

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Demi meningkatkan kinerja para Aparatur Sipil Negara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik, Gubernur DKI Jakarta 2012-2014, Joko Widodo menciptakan Pelayanan Masyarakat pemerintah yang tidak rumit demi mempermudah pelayanan bidang perizinan dan non perizinan bagi masyarakat, kemudian diimplementasikan secara nyata oleh Gubernur DKI Jakarta penerusnya, Basuki Tjahaja Purnama, dengan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan perangkat kerja daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah No. 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan maupun non perizinan dengan sistem satu pintu.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan dibentuknya BPTSP sebagai one stop service di DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan
- Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan
- Meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan

Kita kerucutkan sampai dengan Salah satu produk perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan PTSP di tingkat kelurahan yaitu Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Sama seperti orang perorangan yang memiliki tempat tinggal atau domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), perusahaan juga demikian, yakni memiliki tempat tetap dalam menjalankan usaha yang dapat dibuktikan dengan SKDP. SKDP adalah singkatan dari Surat Keterangan Domisili Perusahaan, yang merupakan surat keterangan yang menerangkan domisili atau tempat tinggal tetap dari suatu perusahaan. Sementara eksistensi suatu perusahaan dibuktikan dengan Akta Pendirian, tempat perusahaan tersebut beroperasi dibuktikan dengan SKDP.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara, harus melihat faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat mengajukan permohonan Surat Keterangan Domisili Perusahaan. Menurut Pasuraman & Barry dalam Kotler & Keller (2008:56) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa,karena ini produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi. Menurut Parasuraman & Barry dalam Kotler & Keller (2009:18) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan

meliputi persepsi yang berhubungan dengan bukti fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL.

Bukti Fisik (tangibles) dari BPTSP merupakan penampilan petugas PTSP, Fasilitas, profesionalisme petugas PTSP, kondisi lingkungan kantor PTSP. Petugas PTSP belum berpenampilan rapi atau berprofesional dalam melayani perusahaan dalam memberikan informasi perizinan maupun non perizinan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Fasilitas, perlengkapan atau peralatan yang dimiliki PTSP sudah cukup memadai dalam melayani perusahaan dalam pembuatan SKDP. Dan kondisi lingkungan service point PTSP sudah cukup bersih aman dan nyaman dalam melayani masyarakat. Teori mengatakan bukti fisik (Tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar (Kotler 2008:56).

Kehandalan (reability) BPTSP merupakan kehandalan petugas PTSP dalam pemrosesan berkas, ketepatan waktu, dan transparansi dalam memproses berkas. Dalam pemrosesan pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) belum sesuai dengan ketentuan SOP 3 hari kerja, pelayanan petugas PTSP kurang cepat handal, terintegritas dan transparan dalam melayani perusahaan dalam pembuatan SKDP. Pemberian informasi kepada perusahaan untuk persyaratan dalam pembuatan SKDP belum sesuai dengan ketentuan persyaratan. Dan output SKDP masih mengalami kesalahan dalam pengetikan dan dalam pembuatan SKDP apakah masih di pungut biaya atau sudah tidka dipungut biaya. Teori

mengatakan kehandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat (Kotler 2008:56).

Daya tanggap (responsiveness) BPTSP merupakan kemauan petugas PTSP dalam membantu perusahaan, ketanggapan petugas PTSP dalam melayani perusahaan. Petugas PTSP kurang tanggap dalam melayani perusahaan untuk memberikan informasi tentang pembuatan SKDP, Petugas kurang minat dalam membantu jika ada pertanyaan yang diberikan perusahaan. Dan petugas PTSP kurang merespon jika perusahaan menanyakan informasi tentang persyaratan dalam pembuatan SKDP melalui media komunikasi seperti E-mail, SMS, dan Telepon. Teori mengatakan daya Tanggap (Responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat (Kotler 2008:56).

