

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas pokok perusahaan atau industri berarti aktivitas operasional yang berkaitan langsung pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Biasanya berbagai usaha yang sedang dijalankan industri tidak bisa didirikan dan diorganisir secara mandiri, maka industri harus ada manajemen secara baik guna memudahkan alurnya perusahaan untuk mendukung upaya mengembangkan serta meningkatkan usahanya. Sekarang ini, kompetisi pada bidang usaha kian ketat, tak luput juga perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa juga wajib mempunyai strategi pertahanan guna memuaskan pelanggannya melalui kualitas jasanya yaitu waktu pelayanan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen

Strategi tersebut bertujuan agar perusahaan jasa mampu mengikuti persaingan bisnis yang selalu berkembang. Berdasar dari strategi diatas menampilkan yaitu informasi pelayanan memberi pengaruh terhadap nilai pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya nilai pelanggan dan loyalitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa. Suatu industri jasa yang senantiasa mengalami perkembangan pada bidang hukum, misalnya yakni kantor Notaris. Kantor Notaris Devi Ananji SH.,M.Kn di Batam sebagai industri swasta yang memiliki pergerakan pada sektor jasa pelayanan hukum. Dikarenakan yang dikelolanya oleh Kantor Notaris yaitu pelayanan maka kualitas pelayanan, nilai

pelanggan dan loyalitas yang baik mutlak dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan bagi para pemakai jasanya.

Para praktisi *marketing* sudah sadar sangat penting kepuasan konsumen yang bergantung kepada kualitas pelayanan yang ditawarkan sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan (Jamaluddin & Ruswanti, 2017). Maka dari itu, industri perlu berpikiran tentang pentingnya layanan terhadap konsumen dengan lebih matang. Melalui besaran pengaruhnya penjualan yang mengalami peningkatan memberi dampak kepada pemakaian jasa yang dijual sehingga pelanggan menggunakan jasa dengan perasaan puas.

Industri yang berfokus kepada layanan berupaya memberi kepuasan kepada konsumen, misalnya cara industri melakukan peningkatan kepuasan konsumennya yakni melalui cara pengurangan harga ataupun peningkatan pelayanan, namun hal tersebut bisa menyebabkan keuntungan industri mengalami penurunan. Industri akan berbuat bijaksana dengan pengukuran kepuasan konsumen secara beraturan, dikarenakan suatu kunci dalam menjaga konsumen yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berarti penilaian setelah pembelian, di mana jasa yang diterima minimal sama atau melebihi harapan pelanggan (Apriansyah, 2018).

Pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan sebagai rangka memenuhi keperluan untuk konsumen terkait pelayanan, barang, maupun jasa administratif yang disajikan suatu pelaksana pelayanannya. Melakukan penyelenggaraan layanan adalah kewajiban untuk memenuhi atas barang, jasa dan pelayanan administratif pelanggan. Terwujudnya pelayanan yang berkualitas

(prima) menjadi salah satu ciri kantor yang baik (K. A. Dewi, 2018). Kemampuan pelayanan sangat besar efeknya terhadap kualitas penerimaan jasa oleh pelanggan. Terdapat keluhan yang terjadi pada objek, dimana adanya keluhan akan kualitas pelayanan dalam menangani klien karena terdapat tidak keakuratan dalam pemecahan masalah, adanya informasi yang layanan yang tidak akurat, masalah fasilitas yang kurang mendukung seperti tidak adanya sarana prasana pada tempat.

Di samping kualitas layanan, faktor lain yang juga penting untuk menetapkan kepuasan yakni nilai konsumen, kepuasan pembeli bisa terealisasi bila persepsi akan nilai yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Nilai pelanggan berarti penilaian serta preferensi kepada atribut produk, hasil kerja atribut produk beserta konsekuensinya yang diperoleh atas penggunaan produk yang memberi fasilitas guna ketercapaian tujuan beserta target konsumennya (A & Nalendra, 2018). Bila hasil kerja layanan ataupun produk yang disediakan melebihi ekspektasi, berarti konsumen bisa memberi nilainya secara positif yang relatif memicu kesenangan, kelekatan emosional terhadap merek serta preferensi rasional yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan yang tinggi. Pada kantor notaris Devi Ananji terdapat harga yang dirasa pelanggan tidak seimbang dan agak memberatkan klien.

Loyalitas yaitu keputusan konsumen agar dengan sukarela senantiasa berlangganan dengan suatu industri pada rentang waktu lama. Loyalitas hanyalah berlanjut sekadar selama konsumen merasa bahwasanya dirinya mendapatkan

nilai yang lebih baik (termasuk kualitas yang lebih tinggi dan kaitannya dengan harga)

Loyalitas konsumen menjadi salah satu bentuk komitmen pelanggan terhadap suatu jasa yang digunakannya. Berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Pada kasus yang terjadi pada kantor notaris Devi Ananji, pelanggan merasa ragu akan memberikan informasi ke kerabat atau pelanggan yang di ajak ikut ke notaris Devi Ananji karena merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan (Mustawadjuhaefa, dkk 2018).

