

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi dan komitmen sangat penting, menawarkan dukungan berarti seseorang bekerja sama antara setidaknya dua pihak untuk mencapai kesuksesan. Administrasi mencakup sifat administrasi yang diberikan untuk mencapai tujuan dan sasaran klien. Kualitas administrasi dan loyalitas konsumen selalu berhubungan. Loyalitas konsumen dicapai dengan menawarkan bantuan yang besar. Semakin banyak kemajuan mutakhir yang terjadi, dan jaringan berusaha untuk memperbaiki sifat administrasi mereka. Pada era modern ini, terdapat banyak layanan yang tersedia dalam memudahkan untuk mencapai tujuan dan sasaran anda sendiri. Banyaknya administrasi di berbagai bidang memungkinkan pemilik administrasi untuk mengerjakan sifat administrasi mereka untuk bertemu dan mempertahankan pembeli dan klien. Organisasi spesialis perlu mengembangkan lebih lanjut semua pengukuran bantuan yang mereka tawarkan dengan menilai pemerintahan lama versus pemerintahan baru (Wibowo dan Ardhi, 2018).

Sebagaimana dikemukakan oleh (Wibowo dan Ardhi, 2018), pertolongan merupakan suatu perbuatan dimana diberikan untuk suatu pihak kepada pihak lain. Menurut (Ananda, 2020), administrasi adalah latihan atau keuntungan berbeda yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sebenarnya sulit dipahami serta bukan dipertanggungjawabkan. Pada beberapa Negara terkemuka, berbagai pemerintahan melakukan percepatan mempengaruhi organisasi bantuan.

Konfirmasi tempat kerja, manfaat tanpa akhir memengaruhi persaingan dan berubah menjadi strategi hierarki sambil bersaing dengan pesaing.

Peningkatan jasa berdasarkan (Tri Amanda, 2021), peningkatan yang mencakup pada perkembangan tahapan ekonomi sebagai berikut:

1. Pertanian, pertambangan, perikanan, dan industri dasar lainnya termasuk dalam anak tangga pertama eksploitasi.
2. Manufaktur komoditas, atau tahap sekunder, terdiri dari produksi dan pengolahan.
3. Tahap ketiga, yang disebut sebagai “jasa dan rumah tangga”, terdiri dari fasilitas penginapan, salon kecantikan, binatu, dan pemeliharaan.
4. Perdagangan eceran, pemerintahan, perbankan dan asuransi, real estat, transportasi dan komunikasi termasuk dalam tahap keempat, atau komersial.
5. Tahap kelima, yang dikenal sebagai “pengembangan kapasitas manusia”, terdiri dari hiburan, kesehatan, pendidikan, dan penelitian. Proyek-proyek jasa merupakan bagian dari tahap ini.

Jasa adalah sumber lapangan kerja tidak mungkin sektor jasa tidak mempunyai dampak besar terhadap perekonomian global. Perekonomian negara-negara maju didominasi oleh jasa, bukan manufaktur.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa adalah PT Ladfanid Konsultindo Batam. Jasa konsultannya meliputi konsultasi pajak serta pengumpulan informasi tentang status keuangan klien dan pengembangan strategi. Di Kota Batam, Kepulauan Riau, PT Ladfanid Konsultindo Batam didirikan pada

tanggal 21 Maret 2017. Secara khusus menawarkan jasa akuntansi, pembukuan, perpajakan, audit IT, kasir dan perangkat lunak/program akuntansi (POS), rekanan Kantor Akuntan Publik Terdaftar, dan layanan manajemen perusahaan lainnya. PT Ladfanid Konsultindo Batam berusaha untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada klien, seperti halnya perusahaan yang berorientasi pada layanan lainnya. Dengan demikian, penelitian empiris diperlukan untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan; IPA dan SERVQUAL adalah dua studi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Berdasarkan wawancara awal dengan CEO PT Ladfanid konsultindo Batam diketahui permasalahan – permasalahan layanan yang dihadapi oleh PT ladfanid konsultindo Batam berdasarkan *voice of customer*.

