

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Seiring dengan perkembangan di bidang perekonomian yang semakin pesat, salah satu profesi yang berperan penting untuk mewujudkan kepastian dan kemudahan berusaha dalam bisnis dan aktivitas ekonomi masyarakat lainnya adalah Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris Pasal 1 Nomor 1, Notaris merupakan pejabat umum yang memiliki kewenangan untuk membuat akta otentik dan kewenangan lainnya. Keberadaan Notaris dan PPAT dalam dunia bisnis sangat dibutuhkan masyarakat dan dapat dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat akan jasa hukum notaris pada saat ini sangat tinggi, mengingat tugas pokok Notaris dan PPAT yakni membuat akta otentik yang diperlukan sebagai alat bukti telah terjadinya peristiwa hukum. Dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, Notaris dan PPAT harus berpedoman kepada kode etik. Namun pada saat ini banyak Notaris dan PPAT yang mengabaikan hal – hal yang bersangkutan dengan kode etik, sehingga terjadi peningkatan pelanggaran kode etik Notaris.

Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Bali mengatakan bahwa pada kenyataannya masih banyak ditemui kasus – kasus pelanggaran Notaris di daerah Bali. Terdapat tiga kategori permasalahan Notaris yang sering terjadi seperti

pelanggaran jabatan dan kode etik Notaris, penyimpangan jabatan Notaris dalam membuat dan menerbitkan akta, dan pelanggaran terkait akta – akta berita acara eksekusi gadai saham dan akta jual beli saham (baliportalnews.com, 2021). Banyaknya kasus terkait pelanggaran kode etik oleh Notaris dan PPAT membuat masyarakat menjadi kurang percaya dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh Notaris dan PPAT, sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas sebagai harga saing. Para praktisi pemasaran telah menyadari bahwa kepuasan pelanggan yang bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang di tawarkan sangat penting sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Persaingan yang meningkat antara perusahaan sejenis, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Selain memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang disediakan juga harus baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Berdasarkan data dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali tahun 2022 tercatat jumlah Notaris yang terdaftar di Provinsi Bali sebanyak 803 Notaris. Dan berdasarkan data dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional daftar PPAT Provinsi Bali tahun 2021 tercatat sebanyak 776 PPAT. Dengan semakin banyaknya jumlah Notaris dan PPAT saat ini, persaingan pada usaha jasa hukum Notaris dan PPAT juga semakin ketat. Salah satu Kantor Notaris dan PPAT yang berada di Kabupaten Jembrana yakni Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn yang beralamat di Jalan P.B. Sudirman, No. 30, Dauharu, Jembrana, Negara yang merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan hukum. Pelayanan yang disediakan oleh

Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn yakni pengurusan pendirian PT dan CV serta badan usaha lainnya, pembuatan akta perjanjian, pembuatan akta jaminan fidusia, pengurusan jual beli tanah, pembuatan SKMHT (Surat Kuasa Memberikan Hak Tanggungan), pengurusan ahli waris, pengurusan balik nama, pengurusan hibah dan wakaf, pembuatan APHT (Akta Pemberian Hak Tanggungan), pembuatan AJB (Akta Jual Beli). Mengingat yang dikelola Notaris dan PPAT yakni pelayanan jasa dengan begitu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan dan fasilitas yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga dilakukan agar bisa meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn dapat dilihat dari rating bintang 5,0 pada google. Perkembangan Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn dinilai signifikan, tetapi tidak dengan jumlah pelanggannya. Pada wilayah Jember tempat Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn terdapat beberapa pesaing atau Kantor Notaris dan PPAT lain yang berdiri di wilayah tersebut dan hal itu menjadikan kompetensi antara Kantor Notaris dan PPAT satu dengan yang lainnya, sehingga dapat dinilai ketat karena berorientasi pada pelanggan di wilayah yang sama. Tabel 1.1 merupakan data perbandingan jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT berdasarkan laporan tahunan Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dengan Kantor Notaris dan PPAT lain pada wilayah Jember yakni sebagai berikut.

