

**PEMBIAYAAN MULTIGUNA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PADA PT MIZUHO LEASING INDONESIA TBK
CABANG PALEMBANG
OLEH :
MUHAMMAD FIKKO PERNANDI
Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara**

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing demand of society for multipurpose financing services, particularly at PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk, Palembang Branch. Financing institutions play a significant role in supporting economic activities, especially by providing consumptive funds. However, the success of financing is not only determined by the availability of products but also by the quality of customer service. The purpose of this study is to analyze the implementation of customer service principles in supporting multipurpose financing at PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk, Palembang Branch. This research employed a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted through reduction, presentation, and conclusion drawing, while data validity was tested using source triangulation. The results show that multipurpose financing has been implemented in accordance with OJK regulations and community needs, while the application of customer service principles (speed, accuracy, clarity, transparency, accessibility, friendliness, and efficiency) has been mostly carried out well. Nevertheless, there are still obstacles in terms of clarity of procedures and limited access to online services. The conclusion of this study is that PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk, Palembang Branch, is able to enhance multipurpose financing quality through friendly, fast, and accurate service, although improvements are still needed in procedure socialization and the provision of technology-based services to facilitate customer access.

Keywords : Multipurpose Financing, Customer Service, PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mendorong banyak orang untuk mengajukan pinjaman ke perusahaan pembiayaan. Lembaga pembiayaan berperan penting dalam menyalurkan dana baik untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Berbeda dengan bank, perusahaan pembiayaan tidak menarik dana langsung dari masyarakat, melainkan menyalurkan pembiayaan sesuai ketentuan OJK Nomor 35/POJK.05/2018.

Salah satu produk yang paling diminati adalah pembiayaan multiguna, yaitu fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif seperti kendaraan, rumah tinggal, barang elektronik, dan lainnya. Perjanjian pembiayaan ini tidak diatur khusus dalam KUHPerdara, namun dapat dibuat berdasarkan asas kebebasan berkontrak dan biasanya disertai jaminan berupa fidusia.

Dalam praktiknya, keberhasilan pembiayaan tidak hanya bergantung pada ketersediaan dana, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Customer Service memiliki peran sentral untuk memberikan pelayanan cepat, tepat, ramah, dan komunikatif agar kepuasan serta loyalitas nasabah dapat tercapai.

PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang sebagai salah satu perusahaan pembiayaan, menyalurkan mayoritas kreditnya kepada nasabah individu. Data menunjukkan peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun (2022 sebanyak 38 orang, 2023 sebanyak 45 orang, dan 2024 sebanyak 52 orang). Meski demikian, masih ditemukan kendala, seperti kurangnya pemahaman nasabah mengenai prosedur pengajuan pembiayaan dan lambannya analisis pembiayaan oleh pihak marketing.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mengangkat penelitian

berjudul “Pembiayaan Multiguna dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui dan menganalisa Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, maka diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Adapun dalam penelitian ini, selain memiliki manfaat teoritisnyapenelitian memaparkan manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan, diantaranya :

1. Hasil penelitian ini diharapkan membantu dalam mendeskripsikan penelitian hal lain yang memang korelasinya dengan penelitian ini.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negarakhususnya Program Studi Administrasi Publik di Perguruan Tinggi STIA Satya Negara.

3. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan pertimbangan khusus dalam pengambilan kebijakan bagiPT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

a. Sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian proposal penelitian sarjana sosial

pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang, serta menambah wawasan dan ilmu penulis terhadap Pembiayaan Multiguna secara mendalam.

b. Dapat mengetahui bagaimana pembiayaan multiguna dalam meningkatkan pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang.

2. PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang

a. Sebagai bahan masukan yang positif untuk membangun agar pelayanan Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang tetap terjaga dan semakin baik lagi.

b. Dapat memberikan sumber informasi mengenai Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing

Indonesia Tbk Cabang Palembang.