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Periode Januari 2024

No	Keluhan	Jumlah
1	Sebagian klien kurang nyaman ketika berkonsultasi dengan staff PT Ladfanid Konsultindo Batam	6
2	Adanya pekerja yang tidak ramah pada klien	5
3	Kurangnya jasa pelayanan dimiliki PT Ladfanid Konsultindo Batam	4
4	Sebagian klien mengeluhkan kebersihan dan kerapihan ruang tunggu	7
5	Kecakapan yang kurang dimiliki staff PT Ladfanid Konsultindo Batam	8

Sumber: Data PT Ladfanid Konsultindo Batam

Banyak layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan cara di bawah standar, menurut statistik di atas. Banyak klien PT Ladfanid Konsultindo Batam yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diberikan saat ini. Sebagai konsekuensi dari keluhan-keluhan ini, klien mungkin merasa tidak nyaman untuk berkonsultasi, yang dapat menurunkan kualitas layanan yang

dirasakan di antara para pelanggan. Keluhan konsumen adalah pernyataan ketidaksenangan dari pelanggan karena pengalaman buruk yang tidak dapat diterima baik dengan layanan maupun barang yang disediakan (Tri Amanda et al., 2021).

IPA ialah teknik yang diterapkan dalam efektivitas peningkatan kualitas pelayanan yang efisien dengan analisis kuadran dan tingkat kepentingan. Untuk teknik *SERVQUAL* sendiri yaitu apabila kinerja yang diberikan naik maka atribut yang diterima oleh klien akan naik pula sehingga harapan klien terpenuhi (Wahyuniardi et al., 2018).

Salah satu riset yang dilakukan (Aufa Amalia, 2019), mengenai indikator kepuasan kerja pada pekerja kantoran terhadap karakteristik yang diuji sangat puas. Selanjutnya penelitian oleh (Laily Alfina, 2017), di mana metodologi IPA mencakup 7 karakteristik layanan yang perlu ditingkatkan. Kemudian penelitian dari (Ananda Rizki, 2017), metode IPA digunakan agar menambahkan mutu pada pelayanan. Riset ini berbeda dari kajian sebelumnya yang lokasi penelitiannya adalah PT Ladfanid Konsultindo Batam dan variabel yang diteliti adalah kepuasan pelanggan PT Ladfanid Konsultindo Batam.

Dari paparan diatas maka peneliti ingin mengangkat tema: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT LADFANID KONSULTINDO BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang dari permasalahan yang sudah dijabarkan,

kemudian penuli mengidentifikasi permasalahan pada penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah evaluasi dan kontribusi pelayanan yang diberikan dapat memiliki pengaruh pada kepuasan klien di PT Ladfanid Konsultindo Batam.

1.3 Batasan Masalah

Yang menjadi Batasan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Penelitian ini dilakukan di PT Ladfanid Konsultindo Batam.
2. Metode yang digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Service Quality (SERQUAL).

1.4 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi latar belakang masalah, bahwa rumusan masalah oada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan di PT Ladfanid Konsultindo Batam.
2. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan klien di PT Ladfanid Konsultindo Batam.

1.5 Tujuan Penelitian

Maksud tujuan pada karya tulis ini yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan klien di PT Ladfanid Konsultindo Batam.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan klien di PT Ladfanid Konsultindo Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

lebih banyak penelitian, pengembangan, dan pembelajaran di bidang analisis kinerja penting (IPA) dan peningkatan layanan dengan menggunakan pendekatan Service Quality (SERVQUAL).

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, Penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk memperluas pengetahuan dan keahlian mereka, menilai masalah, memeriksa data, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Bagi PT Ladfanid Konsultindo Batam, Temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Ladfanid Konsultindo Batam untuk meningkatkan standar pelayanan kepada pelanggan.
3. Bagi institusi pendidikan, Temuan penelitian ini dapat dikonsultasikan oleh lembaga pendidikan untuk tujuan pengajaran dan penelitian di masa depan.