Tabel 1.1
Perbandingan Laporan Jumlah Akta Notaris dan PPAT Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Pesaing

Bulan	Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	(Pesaing 1)	(Pesaing 2)
	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022
Januari	15	29	34
Februari	10	34	42
Maret	20	31	38
April	13	30	46

Mei	21	35	37
Juni	13	32	41
Juli	25	31	49
Agustus	11	30	55
September	19	35	61
Oktober	9	36	53
November	16	38	57
Desember	10	40	58

Sumber: Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Kantor Notaris dan PPAT Pesaing

Berdasarkan data jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT periode bulan Januari – Desember tahun 2022 diatas dapat dilihat perbedaan yang cukup signifikan pada jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT yang juga menandakan jumlah pelanggan yang datang dipastikan berbeda lebih tinggi di bandingkan Kantor Notaris Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn yang berada pada wilayah yang sama dengan pesaing. Kemudian jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn juga mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dibandingkan dengan pesaingnya. Pada bulan Februari mengalami penurunan sebesar 33,3%, dari bulan Januari kemudian pada bulan Maret mengalami peningkatan 100% dari bulan Februari. Bulan April kembali mengalami penurunan sebesar 35% dari bulan Maret. Namun pada bulan Mei kembali mengalami peningkatan sebesar 61,5% dari bulan April, bulan Juni mengalami penurunan sebesar 38,1%. Mengalami peningkatan kembali pada bulan Juli sebesar 92,3% dari bulan sebelumnya. Pada bulan Agustus kembali mengalami penurunan sebesar 56% dari bulan Juli, bulan September mengalami peningkatan kembali sebesar 35,7% dan pada bulan Oktober kembali mengalami penurunan sebesar 52,6%. Bulan November mengalami peningkatan sebesar 77,8%. Kemudian bulan Desember kembali mengalami penurunan sebesar 37,5% dari bulan sebelumnya.

Hal ini menunjukkan bahwa data jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT yang juga menandakan jumlah pelanggan yang datang pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani

Sudana, S.H, M.Kn mengalami fluktuasi. Salah satu faktor penyebab menurunnya jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT tersebut terjadi dikarenakan pengaruh rendahnya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi (Kotler & Keller (2013)). Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, maka sebelumnya telah dilakukan kuesioner awal terhadap 10 responden. Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn tergolong rendah. Indikator kesediaan merekomendasikan memiliki pengaruh yang paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan kurang memadai serta kurangnya nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengunjungi Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Sehingga jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan juga menurun dan mengakibatkan rendahnya kesediaan merekomendasikan pelanggan terhadap Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Sesuai dengan pernyataan Tjiptono dan Candra (2011) yang mengatakan ada tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016)). Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan

pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn tergolong rendah. Indikator ketanggapan memberikan pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Ketanggapan yang di maksud seperti memberikan pelayanan yang kurang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang kurang jelas. Sehingga jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2008: 54). Hal ini sejalan dengan teori dari Tjiptono, Chandra, Andriana (2008: 70) yang mengatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa memudahkan atau dapat memperlancar suatu usaha, dan merupakan sarana dan prasarana suatu perusahaan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, menunjukkan variabel fasilitas tergolong dalam kategori rendah. Indikator perencanaan ruang memberikan pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Perencanaan ruang yang dimaksud seperti penempatan ruang tunggu yang kurang nyaman, serta kapasitas daya tampung yang masih kurang banyak dan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan lainnya yang kurang mendukung. Sehingga ketika fasilitas yang diberikan rendah maka kepuasan pelanggan juga menurun. Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan (Tjiptono (2006:148-149)). Hal ini sejalan dengan teori dari Kotler (2010) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas yang sebaik – baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan pada pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan

dengan hasil penelitian yang dilakukan Maydiana (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama – sama terpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan, dan hasil penelitian Maramis, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta hasil penelitian Hafizha, dkk (2019) yang mengatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hal berbeda terjadi pada hasil penelitian Tresiya, dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan hasil penelitian Rutjuhan (2020) mengatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari hal itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Terjadi fluktuasi data jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT periode bulan Januari – Desember tahun 2022 pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.
2. Adanya *research gap* dari penelitian – penelitian sebelumnya yang menunjukkan inkonsistensi hasil penelitian.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dua manfaat yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen perusahaan sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan dalam menentukan kebijakan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