3. Bagi STIA Satya Negara

a. Dapat dijadikan bahan informasi dan panduan dalam penulisan penelitian pada bidang yang sama.

b. Pembaca dapat mengetahui tentang Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif

dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait pembiayaan multiguna dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Pendekatan

deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi, peristiwa, maupun fakta yang terjadi di PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menyajikan deskripsi yang utuh dan objektif mengenai bagaimana pembiayaan multiguna diterapkan serta bagaimana pelayanan nasabah dijalankan oleh pihak perusahaan.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang yang berlokasi di kota Palembang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan ini merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang aktif memberikan layanan pembiayaan multiguna kepada masyarakat. Waktu penelitian ditetapkan sesuai jadwal penelitian yang telah disusun penulis, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga penyusunan laporan penelitian. Seluruh kegiatan

penelitian dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, sehingga data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang dipilih berdasarkan kompetensi dan keterlibatannya dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Marketing Head, Marketing, Head Collection, Field Collection, serta nasabah PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber lain seperti arsip perusahaan, laporan kegiatan, dokumen resmi, buku, peraturan perundang-undangan, jurnal, serta literatur lain yang relevan dengan pembahasan. Kombinasi data primer dan sekunder ini memberikan dasar analisis yang lebih kuat dan komprehensif.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif pasif, dimana peneliti hadir di lokasi penelitian untuk mengamati aktivitas pelayanan nasabah, namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam dari para informan mengenai pengalaman, pandangan, dan pendapat mereka terkait pembiayaan multiguna serta pelayanan nasabah. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara agar data yang diperoleh lebih terarah. Selain itu, studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan menelaah buku, jurnal, peraturan, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung dari catatan, arsip, dokumen resmi, dan foto kegiatan yang terkait dengan pembiayaan multiguna di PT Mizuho

Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan yang saling berhubungan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kondensasi data mencakup proses pemilihan, penyederhanaan, serta abstraksi dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumen yang diperoleh. Tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu mengorganisasikan data ke dalam bentuk yang terstruktur sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar informasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu upaya menafsirkan makna dari data yang telah disajikan untuk menghasilkan kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir.

2.6 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda, seperti Marketing Head, Marketing, Field Collection, dan nasabah. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil data dari metode yang berbeda, misalnya membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara maupun dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk menghindari bias situasional. Dengan menggunakan tiga bentuk triangulasi tersebut, data yang diperoleh dapat dipastikan lebih valid, konsisten, dan dapat dipercaya sebagai dasar penarikan kesimpulan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Pembiayaan Multiguna

1. Sewa Pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Marketing Head, Marketing, Head Collection, Field Collection, serta nasabah, diketahui bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah menerapkan skema sewa pembiayaan sesuai ketentuan OJK Nomor 35/POJK.05/2018. Sewa pembiayaan dilakukan dengan cara perusahaan menyediakan barang untuk digunakan oleh nasabah dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran berkala. Seluruh informan sepakat bahwa perusahaan menawarkan skema pembiayaan yang fleksibel, inovatif, dan efisien sehingga membantu nasabah memperoleh aset tanpa membebani arus kas. Hal ini menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pembelian dengan pembayaran angsuran juga berjalan sesuai ketentuan. Nasabah dapat membeli barang atau jasa dari

penyedia dengan sistem pembayaran berkala yang disepakati. Para informan menjelaskan bahwa angsuran merupakan mekanisme umum yang memudahkan masyarakat dalam melunasi kewajiban finansial secara bertahap. Marketing dan bagian collection menegaskan bahwa skema ini membantu nasabah memenuhi kebutuhannya tanpa harus membayar secara tunai penuh, sementara nasabah merasakan kemudahan dalam mengakses fasilitas angsuran ini. Dengan demikian, implementasi pembiayaan angsuran di PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah berjalan efektif.

3. Fasilitas Dana

Dalam hal fasilitas dana, para informan menjelaskan bahwa perusahaan menyediakan pembiayaan langsung kepada nasabah untuk kebutuhan konsumtif, bukan untuk kegiatan produktif. Fasilitas ini dapat berupa kredit atau pembiayaan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk berbasis prinsip syariah. Marketing Head

menekankan bahwa dana yang diberikan bisa berbentuk rupiah maupun valuta asing, sementara nasabah mengakui manfaatnya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Seluruh keterangan menunjukkan bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah melaksanakan fasilitas dana sesuai aturan, dengan tujuan memberikan kemudahan akses keuangan bagi masyarakat.

