

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan jasa ialah suatu hal penting, memberikan layanan berarti seseorang sedang melakukan interaksi demi mencapai kepuasan dua belah pihak. Pelayanan termasuk kepada kualitas jasa yang diberikan kepada klien untuk memenuhi maksud dan tujuannya. Kualitas jasa dan kepuasan klien memiliki keterkaitan yang saling berkesinambungan. Dengan memberikan sebuah layanan mempunyai maka klien akan puas. Perkembangan semakin maju mendorong seseorang untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Dikatakan yang semakin maju, banyak sekali jasa pelayanan yang memudahkan seseorang dalam mencapai maksud dan tujuannya.

Banyaknya pelayanan jasa dalam berbagai bidang mendorong pihak pemilik jasa untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka untuk memenuhi dan mempertahankan konsumen atau kliennya. Dengan mengevaluasi pelayanan yang lama dengan yang baru maka pihak pemberi layanan harus melakukan perbaikan pada setiap indikator-indikator pelayanan yang mereka berikan. Menurut Wibowo & Ardhi, 2018. Pelayanan ialah aktivitas ekonomi, diberikan individu kepada individu yang lain. Jasa sangat berpengaruh pesat dalam bisnis jasa dalam dunia modern. Peninjauan dari segi perkantoran, jasa atau pelayanan berdampak pada segi persaingan, strategi perusahaan dalam bersaing dengan kompetitornya.

Beberapa bidang jasa diantara yaitu adalah jasa di bidang hukum. Jasa dibidang hukum salah satunya adalah pelayanan dibidang jasa kenotarisian.

Notaris adalah salah satu contoh pejabat umum yang diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk melayani dalam hal pembuatan yang berhubungan dengan surat menyurat, yang dimana tidak diberikan wewenang kepada pejabat lainnya. Notaris memberikan pelayanan dalam ranah hukum dan mendapatkan perlindungan hukum dan merupakan salah satu profesi yang dilegalitasi oleh pemerintah.

Dimana dalam undang-undang telah disepakati dalam rangka menciptakan ketertiban, keamanan dan kepastian dan tentunya dalam perlindungan hukum. Wibowo& Ardhi, 2018. Tugas notaris aturan hukum dua belah individu atau lebih, memerlukan jasa notaris dimana sedang bersengketa untuk mendapatkan penjelasan-penjelasan hukum yang berhubungan dengan ruang lingkup kenotarisan.

Notaris diangkat pemerintah dalam Pemenuhan pelayanan masyarakat. Pelayananya ikatan hubungan bermasyarakat maka etika notaris harus dijaga dan diperhatikan Yola et al., 2019. Kantor notaris dan PPAT Hendriato mulai berdiri pada September 2013 dan mulai beroperasi pada oktober 2013, dan sampai saat ini masih beroperasi bertempat sekitar Kota Batam Kepulauan Riau bergerak dibidang kenotarisan, menyediakan jasa dalam hal surat menyurat yang dilegalitasi oleh hukum dimana memiliki 3 orang staf kenotarisan yang bertugas memberikan pelayanan kepada klien dalam serangkaian surat menyurat yang diberikan wewenang oleh bapak Notaris Hendrialto untuk melakukan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan demikian yang dikerjakan dikantor Notaris dan PPAT adalah sebuah bidang pelayanan, maka kualitas pelayanan yang baik dan

mutlak dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pada kliennya. Maka perlu diperhatikan etika yang baik terhadap klien sesuai dengan etika dan moral seorang notaris yang berlaku dalam undang-undang.

Importance Performance Analysis (IPA) ialah metode yang memudahkan diterapkan dalam pengembangan program ketika melakukan analisis kuadran memperlihatkan korelasi antara kepentingan serta tingkat kerja (CSI)., Proses pemasaran yang efektif. Ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasa klien memeriksa atribut yang diharapkan dari layanan. Dalam kasus SERVQUAL, ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan dan terutama didasarkan pada metode non-sertifikasi. Pendekatan ini menekankan bahwa ketika kinerja meningkat, kinerja atribut melebihi harapan properti itu. Setelah itu, kepuasan dan kualitas pelayanan meningkat, begitu pula sebaliknya. Wahyuniardi et al., 2018.

Penelitian sebelumnya dari Aufa Amalia, 2019 mengenai indeks kepuasan kerja staff di kantor Karena atribut yang diuji dijamin memenuhi kriteria, Lalu Penelitian dari Laily Alfina, 2017 tujuh atribut pelayanan menggunakan metode IPA ada beberapa hal yang menjadi *concern* Rumah Sakit dimana tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pasien masih kurang, Kemudian penelitian dari Ananda Rizki, 2017 Identifikasi mungkin menjadi *concern* oleh konsumen Kopi Mandheling dan menganalisis CSI (Customer Satisfaction Index) Mengenai kepuasan konsumen terhadap konsumsi kopi mandeling di kota Medan, survei ini berbeda dengan survei sebelumnya karena lokasi survei berada di kantor notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN serta variabel yang diteliti yakni tingkat kepuasan klien Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Dengan

berlandaskan pemaparan sebelumnya serta penelitian terdahulu penulis termotivasi untuk mengangkat judul “**Evaluasi Layanan Jasa Notaris Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris PPAT Hendrialto**”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pememaparan diatas, teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah klien berkaitan dengan kualitas pelayanan dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
2. Evaluasi terkait faktor penyebab kualitas berpengaruh pada pelayanan dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Bagaimanakah evaluasi dan kontribusi pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh pada klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan di batasi sebagai berikut:

1. Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN adalah lokasi penelitian
2. Metode yang digunakan Service Quality (SERVQUAL). Importance Performance Analysis (IPA). Customer Satisfaction Index (CSI).
3. Tempat penelitian yaitu Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dan waktu pengamatan desember 2021 – maret 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah, yakni:

1. Bagaimanakah kepuasan klien dengan jasa di dikantor Notaris dan PPAT

Hendrialto, S.H., M.KN.

2. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Bagaimanakah cara mengukur kontribusi layanan yang telah diberikan dapat memberikan kepuasan yang dirasakan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan penulis di atas tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Untuk mengukur bagaimana layanan yang telah di berikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Menggunakan bantuan metode Service Quality (SQ), Index Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), dengan menggunakan software SPSS.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari landasan untuk penerapan serta pembelajaran lebih lanjut, terkait peningkatan layanan memanfaatkan metode (SERQUAL) Customer Satisfaction Index (CSI), dan Index Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan

software SPSS.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. untuk peneliti, penelitian dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peneliti, mengevaluasi dan menganalisis masalah, serta meningkatkan tingkat pelayanan kepada klien.
2. Bagi Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN, hasil survei bisa untuk kualitas layanan Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN lebih baik kepada pelanggannya.
3. Untuk Universitas, penelitian yang dilakukan di Notaris dan PPAT Hendrialto bisa di pakai sebagai acuan dalam tujuan kajian lebih lanjut.