

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kata bisnis merupakan kata yang sudah tidak asing disemua kalangan masyarakat. Bisnis merupakan suatu pekerjaan atau perilaku yang bisa dilakukan oleh banyak orang. Di era perkembangan ini bisnis semakin banyak persaingan. Oleh karenanya, para pelaku bisnis harus lebih kreatif dan inovatif dalam menjalankan bisnisnya masing-masing guna masa depan perusahaan yang mereka jalani. Loyalitas klien merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis. Hubungan emosional yang positif terhadap klien juga dapat membantu terciptanya sikap loyal para klien. Kemudian dampak dari rasa puas dan rasa percaya dari klien juga sangat membantu dalam hal loyal yang muncul dari klien tersebut. Dengan mencerminkan hubungan emosional yang baik terhadap klien, rasa puas dan percaya dari klien maka itu menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan. Dan tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut akan terkenal dan memiliki citra yang bagus, baik, keren bagi siapapun yang mendengarnya. Dari sekian banyak perusahaan jasa dari berbagai bidang, kantor Notaris dan PPAT adalah salah satu perusahaan jasa di bidang Hukum yang terus menerus berkembang. Berdasarkan laporan *World Population Review* mencatat bahwa jumlah penduduk Negara Indonesia mencapai 275,5 juta orang per tanggal 1 Nopember 2022. Hal ini membuat Negara Indonesia berada di peringkat ke empat sebagai penduduk terbanyak di antara Negara G20. Berlandaskan jumlah penduduk Negara Indonesia yang semakin bertumbuh setiap

tahunnya, maka seharusnya ada perlindungan hukum secara keseluruhan bagi mereka yang ingin menjalankan atau berkeinginan dalam menciptakan sebuah bisnis. Dalam dunia bisnis, kebutuhan akan jasa Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) selalu berdampingan. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa Notaris dan PPAT. Kebutuhan yang dimaksud menyesuaikan dengan bisnis apa yang akan dijalankan oleh klien tersebut.

Loyalitas pelanggan yaitu dimana situasi para klien akan kembali mendatangi dan membeli kembali produk atau memakai lagi jasa dari perusahaan tersebut. Menurut (Aprileny & Emarawati, 2019 : 238) loyalitas pelanggan yaitu suatu bentuk komitmen klien terhadap suatu produk barang maupun jasa yang diterapkan di dalam keinginan untuk membeli kembali dan menyarankan ke pada pihak lain.

Emosional merupakan respon dari klien terhadap ketidak sesuaian ataupun kesesuaian antara tingkat sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Emosional diperoleh dengan melihat kualitas jasa, kualitas produk, harga dan aspek lainnya yang bersifat pribadi dan yang bersifat situasi sesaat. Faktor emosional mencakup perasaan senang, puas, kecewa dan sedih jika layanan yang diterima oleh klien tidak sesuai dengan kenyataan atau ekspektasi klien, maka emosional klien akan terbentuk baik secara positif ataupun secara negatif. Jika hasil kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka mereka merasa puas, jika hasil kinerja lebih dari harapan pelanggan maka mereka merasa senang, namun jika hasil kinerja kurang dari harapan pelanggan maka mereka merasa kecewa, Tjiptono dan Chandra di dalam (Ritonga & Pane, 2020).

Kepuasan merupakan suatu situasi dimana harapan seseorang bisa tercapai sehingga layanan yang diberikan akan memperoleh hasil yang positif untuk perusahaan. Rasa puas yang dirasakan oleh klien itu muncul berdasarkan hasil yang diberikan oleh perusahaan. Klien bisa merasakan rasa puas jika aktivitas membeli barang maupun jasa yang sesuai, itu berarti kualitas layanan yang diberikan baik Suwarsito dan Aliya didalam (Riana & Wasiman, 2022). Jika hasil yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka klien merasa terpuaskan. Jika hasil yang diterima melampaui keinginan, maka klien akan merasa sangat puas dan senang, dari situlah akan terciptanya kesetiaan klien terhadap suatu perusahaan dan akan selalu berada diperusahaan tersebut.