4. Pembiayaan Lain dengan Persetujuan OJK

Berdasarkan wawancara dengan semua informan, disepakati bahwa setiap pembiayaan lain yang dilakukan perusahaan harus mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini penting untuk menjamin keabsahan data nasabah dan menghindari risiko kredit bermasalah. Marketing menegaskan bahwa proses persetujuan dari OJK bertujuan mengecek kevalidan data nasabah, sementara bagian collection menambahkan bahwa hal ini juga memastikan nasabah tidak terlibat dalam kredit macet di lembaga lain. Nasabah pun menyatakan bahwa

prosedur ini memberikan kepastian dan rasa aman dalam mengakses layanan pembiayaan. Dengan demikian, perusahaan telah mematuhi regulasi OJK dalam pelaksanaan pembiayaan tambahan.

Jadi, hasil wawancara secara keseluruhan memperlihatkan bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang melaksanakan semua bentuk pembiayaan multiguna sesuai dengan ketentuan OJK. Baik melalui sewa pembiayaan, pembelian angsuran, fasilitas dana, maupun pembiayaan lain dengan persetujuan OJK, semua indikator telah diterapkan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah.

3.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Nasabah

1. Kecepatan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan cepat. Marketing Head, Marketing, hingga bagian Collection menyatakan bahwa pelayanan dilakukan secara responsif agar

nasabah tidak menunggu lama. Nasabah juga mengonfirmasi bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang cepat, terutama dalam pemeriksaan berkas. Hal ini membuat mereka merasa puas. Dengan demikian, indikator kecepatan pelayanan di PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah terlaksana dengan baik.

2. Ketepatan

Selain cepat, pelayanan juga harus tepat. Informan menyebutkan bahwa ketepatan diwujudkan melalui pemeriksaan berkas administrasi secara teliti dan akurat. Marketing dan bagian Collection menekankan bahwa ketepatan ini penting untuk memastikan hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Nasabah pun menyatakan bahwa berkas mereka diperiksa dengan tepat sehingga hasilnya akurat. Artinya, prinsip ketepatan sudah diterapkan dengan baik.

3. Kejelasan

Pada aspek kejelasan, ditemukan masih ada kendala. Para informan, baik dari pihak internal

maupun nasabah, menyebutkan bahwa sebagian nasabah belum memahami syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan. Akibatnya, seringkali nasabah harus kembali untuk melengkapi berkas karena kurangnya sosialisasi dari pihak perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kejelasan pelayanan masih kurang terlaksana dengan optimal.

4. Transparansi

Semua informan sepakat bahwa perusahaan telah melaksanakan prinsip transparansi dengan baik. Karyawan selalu bersikap jujur dan terbuka dalam menyampaikan hasil pemeriksaan berkas, baik diterima maupun ditolak, serta memberikan penjelasan yang dapat diterima oleh nasabah. Nasabah mengakui adanya keterbukaan ini sehingga mereka merasa tenang dan percaya terhadap layanan perusahaan.

5. Kemudahan Akses

Pada aspek kemudahan akses, hasil wawancara menunjukkan masih ada kekurangan. Marketing Head,

Marketing, dan Collection menyatakan bahwa seharusnya perusahaan menyediakan layanan online agar nasabah mudah memperoleh informasi. Namun, hingga saat ini layanan online tersebut belum tersedia, kecuali informasi umum. Nasabah juga menegaskan bahwa mereka belum menemukan fasilitas online untuk proses pembiayaan. Dengan demikian, prinsip kemudahan akses belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

6. Keramahan dan Kesopanan

Semua informan menyatakan bahwa karyawan PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan. Mereka juga membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam proses pengajuan pembiayaan. Hal ini dirasakan langsung oleh nasabah, yang menyatakan puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa prinsip ini telah diterapkan dengan baik.

7. Efisiensi

Indikator efisiensi juga terlaksana dengan baik. Informan menegaskan bahwa perusahaan selalu menjaga efisiensi pelayanan dengan tidak menunda pekerjaan, menerapkan batas waktu penyelesaian berkas, dan tetap menjaga kepuasan nasabah. Nasabah pun merasakan bahwa pelayanan berjalan efektif dan efisien. Oleh karena itu, prinsip efisiensi dapat dikatakan telah dijalankan sesuai teori.

