

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa dasawarsa terakhir, jasa berkembang pesat dan memegang peranan strategik bagi perekonomian secara makro dan strategi bersaing perusahaan secara mikro. Beberapa faktor yang memicu perkembangan tersebut mencakup: adanya peningkatan kontribusi jasa terhadap *Gross Domestic Product* dan penyerapan tenaga kerja, tersedianya waktu luang atau santai yang relatif semakin banyak, persentase wanita yang masuk dalam angkatan kerja semakin besar, tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks, adanya peningkatan kompleksitas kehidupan, serta perubahan teknologi berlangsung semakin cepat dan dramatis. Sebagai gambaran ringkas, industri jasa dapat dijumpai dimana-mana.

Dalam sektor pemerintahan, misalnya, contoh jasa meliputi jasa imigrasi, pengadilan, sekolah, universitas, rumah sakit, dan lain sebagainya. Di sektor swasta nirlaba, kita bisa menjumpai yayasan sosial, sekolah, universitas, dan seterusnya. Di sektor bisnis, bisnis jasa mencakup beraneka ragam usaha, seperti bank, perusahaan penerbangan, hotel, perusahaan asuransi, dan lain-lain. Dalam sektor ritel, kasir, penjaga toko, wiraniaga, dan sebagainya. Bahkan dalam sektor manufaktur, kita dapat menjumpai profesi yang pada hakikatnya menyediakan jasa, seperti operator komputer, akuntan, staf legal, staf *cleaning service*, penjaga keamanan, dan lain-lain.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut dengan demikian perusahaan-perusahaan tersebut dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai lebih bagi keputusan konsumen. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut sehingga masyarakat mengambil keputusan untuk bekerja sama atau memakai jasa dari perusahaan tersebut dengan fasilitas, pelayanan dan harga yang dimiliki.

Fasilitas kerja yang terbatas dan tidak dapat digunakan dengan baik akan menghambat penyelesaian pekerjaan, sebaliknya fasilitas kerja yang cukup dan layak pakai dapat menunjang penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Dalam jurnal Lempoy et al menyimpulkan bahwa, fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Lempoy et al, 2015). Fasilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang perusahaan sediakan untuk mendukung proses pekerjaan, seperti ruang konsultasi, alat-alat kantor, penerangan yang cukup dan suasana ruang konsultasi yang tenang.

Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat menghasilkan konsumen baru juga menjaga loyalitas konsumen lama. Kualitas pelayanan dapat menjadi jaminan

terbaik perusahaan atas kesetiaan konsumen. Salah satu cara untuk menarik konsumen dan memenangkan persaingan salah satunya dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiprayitno & Edwar (2017) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan Agen JNE Putro Agung.

Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Maka dari itu perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada keputusan pengguna jasa perusahaan tersebut agar dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lainnya dengan cara menyediakan fasilitas yang memadai dan tenang, pelayanan yang memuaskan dan harga yang terjangkau. Fasilitas yang buruk dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik, juga harga yang tidak sesuai menurut konsumen dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada konsumennya yang pada akhirnya memutuskan tidak akan menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut maupun memutuskan hubungan kerjasama dengan perusahaan tersebut.

Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa harga termasuk salah satu penyebab konsumen mengambil keputusan untuk menggunakan atau tidak jasa dari sebuah perusahaan. Adanya kesesuaian harga dan jasa dapat membuat keputusan pengguna jasa untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang sistem pemungutan pajak menyebabkan

kalangan tertentu harus menambah pengetahuan atau menggunakan bantuan dari jasa konsultan pajak dalam menghitung pajak terhutang. Selain itu konsultan pajak juga dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam penghitungan perpajakan. Peran dari konsultan pajak sangatlah penting untuk membantu wajib pajak menyelesaikan masalah- masalah perpajakan sekaligus dapat membantu peranan pemerintah dalam memberikan pengertian kepada wajib pajak dalam hal perpajakan.

PT Fes Consulindo Indonesia yang berlokasi di Komplek Inti Batam Business dan Industrial Park Blok D No. 05 Sei Panas Batam ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konsultan perpajakan. Perusahaan ini telah berdiri selama sepuluh tahun, dimulai dari tahun 2008. Setiap karyawan PT Fes Consulindo Indonesia diberikan tanggung jawab minimal sepuluh perusahaan yang terkontrak dalam satu tahun ke depan dinamakan *person incharge*.

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada konsumen maka perlu diperhatikan faktor-faktor fasilitas, pelayanan dan harga yang diberikan kepada konsumen. Fasilitas yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata seperti ruang konsultasi, ruang tunggu dan ruang ibadah untuk umat muslim pada PT Fes Consulindo Indonesia masih perlu ditingkatkan seperti ruang konsultasi yang tidak ada sehingga bila konsumen datang ingin berkonsultasi biasanya dilakukan di ruang dapur. Ruang tunggu yang tidak ada jika ada dua konsumen atau lebih yang datang ingin bertemu *person incharge* perusahaannya maka salah satu harus nunggu di ruang kerja. Ruang ibadah untuk

umat muslim yang tidak ada bila konsumen selesai konsultasi pada jam sholat biasanya konsumen buru-buru mencari musholla terdekat.