Menurut Sutrisno, Cahyo dan Qomariah didalam (Winata & Evyanto, 2021) kepercayaan merupakan suatu tindakan mencoba mempercayai orang lain dalam bertransaksi dan meyakini bahwa orang lain yang dipercayai akan melaksanakan seluruh sesuatu yang menjadi kewajibannya dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan oleh karena hasil kinerja dalam suatu organisasi yang sedang dijalankan. Sesungguhnya kepercayaan semacam keyakinan perusahaan bisa menjalin hubungan dengan klien ataupun perusahaan lain agar terjalin hubungan jangka panjang dengan tujuan menghasilkan kinerja yang baik.

Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., yang beralamat di Jalan Central Raya Nomor 02, The Central Sukajadi, bergerak di bidang jasa. Notaris memiliki wewenang dalam pembuatan akta otentik seperti pembuatan, perjanjian dan penetapan yang didasari oleh undang-undang. Sedangkan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) berwenang dalam pembuatan

akta otentik seperti hak atas tanah. Notaris Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., membuka kantor pertama kali pada tahun 2004 bersamaan dengan diterimanya Surat Keterangan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yaitu sebagai status resmi bahwa beliau adalah seorang Notaris. Kemudian pada tahun 2008 beliau mendapatkan Surat Keterangan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia yaitu sebagai status resmi beliau sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

Permasalahan rasa emosional klien yang timbul adalah ketika klien mendapatkan informasi terkait kelengkapan dokumen yang kurang jelas. Kemudian klien juga merasa kesal ketika mereka ingin konfirmasi terkait proses berkas ataupun kelengkapan dokumen melalui pesan whatsapp dan juga melalui telepon, akan tetapi pesan dan telepon tersebut tidak direspon dengan cepat. Adapun klien ketika pihak karyawan kantor notaris meminta kelengkapan dokumen untuk proses pengurusan berkas, klien merasa kesal karena merasa terlalu repot untuk kelengkapan dokumen yang diminta sehingga timbul lah rasa marah ataupun kesal. Rasa kesal dan marah yang muncul pasti berpengaruh kepada kepuasan yang di rasakan oleh klien, dan munculah pertanyaan dari diri klien apakah mereka akan percaya untuk melakukan proses pengurusan berkas kembali.

Pemasalahan kepuasan klien yang terjadi adalah ketika klien merasa proses pengurusan berkas yang memakan waktu dikarenakan proses berkas tersebut dilaksanakan pada instansi yang berwenang sesuai dengan kebutuhan dan jenisnya masing-masing. oleh karena itu, timbul lah rasa kurang minat dari klien

terhadap kinerja kantor Notaris dan PPAT yang terkesan lama dalam berjalannya proses berkas. berikut adalah tabel “Klien Kurang Minat” Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., dari bulan Januari - Juni 2022.

**Tabel 1.1** Tingkat Kepuasan Klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati  
Lukman Dadali, S.H

Bulan	Klien Kurang Minat	Jumlah Klien
Januari	10 klien	95 klien
Februari	3 klien	35 klien
Maret	7 klien	38 klien
April	9 klien	63 klien
Mei	3 klien	8 klien
Juni	7 klien	56 klien

**Sumber:** Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H, 2022

Tingkat kepuasan Klien bisa di lihat dari tabel 1.1 bahwa pada bulan januari dari 95 klien terdapat 10 klien diantaranya yang kurang berminat. Pada bulan februari dari 35 klien terdapat 3 klien yang kurang minat. Selanjutnya pada bulan Maret terdapat 38 klien terdapat 7 klien yang kurang minat. Kemudian di bulan April dari 63 klien terdapat 9 klien yang kurang minat. Pada bulan Mei dari 8 klien terdapat 3 klien yang kurang minat. Pada bulan Juni dari 56 klien terdapat 7 klien yang kurang minat. Dapat dilihat naik turun nya jumlah klien tiap bulan juga mempengaruhi naik turunnya jumlah klien yang kurang minat untuk mengurus

kembali berkas mereka, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal baik itu berupa proses berkas ataupun respon yang diberikan.

Permasalahan berikutnya dari klien yaitu ketika kantor Notaris dan PPAT tidak memberikan rasa kepercayaan yang maksimal, sehingga dari total keseluruhan klien semakin menurun dari jumlah klien yang setia. Berikut adalah tabel “Klien Tetap” Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., dari bulan Januari - Juni 2022.