Secara keseluruhan, PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang sudah melaksanakan sebagian besar prinsip pelayanan nasabah dengan baik (kecepatan, ketepatan, transparansi, keramahan, kesopanan, dan efisiensi). Namun, masih ada kendala pada aspek kejelasan prosedur dan kemudahan akses online yang perlu ditingkatkan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pembiayaan Multiguna

1. Sewa Pembiayaan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa indikator sewa

pembiayaan pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah dilaksanakan dengan baik. Melalui layanan ini, perusahaan menyediakan pinjaman dana atau barang yang dapat dimanfaatkan nasabah dalam jangka waktu tertentu dengan sistem pembayaran berkala. Pelaksanaan sewa pembiayaan terbukti membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan ekonomi maupun modal usaha. Hal ini sejalan dengan ketentuan OJK Nomor 35/POJK.05/2018 pasal 4 ayat 3.

2. Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran

Pembiayaan dengan pembayaran angsuran juga telah diterapkan sesuai aturan. Nasabah dapat membeli barang atau jasa dari penyedia dengan pembayaran secara berkala sesuai jangka waktu yang disepakati. Sistem ini mempermudah masyarakat untuk mengakses pembiayaan properti, kendaraan bermotor, dan kebutuhan konsumtif lainnya tanpa harus membayar tunai sekaligus. Dengan demikian, mekanisme angsuran memberikan

fleksibilitas bagi nasabah sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi.

3. Fasilitas Dana

Pada indikator fasilitas dana, perusahaan telah menyalurkan pembiayaan secara langsung kepada nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun modal usaha. Fasilitas ini membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari atau membiayai kegiatan produktif yang diperlukan. Implementasi fasilitas dana di PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang sesuai dengan peraturan OJK yang berlaku, sehingga menambah nilai manfaat bagi nasabah dalam mengakses layanan pembiayaan.

4. Pembiayaan Lain dengan Persetujuan OJK

Indikator pembiayaan lain juga telah dijalankan sesuai prosedur, yakni melalui persetujuan OJK. Proses ini penting untuk memastikan kevalidan data nasabah sekaligus mencegah risiko kredit bermasalah. Dengan adanya pengecekan melalui OJK, perusahaan dapat mengetahui kondisi keuangan nasabah, termasuk

apakah nasabah memiliki riwayat kredit macet. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pembiayaan tambahan.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan memperlihatkan bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah melaksanakan semua indikator pembiayaan multiguna dengan baik. Semua mekanisme baik sewa pembiayaan, angsuran, fasilitas dana, maupun pembiayaan dengan persetujuan OJK telah berjalan sesuai peraturan yang berlaku dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah.

3.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Nasabah

1. Kecepatan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan maksimal. Kecepatan tampak pada proses validasi data serta pemeriksaan dokumen nasabah yang dilakukan segera tanpa menunda

waktu. Dengan demikian, prinsip kecepatan sudah berjalan sesuai teori, karena pelayanan responsif terbukti menjaga kepuasan nasabah.

2. Ketepatan

Selain cepat, pelayanan juga dijalankan dengan tepat. Ketepatan terlihat pada pemeriksaan berkas administrasi yang teliti, sehingga hasilnya akurat dan bisa dipertanggungjawabkan. Proses pengajuan pembiayaan pun dapat diselesaikan dalam rentang waktu singkat, bahkan dalam satu hari. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip ketepatan telah dilaksanakan dengan baik sesuai teori yang ada.

3. Kejelasan

Indikator kejelasan masih menghadapi kendala. Beberapa nasabah belum memahami tata cara pengajuan pembiayaan karena kurangnya sosialisasi di lapangan. Kondisi ini menyebabkan nasabah seringkali harus kembali untuk melengkapi berkas administrasi. Dengan demikian, meskipun perusahaan berupaya aktif menjalin komunikasi, prinsip kejelasan pelayanan belum terlaksana secara optimal.

4. Transparansi

Prinsip transparansi telah diterapkan dengan baik. Karyawan perusahaan terbuka dalam menyampaikan syarat dan prosedur pembiayaan multiguna, termasuk batasan tahun kendaraan yang dapat dibiayai dan kewajiban persetujuan dari OJK. Selain itu, nasabah memperoleh informasi yang jelas terkait besaran pembiayaan, tenor, angsuran, dan rincian asuransi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu menjaga keterbukaan sehingga meningkatkan rasa percaya nasabah.

