayaan kredit motor baru. Pendampingan dilakukan melalui interaksi harian dengan pelanggan, observasi terhadap proses administrasi dan verifikasi dokumen, serta koordinasi dengan tim internal seperti petugas kredit dan marketing. Kegiatan ini bertujuan membantu pelanggan memahami persyaratan, prosedur, serta tahapan pengajuan kredit secara lebih jelas dan sistematis sehingga proses dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2.1 Bentuk dan Teknik Pelaksanaan Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian, beberapa pendekatan yang digunakan meliputi:

- A. Optimalisasi Sistem Informasi Pengajuan Kredit
Memberikan pendampingan kepada pelanggan dalam penggunaan sistem digital maupun manual untuk pengajuan kredit motor baru agar proses lebih cepat dan minim kesalahan administrasi.

- B. Edukasi Proses Verifikasi dan Analisis Kredit
Memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait prosedur pengecekan dokumen dan kelayakan kredit berdasarkan prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition), sehingga pelanggan memahami standar penilaian yang digunakan perusahaan.
- C. Monitoring dan Informasi Status Pengajuan
Memanfaatkan aplikasi mobile dan dashboard internal untuk memberikan pembaruan status pengajuan kredit secara cepat dan transparan kepada pelanggan.
- D. Penguatan Koordinasi dengan Dealer dan Tim Internal
Meningkatkan sinergi antara dealer resmi, tim marketing, dan CS sebagai ujung tombak pelayanan agar proses pengajuan kredit berjalan lebih lancar dan responsif.

2.2 Pendekatan Evaluasi dan Perbaikan Pelayanan

Dalam kegiatan pengabdian ini, dilakukan evaluasi terhadap berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan pembiayaan kredit motor baru di PT Federal International Finance (FIF). Evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan solusi yang lebih tepat sasaran kepada pelanggan.

2.2.1 Evaluasi Internal dan Eksternal Pelayanan

Pelaksana mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembiayaan, seperti kecepatan proses pengajuan dan kemudahan persyaratan sebagai kekuatan, serta kendala teknis sistem atau kurangnya pemahaman pelanggan sebagai tantangan. Selain itu, peluang pemanfaatan teknologi digital dan kerja sama dengan dealer juga dimaksimalkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Melalui evaluasi ini, dirumuskan langkah-langkah perbaikan pelayanan agar lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan.

2.2.2 Penerapan Pendekatan Problem Solving

Pendekatan pemecahan masalah dilakukan melalui observasi langsung dan komunikasi intensif dengan pelanggan. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan verifikasi dokumen dan ketidaklengkapan persyaratan akibat kurangnya pemahaman prosedur kredit. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan:

- Penyederhanaan penjelasan prosedur kredit kepada pelanggan
- Peningkatan kejelasan informasi persyaratan
- Koordinasi lebih cepat dengan tim internal
- Pemberian panduan tertulis atau penjelasan bertahap kepada pelanggan

Pendekatan ini membantu mempercepat proses administrasi serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

2.3 Implementasi Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan pengabdian diwujudkan melalui:

- A. Praktik pelayanan langsung kepada pelanggan dalam konsultasi pembiayaan, pendampingan pengisian formulir, serta pemantauan proses pengajuan kredit motor baru.
- B. Pemanfaatan sistem digital untuk memberikan informasi dan pembaruan status pengajuan secara cepat, akurat, dan transparan.

- C. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik pelanggan dan hasil koordinasi internal, sebagai upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Kegiatan

Selama Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT Federal International Finance (FIFGROUP), mahasiswa mendapatkan gambaran nyata mengenai proses pelayanan pembiayaan kredit motor pada divisi Customer Service. Mahasiswa aktif melakukan berbagai tugas pelayanan, seperti menerima dan memproses pengajuan kredit dari konsumen, melakukan verifikasi data, memberikan penjelasan terkait produk pembiayaan, hingga membantu konsumen menyelesaikan kendala seputar administrasi dan pembayaran. Pengalaman ini memperkuat pemahaman mahasiswa tentang pentingnya sikap ramah, responsif, serta komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan prima, di mana kepuasan dan kepercayaan konsumen menjadi prioritas utama di lini pelayanan FIFGROUP.



Gambar 1. Membantu konsumen menghadapi kendala yang terjadi

Mahasiswa mendapatkan pengalaman konkret mengenai seluruh aktivitas layanan pembiayaan kredit motor, mulai dari proses administrasi pengajuan kredit, verifikasi data konsumen, hingga proses persetujuan kredit oleh perusahaan. Mahasiswa juga berkesempatan memahami sistem kerja profesional di lingkungan leasing yang menuntut ketelitian dan kecepatan dalam pengelolaan data, serta memahami berbagai aturan pembiayaan sesuai standar perusahaan. Selain itu, mahasiswa belajar langsung bagaimana menghadapi konsumen, melakukan komunikasi pelayanan, mengatasi keluhan, serta menjalin koordinasi dengan berbagai pihak internal perusahaan, seperti bagian marketing, keuangan, hingga atasan.