Jaminan (assurance) BPTSP merupakan petugas PTSP mampu dipercaya, jujur, dan terintegritas. Petugas PTSP belum mampu dalam menanamkan kepercayaan kepada perusahaan dalam transparansi pembuatan SKDP, petugas PTSP belum mampu dalam menjawab beberapa pertanyaan terkait peraturan daerah tentang pembuatan SKDP. Petugas PTSP kurang dapat dipercaya jika perusahaan memasukan berkas-berkas penting yang dibutuhkan dalam pembuatan SKDP. Dan PTSP belum memiliki citra yang positif di mata perusahaan dalam melayani untuk pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Teori mengatakan jaminan (Assurance) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan (Kotler 2008:56).

Empati (Empathy) BPTSP merupakan sopan santun petugas PTSP, petugas PTSP mampu melayani perusahaan dengan ramah dan penuh perhatian. Petugas PTSP belum dapat memahami kebutuhan spesifik perusahaan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Petugas dalam pelayanan belum memperlakukan perusahaan secara sopan, ramah, dan penuh perhatian. Petugas PTSP sulit dihubungi perusahaan jika ingin mempertanyakan informasi terkait dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Petugas PTSP masih belum mengutamakan kepentingan perusahaan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Teori mengenai empati (Empathy) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen (Kotler 2009).

Tabel 1.1
Research Gap

VARIABEL	PENELITI	HASIL PENELITIAN
Bukti Fisik (Tangibles)	Riyadi Agung Hermawan, Ida Farida (2013)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Widya Ika Efriana, Sucipto, Dhita Morita Ikasari (2013)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
	Dibyantoro, Neni Cesmariyani (2012)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
	Any Urwatul Wusko (2014)	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
	Riski Intan Permatasari (2014)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Kehandalan (Reliability)	Riyadi Agung Hermawan, Ida Farida (2013)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Widya Ika Efriana, Sucipto, Dhita Morita Ikasari(2013)	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

	<p>Dibyantoro, Neni Cesmariansi (2012)</p> <p>Any Urwatul Wusko (2014)</p> <p>Riski Intan Permatasari (2014)</p>	<p>Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p>
<p>Daya tanggap (Responsiveness)</p>	<p>Riyadi Agung Hermawan, Ida Farida (2013)</p> <p>Widya Ika Efriana, Sucipto, Dhita Morita Ikasari(2013)</p> <p>Dibyantoro, Neni Cesmariansi (2012)</p> <p>Any Urwatul Wusko (2014)</p> <p>Riski Intan Permatasari (2014)</p>	<p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p>
<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>Riyadi Agung Hermawan, Ida Farida (2013)</p> <p>Widya Ika Efriana, Sucipto, Dhita Morita Ikasari(2013)</p> <p>Dibyantoro, Neni Cesmariansi (2012)</p> <p>Any Urwatul Wusko (2014)</p> <p>Riski Intan Permatasari (2014)</p>	<p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p>
<p>Empati (Empathy)</p>	<p>Riyadi Agung Hermawan, Ida Farida (2013)</p> <p>Widya Ika Efriana, Sucipto, Dhita Morita Ikasari(2013)</p> <p>Dibyantoro, Neni Cesmariansi (2012)</p>	<p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p>

	Any Urwatul Wusko (2014)	Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
	Riski Intan Permatasari (2014)	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Data Sekunder Diolah (2017)

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, demi menciptakan pelayanan publik yang berkualitas penulis ingin melakukan penelitian di PTSP Kelurahan Kebyoran Lama Utara dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN (studi kasus di PTSP Kelurahan Kebayoran Lama Utara)”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?
2. Apakah ada pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?

3. Apakah ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?
4. Apakah ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?
5. Apakah ada pengaruh empati (empathy) terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?
6. Apakah ada pengaruh bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, Penelitian ini dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP kelurahan Kebayoran Lama Utara.
2. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu bulan November 2016 – Januari 2017.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Menunjuk pada perumusan masalah diatas, adapun tujuan kaitan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh bukti fisik (tangibles) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kehandalan (reliability) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh jaminan (assurance) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh empati (empathy) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat

Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara.

6. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di PTSP Kebayoran Lama Utara?

1.4.2 Manfaat penelitian

- 1. Bagi penulis**

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Satya Negara Indonesia.

- 2. Bagi Instansi Terkait**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait untuk mengukur kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP).

- 3. Bagi pembaca (orang lain)**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan melengkapi penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam kepuasan masyarakat. Diharapkan juga sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.