**Tabel 1.2** Tingkat Kepercayaan Klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H

Bulan	Klien Tetap	Jumlah Klien
Januari	36 klien	95 klien
Februari	11 klien	35 klien
Maret	12 klien	38 klien
April	26 klien	63 klien
Mei	3 klien	8 klien
Juni	19 klien	56 klien

**Sumber:** Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., 2022

Tingkat kepercayaan klien dapat di lihat pada tabel 1.2 bahwa pada bulan januari terdapat sebanyak 95 klien kemudian 36 klien di antaranya adalah klien tetap. Pada bulan februari sampai maret terdapat penurunan jumlah klien dan mengakibatkan menurun juga jumlah klien tetap. Selanjutnya pada bulan April

terjadi kenaikan jumlah klien yaitu sebanyak 63 klien dan jumlah klien tetap juga menjadi naik sebanyak 26 klien. Dibulan Mei terjadi penurunan jumlah klien kembali sebanyak 8 klien saja, dalam hal ini juga berdampak pada menurunnya jumlah klien tetap yaitu sebanyak 3 klien. Penyebab menurun drastisnya jumlah klien di bulan Mei dikarenakan pembaharuan sistem pengecekan sertipikat pada instansi Kantor Pertanahan Kota Batam. Pada bulan Juni jumlah klien mulai membaik setelah beroperasinya sistem terbaru pengecekan sertipikat dan bisa di lihat bahwa jumlah klien sebanyak 56 klien kemudian 19 klien diantaranya adalah klien tetap.

Permasalahan selanjutnya yang terjadi adalah loyalitas klien akan menurun jika diberikan pelayanan yang kurang maksimal, dan akan menimbulkan rasa tidak puas, tidak berminat dan rasa percaya untuk mengurus kembali. Hal ini bisa berpengaruh terhadap jumlah akta yang akan dihasilkan. Berikut adalah tabel “Pembuatan Akta” Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., dari bulan Januari - Juni 2022.

**Tabel 1.3 Tabel** Pembuatan Akta Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H

Bulan	Jumlah Akta
Januari	36 Akta
Februari	14 Akta
Maret	16 Akta
April	30 Akta

Mei	4 Akta
Juni	27 Akta

**Sumber :** Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., 2022

Perkembangan Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., di atas terlihat sangat signifikan tapi tidak menentu jumlah kliennya. Bisa dilihat dari tabel pembuatan akta bahwa terjadi naik turun jumlah akta yang dihasilkan akan tetapi setiap bulannya selalu memiliki klien yang percaya dan setia untuk melakukan proses berkasnya pada kantor tersebut. Oleh karena itu Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., harus mengevaluasi kinerjanya setiap bulan agar menerima loyalitas dari klien. Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting untuk Kantor Notaris dan PPAT dalam menciptakan citra positif dari klien. Hal ini turut berdampak dalam membentuk kepuasan klien. Pada akhirnya, klien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H., akan menjadi klien yang loyal dan tidak ragu-ragu untuk memakai jasa mereka lagi.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH EMOSIONAL, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT DEBORA EKAWATI LUKMAN DADALI, S.H.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Klien merasa informasi yang diberikan kurang jelas.
2. Klien merasa respon yang diberikan kurang cepat.
3. Klien merasa proses berkas yang lama.
4. Klien yang kurang minat timbul karena kepuasan yang diberikan belum maksimal.
5. Jumlah klien akan menurun jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal.
6. Kepercayaan yang diberikan kepada klien belum maksimal.
7. Jumlah akta berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
8. Loyalitas klien akan berkurang jika merasa tidak puas akan hasil dokumen.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti memperoleh pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Berfokus kepada variable yang digunakan penulis yaitu emosional, kepuasan dan kepercayaan pada loyalitas pelanggan.
2. Responden yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan klien Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah di identifikasi dan masalah yang telah dibatasi, maka penulis mendeskripsikan masalah yang ada pada penelitian:

1. Apakah Emosional berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H ?
2. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H ?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H ?
4. Apakah Emosional, Kepuasan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Emosional terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris dan Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris dan Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H.
4. Untuk mengetahui pengaruh Emosional, Kepuasa, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan untuk bisa memperluas pandangan dan tinjauan pengaruh emosional, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Kantor Notaris dan PPAT

Diharapkan bisa menjadi masukan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

#### 2. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan bagi penulis dalam implementasi emosional, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

#### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan bisa menjadi bahan referensi ataupun perbandingan untuk para peneliti dalam melaksanakan penelitian yang sama dimasa yang mendatang.