

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 plus bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut sehingga menambah kontribusi kepuasan pelanggan dengan fasilitas, kompetensi dan pelayanan 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 kinerja yang maksimal. Dalam jurnal Murtiningsih menyimpulkan bahwa, Fasilitas kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kediri (Murtiningsih, 2012: 89). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas, maka perlu

diadakan dan diciptakan suatu fasilitas yang dapat membantu dan mendorong proses kerjaan yang baik hendaknya tersedia fasilitas yang memadai.

Fasilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di perusahaan yang mendukung proses kerjaan seperti ruang /tempat konsultasi, alat-alat kantor, penerangan yang cukup dan suasana tempat konsultasi yang tenang. Seseorang tidak cukup hanya dengan memiliki dorongan yang kuat untuk mewujudkan tujuan dan meraih kepuasan, melainkan mereka juga dituntut agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Mengkaji kompetensi-kompetensi yang dimiliki seseorang, akan dapat memprediksikan kinerja orang tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja seseorang misalnya, untuk fungsi profesional, manajerial atau senior manajer. Penelitian (Untari & Wahyuanti, 2015: 1-6) menyatakan bahwa naik turunnya kinerja karyawan yang bekerja di perusahaan ditentukan oleh seberapa baik kompetensi atau kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan serta seberapa baik lingkungan mereka dalam melakukan pekerjaan. Penelitian ini diperkuat oleh (Purnomo, 2016: 76) yang menunjukkan bahwa pengaruh motivasi dan kompetensi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Memberikan pelayanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor

utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima) (Pujawan, 2010: 97). Penelitian ini diperkuat oleh Azhari (Azhari, 2015: 35) yang mengatakan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menunjuk pada perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, P. & Keller, 2009: 138). Kepuasan yang didapatkan oleh perusahaan sering juga melihat hasil kinerja karyawan yang bagus sehingga pelanggan menikmatinya dengan baik. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa melihat keinginan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika menggunakan barang atau jasa 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 terhutangnya. 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.

Dalam memenuhi masalah-masalah perpajakan, tentu saja wajib pajak sering mengalami hambatan atau kendala. Seperti yang terdapat pada penelitian-

penelitian terdahulu dimana dalam penelitian (Wijaya, 2013: 27) terdapat faktor motivasi wajib pajak, (Suwandy, 2013: 118) terdapat faktor sanksi perpajakan, namun selain dua faktor tersebut masih ada faktor yang dapat memengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak yaitu faktor kualitas dari konsultan pajak itu sendiri (Wijaya, 2013: 155).

PT Fes Consulindo Indonesia yang berlokasi di Komplek Inti Batam Business dan Industrial Park Blok D No. 05 Sei-Panas 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 pelanggan maka perlu diperhatikan faktor-faktor fasilitas, kompetensi dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dikarenakan ruang yang terbatas sehingga fasilitas seperti ruang konsultasi yang tidak ada sehingga bila pelanggan datang ingin berkonsultasi biasanya dilakukan di ruang dapur, selanjutnya ruang tunggu yang tidak ada jika ada dua pelanggan yang datang ingin bertemu *person incharge* perusahaannya maka salah satu harus menunggu di ruang kerja, dan ruang ibadah untuk umat muslim yang tidak ada bila pelanggan selesai konsultasi pada jam sholat biasanya pelanggan buru-buru mencari musholla terdekat, sehingga fasilitas pada PT Fes Consulindo Indonesia masih perlu ditingkatkan.

Kompetensi yang berkaitan dengan keahlian *person incharge* dalam memperbaiki laporan keuangan, membuat laporan keuangan dan ketelitian

menghitung serta masalah pajak masing-masing perusahaan yang dipegang oleh *person incharge* pada PT Fes Consulindo Indonesia juga harus lebih diperhatikan. Masih terdapat beberapa perusahaan yang mengeluh kesalahan dalam penyusunan laporan keuangan dan kelambatan dalam menghitung tagihan pajak.

Pelayanan yang berkaitan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin seperti kecepatan pengantaran pajak bulanan, keamanan dalam membantu pelanggan membayar pajak dan keamanan penyimpanan data pelanggan. Keterlambatan pengantaran pajak bulanan masih sering kali terjadi setiap bulannya pada pelanggan 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 pelanggan yang sering hilang.

Pelanggan dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti fasilitas, kompetensi dan pelayanan yang ada pada setiap konsultan. Hal ini penting sekali untuk diingat bahwa pelanggan selalu mencari kerja sama yang baik yang sesuai dengan harapan mereka. Apabila kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan melakukan kontrak kerja secara berulang atau tidak akan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain, hal ini akan berdampak negatif terhadap pihak perusahaan dikarenakan fasilitas yang seharusnya ada di perusahaan konsultan tetapi tidak ada, kompetensi yang masih perlu ditingkatkan dan pelayanan yang masih perlu

diperhatikan sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul untuk skripsi **Pengaruh Fasilitas, Kompetensi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Fes Consulindo Indonesia.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang fasilitas, kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia, dan oleh karena itu berdasarkan latar belakang penelitian, sehingga peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya fasilitas yang tersedia dalam hal ini bisa kita lihat pada ruang konsultasi yang tidak ada, ruang tunggu yang tidak ada dan ruang ibadah untuk umat muslim yang tidak ada.
2. Kompetensi yang dimiliki karyawan masih belum optimal, ini dapat dilihat dari masih terdapat beberapa perusahaan yang mengeluh kesalahan dalam penyusunan laporan keuangan dan tidak tepat waktunya dalam penghitungan tagihan pajak.
3. Minimnya tanggung jawab kerja dilihat dari adanya keterlambatan pengantaran pajak bulanan, keamanan dalam membantu pembayaran pajak dengan menggunakan uang tunai dan penyimpanan data pelanggan yang sering hilang.

4. Pelanggan merasa kurang puas dengan fasilitas, kompetensi dan pelayanan yang diberikan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan pembahasan penelitian ini tidak membias kemana-mana, sehingga peneliti memfokuskan dan membatasi penelitian hanya pada fasilitas, kompetensi, pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas sehingga peneliti dapat merumusan masalah di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia?
4. Apakah fasilitas, kompetensi dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Fes Consulindo Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kompetensi dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan 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 di masa akan yang datang terutama

mengenai fasilitas, kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan-perusahaan di Batam.

1.6.2 **Manfaat Praktis**

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk peneliti

Menambah wawasan peneliti karena dapat mengimplementasikan ilmu yang dipelajari selama kuliah.

2. Untuk PT Fes Consulindo Indonesia

Peneliti berharap, dengan adanya penelitian ini perusahaan memperoleh masukan yang positif dan membangun, yang dapat menambah kepuasan setiap pelanggan.

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, melalui penelitian ini peneliti berharap peneliti lanjutan dapat memahami lebih lanjut mengenai pengetahuan di bidang sumber daya khususnya tentang fasilitas, kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.