Dari penjelasan yang dijabarkan pada uraian diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pemakai jasa diperoleh karena adanya kombinasi dari kualitas layanan, nilai pelanggan dan loyalitas. Penelitian tentang kepuasan pemakai jasa di kantor notaris berdasarkan kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan loyalitas masih sangatlah jarang dilaksanakan jar, setidaknya penulis belum pernah menemui penelitian dengan topik tersebut.

Penelitian ini diadakan di kantor notaris Devi Ananji SH.,M.Kn yang berlokasi di Komplek Ruko Raflesia Business Centre Blok F Nomor 7, Batam Cetre, Kota Batam. Notaris berkedudukan serta mempunyai peranan vital di hidup bernegara maupun berbangsa. Dikarenakan memiliki kewenangan ataupun otoritas yang sudah ditetapkan pada aturan UU. Wewenang notaris padaahasa Inggrisnya dikatakan sebagai the notary of authority, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan de notaris autoriteit, yaitu berkaitan dengan kekuasaan yang melekat pada diri seorang Notaris (Salim, 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan loyalitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa dalam kantor notaris. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor notaris Devi Ananji SH.,M.Kn. Pasalnya kantor notaris Devi Ananji SH.,M.Kn tidak pernah menjadi obyek penelitian sebelumnya yang membahas variabel mengenai nilai konsumen, kualitas layanan, serta loyalitas kepada kepuasan pemakai jasa. Maka dari itu penelitian ini diberi judul **“Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penulis dapat di identifikasikan diantaranya :

1. Kualitas pelayanan dari Kantor Notaris Devi Ananji menurun dikarenakan pemakai jasa (*client*) ragu dalam keakuratan pemecahan masalah, informasi layanan yang tidak akurat, masalah klien yang kompleks, dan informasi fasilitas pendukung yang tidak diketahui.
2. Nilai pelanggan dalam memakai jasa layanan notaris di kategorikan sangat mahal apabila di bandingkan notaris lainnya di kota batam,
3. Loyalitas dari pemakai jasa (*client*) pengguna di kantor Notaris Devi Ananji yang rendah dikarenakan pengguna jasa (*client*) yang masih ragu dalam merekomendasikan untuk orang lain, rasa ingin berpindah ke notaris lain dan penggunaan jasa kembali ketika diperlukan.

4. Tingkat Kepuasan pemakai jasa (*client*) kantor Notaris Devi yang rendah dikarenakan ekpektasi dalam penyeliesain surat-surat dari pemakai jasa sangat lambat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, peneliti membatasi permasalahan agar tidak menyimpang dan terlalu luas. Baatasan masalah dalam penelitian ini diantaranya :

1. Variabel independent yang saya teliti terdiri dari Kualitas pelayanan (X1), Nilai Pelanggan (X2), Loyalitas (X3)
2. Variabel dependent yang saya teliti adalah Kepuasan pemakai jasa (Y)
3. Objek penelitian di lakukan di Kantor Notaris Devi Ananji.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan pada kantor notaris Devi Ananji tersebut tersebut, berarti rumusan masalah pada riset berikut diantaranya :

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif?
2. Apakah nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif?
3. Apakah loyalitas mempengaruhi kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif?
4. Apakah kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan loyalitas mempengaruhi kepuasan pemakai jasa (klien) secara bersama-sama?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengamati permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memberi pengaruh kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif.
2. Untuk mengetahui apakah nilai pelanggan memberi pengaruh kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif.
3. Untuk mengetahui apakah loyalitas memberi pengaruh kepuasan pemakai jasa (klien) secara positif.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, nilai pelanggan serta loyalitas mempengaruhi kepuasan pemakai jasa (klien) secara bersama-sama.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka berikut adalah manfaat riset ini diantaranya :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pihak manajerial ataupun pemilik untuk mengambil keputusan serta bisa jadi landasan pertimbangan supaya memberi peningkatan kepuasan pemakai jasa yang ada maka mampu meraih tujuannya industri yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, nilai pelanggan, loyalitas, dan kepuasan pemakai jasa itu sendiri.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diinginkan bisa jadi bahan referensi, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan bisa jadi bahan referensi maupun pertimbangan saat penyusunan penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pemakaian jasa.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diinginkan mampu memberi pengetahuan dan meluaskan wawasan kepada periset yang bisa bermanfaat. Di samping itu, periset pun mengharapkan supaya bisa diimplementasikan oleh periset pada dunia pekerjaan sehingga nanti lebih spesifik di bidang kepuasan pemakaian jasa

1.6.2 Manfaat Praktis

Studi ini mempunyai arah tujuannya guna melakukan penyampaian manfaat kepada pihak yang mempunyai kepentingan pada variabel. Untuk industri bisa dipakai guna mendukung rasa bersemangat untuk meningkatkan melakukan pertimbangan berbagai keputusan yang diambilnya misalnya melakukan pertimbangan kualitas pelayanan, nilai konsumen, loyalitas pada penentuan guna melakukan pengembangan kepuasan pemakai jasa. Bagi peneliti lain, di harapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dan penelitian berikutnya.