Gambar 2. Melakukan evaluasi bersama terhadap proses pelayanan

Pengalaman interaktif tersebut tidak hanya menambah wawasan mengenai mekanisme pembiayaan kredit motor, tetapi juga memperkuat kemampuan mahasiswa dalam aspek soft skill seperti keterampilan komunikasi, manajemen waktu, disiplin, serta problem solving di lingkungan kerja nyata. Pada prosesnya, berbagai hambatan seperti sistem aplikasi yang terkadang bermasalah atau penumpukan pekerjaan dapat diatasi melalui koordinasi yang baik, inisiatif individu, dan bimbingan dari pembimbing lapangan. Secara keseluruhan, pelaksanaan KKL ini memperkuat kesiapan mahasiswa terjun ke dunia kerja profesional, memperluas jaringan, serta membekali dengan pengalaman berharga yang akan sangat bermanfaat sebagai modal karier ke depannya.

3.2 Pembahasan

Selama pelaksanaan KKL, mahasiswa menghadapi beberapa kendala dalam pelayanan pembiayaan kredit motor. Masalah utama yang sering ditemui adalah gangguan sistem aplikasi internal yang menyebabkan proses verifikasi data atau input transaksi menjadi terhambat, sehingga pelayanan kepada konsumen sempat tertunda. Selain itu, beban pekerjaan yang meningkat di jam-jam sibuk kadang menyebabkan penumpukan dokumen dan keterlambatan pelayanan, sementara mahasiswa juga harus beradaptasi dengan ritme kerja cepat dan standar pelayanan yang tinggi di lingkungan perusahaan leasing. Namun, berkat bimbingan supervisor dan dukungan rekan kerja, mahasiswa dapat belajar untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut dengan meningkatkan koordinasi, komunikasi efektif, serta inisiatif pribadi dalam menyelesaikan tugas.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di FIFGROUP memberikan dampak yang sangat positif dalam pembentukan karakter, pengetahuan, dan keterampilan mahasiswa. Melalui interaksi secara langsung dengan lingkungan dunia kerja profesional, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pemahaman mendalam mengenai proses administrasi, prosedur pelayanan pembiayaan, serta sistem operasional perusahaan, tetapi juga merasakan dinamika nyata dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan konsumen secara langsung. Pengalaman tersebut mendorong mahasiswa untuk mengembangkan sikap profesionalisme, keterampilan komunikasi, kemampuan bekerja sama dalam tim, dan ketanggapan terhadap permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga menjadikan mereka lebih siap beradaptasi dan bersaing di dunia kerja setelah lulus.

4. KESIMPULAN

Kesimpulannya, pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT Federal International Finance (FIFGROUP) memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa tentang dunia kerja nyata, khususnya dalam bidang pelayanan pembiayaan kredit motor. Mahasiswa mampu belajar, beradaptasi, serta mengembangkan kompetensi baik secara teknis maupun soft skill melalui interaksi langsung dengan konsumen dan tim kerja, meskipun menghadapi tantangan seperti gangguan sistem dan beban kerja tinggi. Secara keseluruhan, KKL ini sukses mempersiapkan mahasiswa menjadi lebih siap dan percaya diri untuk menghadapi dunia kerja profesional ke depannya.

5. SARAN

Mahasiswa diharapkan lebih aktif belajar dan beradaptasi dengan lingkungan kerja agar semakin siap menghadapi tantangan di dunia profesional. Pihak perusahaan sebaiknya menyediakan pelatihan singkat atau pembekalan bagi mahasiswa magang untuk mempercepat proses adaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dibutuhkan peningkatan sistem dan infrastruktur IT agar gangguan aplikasi dapat diminimalisir sehingga pelayanan kepada konsumen lebih optimal. Pembimbing lapangan diharapkan terus mendampingi dan memberikan arahan agar mahasiswa dapat belajar serta berkembang secara maksimal selama pelaksanaan KKL.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Federal International Finance (FIFGROUP) atas kesempatan, bimbingan, dan pengalaman yang telah diberikan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Terima kasih juga untuk para pembimbing dan seluruh staf perusahaan yang selalu ramah, membantu, serta memberikan arahan selama proses belajar. Pengalaman ini sangat berarti bagi saya sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja ke depannya.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak kampus dan para dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kesempatan untuk mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini. Bimbingan dan fasilitas yang diberikan sangat membantu dalam proses pembelajaran serta pengembangan diri. Semoga ilmu dan pengalaman yang didapat bisa bermanfaat ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Sahara, E. (2018). *Leasing Kendaraan Bermotor Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Studi Kasus di FIF Group Cabang Metro)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group). *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, 2(2), 78.
- Yeni, F., Erwin, G., & Ali, H. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pada Pt. Federal Internasional

Finance (Fif) Group Di Kecamatan Ipuh, Kabupaten Mukomuko.
Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 1(1), 38-54.