5. Kemudahan Akses

Pembahasan mengungkapkan bahwa kemudahan akses belum terlaksana dengan baik. Saat ini, PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang belum menyediakan layanan online khusus untuk pengajuan pembiayaan. Akibatnya, nasabah harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi detail. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator kemudahan akses masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan teori pelayanan yang ideal.

6. Keramahan dan Kesopanan

Karyawan PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang dinilai telah memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah. Interaksi yang ditunjukkan karyawan mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam proses pengajuan pembiayaan. Hal ini sesuai dengan teori yang menekankan pentingnya aspek humanis dalam pelayanan, sehingga prinsip keramahan dan kesopanan dapat dikatakan terlaksana dengan baik.

7. Efisiensi

Prinsip efisiensi juga sudah diterapkan. Karyawan bekerja tanpa menunda pekerjaan, khususnya dalam pemeriksaan berkas dan dokumen nasabah. Hasil dari pengajuan pembiayaan dapat segera diketahui, sehingga pelayanan berjalan efektif tanpa membuang waktu. Dengan demikian, indikator efisiensi telah dijalankan sesuai teori, yakni memberikan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan efisiensi operasional perusahaan.

Dari keseluruhan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang telah berhasil melaksanakan sebagian besar prinsip pelayanan nasabah dengan baik (kecepatan, ketepatan, transparansi, keramahan, kesopanan, dan efisiensi). Namun, terdapat dua aspek yang masih perlu perbaikan, yaitu kejelasan prosedur dan kemudahan akses, agar pelayanan semakin optimal.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Pembiayaan Multiguna Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang sudah terlaksana dengan baik. Ini terlihat dari ketercapaian indikator konsep pembiayaan multiguna (sewa

pembiayaan, pembelian dengan pembayaran secara angsuran, fasilitas dana, pembiayaan lain setelah terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari otoritas jasa keuangan), namun pada konsep pelayanan pembiayaan seperti pada indikator kejelasan, kemudahan akses, masih kurang maksimal karena pelayanan pembiayaan nya masih dilakukan secara manual.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan beberapa saran hendaknya Pihak PT Mizuho Leasing Indonesia Tbk Cabang Palembang dapat menerima jaminan berupa BPKB kendaraan roda dua jangan hanya terbatas pada roda empat dan agar dapat memberikan kejelasan informasi serta kemudahan akses bagi calon nasabah dengan melakukan upgrade website secara rutin atau berkala agar bisa di akses oleh calon nasabah atau masyarakat umum untuk mengetahui informasi terkini mengenai pelayanan pembiayaan multiguna sehingga dapat mempermudah calon nasabah dalam proses pengajuan

pembiayaan multiguna tanpa harus datang langsung ke kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Andi Prastowo. 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: DIVA Press
- A. Michael Huberman, dan Matthew B. Miles, *Analisis Data Kualitatif* Terj. Tjejep Rohid, 2014, (Jakarta: UI Press Abidin, Y.Z. 2015)
- Ahmad Ifham Sholihin 2013, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Andri Soemitra, MA 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana
- Fredy, 2017, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Sinar Grafika
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara

- Hartono. 2009 *Statistik Untuk Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ismail, 2016 *Perbankan Syariah* Jakarta: Prenada Media Group
- Kasmir. 2008).*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Muhammad. 2011. *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka
- Nisa Destiana**.2020.*Prinsip Dasar Customer Service*.Bandung: Majoo
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Ridwan. (2010). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Cetakan 2. Bandung: Alfabeta Cendekia Utama
- R.Subekti, 2010, *Hukum Perjanjian*, PT Intermassa, Jakarta
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Supardi dkk. 2024. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang:STIA Satya Negara
- Singarimbun, Masridan Sofian Effendi (Editor). 2011. *Metode Penelitian Survai*. Cet. IV; Jakarta: LP3ES
- Wijaya, H. 2018. Ringkasan dan Ulasan Buku Analisis Data Penelitian Kualitatif (Prof. Burhan Bungin)
- Undang-undang**
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang Jaminan Fidusia (kemudian ditulis UU Jaminan Fidusia)
- Peraturan Pemerintah**
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 (kemudian ditulis Peraturan OJK Nomor 35/POJK.05/2018) Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 PSAP Nomor 02 Paragraf 50 mendefinisikan pembiayaan (financing)
- Internet**
- <https://majoo.id/blog/detail/7-prinsip-dasar-customer-service>