Pelayanan yang berkaitan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin seperti kecepatan pengantaran pajak bulanan, keamanan dalam membantu konsumen membayar pajak dan keamanan penyimpanan data konsumen. Keterlambatan pengantaran pajak bulanan masih sering kali terjadi setiap bulannya pada konsumen PT Fes Consulindo Indonesia. Keamanan dalam membantu pembayaran pajak dengan menggunakan uang tunai sebaiknya non tunai untuk menghindari pemakaian uang pajak untuk keperluan lainnya dan penyimpanan data konsumen yang sering hilang. Berikut jumlah konsumen PT Fes Consulindo Indonesia sejak tahun 2015 sampai dengan 2017:

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen PT Fes Consulindo Indonesia

No	Tahun	Jumlah
1	2015	211
2	2016	278
3	2017	219
Jumlah		708

Sumber: Arsip PT Fes Consulindo Indonesia 2018

Dari data pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah konsumen PT Fes Consulindo Indonesia berfluktuatif atau naik dan turun pada 3 tahun terakhir. Hal ini dapat disebabkan kurangnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen memutuskan kerjasama dan tidak memakai jasa perusahaan tersebut kembali. Salah satu faktor yang juga mempengaruhi keputusan pengguna jasa konsultan pajak adalah harga. Harga suatu barang atau jasa dapat dijadikan salah satu penentu bagi permintaan pasar dan merupakan salah satu elemen penting bagi usaha dalam melakukan strategi pemasaran. Harga menjadi salah

satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli jasa. Kategori harga yang ditawarkan oleh perusahaan jasa konsultan pajak berbeda-beda, dan adanya konsumen yang memutuskan hubungan kerjasama dengan PT Fes Consulindo Indonesia ini karena harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas juga pelayanan yang diberikan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen. PT Fes Consulindo Indonesia memiliki kategori harga sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kategori Harga PT Fes Consulindo Indonesia

No	Kategori	Harga	Keterangan
1	Orang Pribadi	Rp 1,5 juta	Pertahun
2	Perusahaan Lokal	Rp 1 juta – 1,5 juta	Perbulan
3	Perusahaan Asing	Rp 4 juta	Perbulan
4	Biaya Audit (Khusus Perusahaan Asing)	\$ 3,000	Pertahun

Sumber: PT Fes Consulindo Indonesia 2018

Konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan seperti fasilitas, pelayanan dan harga yang ada pada setiap konsultan. Hal ini penting sekali diingat bahwa konsumen selalu mencari kerja sama yang baik dan sesuai dengan harapan mereka. Apabila tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan memutuskan untuk bekerja sama dengan perusahaan tersebut atau tidak merekomendasikan kepada calon konsumen lainnya. Hal ini akan berdampak negatif terhadap pihak perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul untuk skripsi **Pengaruh Fasilitas,**

Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pada PT Fes Consulindo Indonesia.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian peneliti yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas yang disediakan, seperti ruang konsultasi, ruang tunggu dan ruang ibadah untuk umat muslim yang tidak ada.
2. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari adanya keterlambatan pengantaran pajak bulanan, keamanan dalam membantu pembayaran pajak dengan menggunakan uang tunai dan penyimpanan data pelanggan yang sering hilang.
3. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan konsumen.
4. Konsumen merasa kurang puas dengan fasilitas, pelayanan dan harga yang diberikan sehingga mengambil keputusan untuk tidak menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut dan tidak merekomendasikan ke pihak lain.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan dikarenakan kurangnya waktu dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas, pelayanan dan harga.

2. Objek dalam penelitian ini adalah PT Fes Consulindo Indonesia.
3. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT Fes Consulindo Indonesia.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas peneliti dapat merumuskan masalah di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia?
4. Apakah fasilitas, pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indoensia.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga secara simultan terhadap keputusan pengguna jasa pada PT Fes Consulindo Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan, sebuah penelitian juga mempunyai manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yang berguna bagi semua masyarakat. Karena ketika sesuatu itu bermanfaat maka dia akan menjadi pedoman dalam mengambil sebuah keputusan maupun tindakan, berikut peneliti menulis manfaat penelitian sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka manfaat teoritis adalah sebagai dasar penyusunan skripsi mahasiswa-mahasiswi dimasa yang akan datang terutama mengenai fasilitas, pelayanan dan harga terhadap keputusan pengguna jasa pada perusahaan-perusahaan di Batam.

1.6.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti

Menambah wawasan peneliti karena banyak mendapat ilmu bukan sekedar teori melainkan juga praktek.

2. Untuk PT Fes Consulindo Indonesia

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini perusahaan memperoleh masukan yang positif dan membangun, yang dapat menambah kepuasan setiap konsumen dan makin banyak konsumen yang berminat untuk bekerja sama dengan perusahaan PT Fes Consulindo Indonesia.

3. Untuk Peneliti Lanjutan

Bagi peneliti lanjutan, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini peneliti lanjutan dapat menambah wawasan dan menambah pemikiran yang tidak terpikirkan oleh peneliti dan dapat memahami lebih lanjut mengenai pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang fasilitas, pelayanan dan harga terhadap keputusan pengguna jasa.