

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Saat era kepemimpinan Presiden Jokowi, dibuat suatu sistem agar terjadi kemudahan investasi. Sistem tersebut berupa kemudahan pembuatan perizinan. Kemudahan dalam membuat suatu izin usaha didasari oleh keinginan Presiden untuk dapat memangkas waktu pembuatan izin usaha dan dalam rangka reformasi birokrasi bidang ekonomi. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan iklim usaha yang memungkinkan dunia usaha dapat bekerja lebih efisien telah menampakkan hasilnya. Selaras dengan kebijakan tersebut, dalam data yang dikeluarkan oleh Kominfo pada medio 2015, disebutkan bahwa di era pemerintahan Jokowi setidaknya ada 3.143 perda yang dihapus karena memperlama waktu pembuatan izin usaha. Dengan cara tersebut juga, kini waktu yang dihabiskan untuk membuat suatu izin usaha dapat dipangkas dari 3 minggu menjadi 180 menit (Kominfo, 2016).

Pada dasarnya, reformasi birokrasi bidang ekonomi akan memberikan sumbangsih yang cukup besar pada konteks peningkatan pembangunan nasional serta akan memberi dampak besar pada dunia usaha. Akan tetapi, kemudahan pembuatan izin usaha tersebut juga harus dibarengi dengan kemudahan dalam pembuatan legalitas usaha. Kondisi demikian dapat terjadi karena pada dasarnya, legalitas usaha adalah acuan atau informasi dasar yang diperlukan ketika ingin menarik konsumen ke dalam bidang usaha tersebut. Asumsi tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh Sidabalok (2012) yang mengatakan bahwa adanya suatu legalitas pada usaha yang telah didirikan akan dapat melindungi segala macam hal yang ada di dalam usaha tersebut, karena ada payung hukum yang melindunginya.

Pentingnya legalitas juga didorong oleh semakin kompetitifnya industri dan tingginya pertumbuhan pasar yang menyebabkan persaingan semakin ketat terjadi. Di samping itu, kualitas layanan juga adalah aspek yang patut dicermati oleh badan usaha. Hal tersebut perlu diperhatikan karena pada dasarnya kualitas layanan akan berhubungan langsung dengan loyalitas konsumen. Kualitas layanan

yang baik pada dasarnya akan membuat pelanggan kembali lagi untuk melakukan pembelian pada barang yang tersebut (Kotler & Keller, 2016).

Berkaitan dengan layanan dan loyalitas pelanggan, kedua hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah adanya timbal balik yang positif dari pelanggan dan dilakukannya promosi *Word of Mouth* (WOM) oleh pelanggan ke calon pelanggan lain yang dikenalnya (Clow & Baack, 2018). Selaras dengan pendapat sebelumnya, dalam Boonlertvanich (2019) juga disebutkan bahwa variabel dalam kualitas layanan adalah tanggapan pegawai pada pelanggan. Melalui pelayanan yang maksimal, suatu badan usaha atau perusahaan dapat menggaet dan mempertahankan pelanggan yang kerap kali membeli produknya.

Merujuk pada beberapa pemaparan di atas, penulis kemudian meninjau secara nyata keabsahan beberapa pendapat tersebut di lapangan. Tinjauan langsung dilakukan di PT Legalitas Mudah. PT Legalitas Mudah merupakan perusahaan yang berdiri dengan tujuan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus legalitas usahanya. Pada dasarnya PT Legalitas Mudah bertujuan untuk membantu masyarakat atau pengusaha dengan menawarkan jasa berupa pengurusan legalitas perusahaan. Legalitas memiliki urgensi yang besar, karena nama suatu badan usaha harus memiliki akta legalitas. Legalitas atas nama suatu badan usaha diperlukan karena jika ada yang menyangkal, badan usaha tersebut telah memiliki dokumen sah yang telah dicatat di informasi negara. Tidak hanya itu, legalitas tersebut juga dapat digunakan oleh suatu badan usaha sebagai upaya untuk mendapatkan *project*.

Layanan yang diberikan oleh PT. Legalitas Mudah meliputi jasa pengurusan berbagai jenis perizinan yang ada di Indonesia yang terus berkembang dan mengalami penyesuaian seiring dengan kebijakan pemerintah. Jasa yang ditawarkan antara lain pendirian dan penutupan perusahaan, *virtual office*, perizinan konstruksi, PT perorangan, dan pembuatan *website* profil perusahaan ([www.legalitasmudah.ac.id](http://www.legalitasmudah.ac.id)). Selain itu perusahaan tersebut juga melayani jasa pengurusan izin tenaga kerja asing, KITAS, visa kerja, dan visa kunjungan, dan perijinan konstruksi (Instagram @legalitasmudah). Dalam hal pendirian PT atau perusahaan syarat yang diminta dari pelanggan adalah KTP dan NPWP Direksi.

Sistem pembayaran dilakukan dua kali, yaitu 50% di awal dan 50% di akhir. Lama proses pengurusan sesuai dengan paket yang dipilih, mulai dari 7-30 hari.

**SERVICES**

## WHAT WE DO OFFER

- Pendirian Perusahaan**  
Kami membantu untuk melakukan pendirian perusahaan di seluruh wilayah Indonesia
- Penutupan Perusahaan**  
Legalitasmudah juga membantu penutupan perusahaan di seluruh wilayah Indonesia
- Virtual Office**  
Domisili usaha dan layanan surat menyurat, dengan biaya Rp. 250.000/bulan.
- Perizinan Konstruksi**  
SBU (Sertifikat Badan Usaha), SKA (Sertifikat Keahlian), KTA (Kartu Asosiasi Anggota), IUJK (Ijin Usaha Konstruksi)
- PT Perorangan**  
SK Menkumham, NPWP, NIB PT Perorangan
- Website Company Profile**  
Mengenai informasi visi dan misi perusahaan, product, portfolio dan contact dengan tipe website parallax (1 halaman).

Gambar 1. Jenis-jenis Layanan PT. Legalitas Mudah  
(Sumber: [www.legalitasmudah.co.id](http://www.legalitasmudah.co.id))

**PRICING**

## OUR COMPETING PRICES

Paket Silver	Paket Gold	Paket Platinum <i>Best Seller</i>	Virtual Office Jakarta Selatan
<b>Rp 6.000.000</b>	<b>Rp 10.000.000</b>	<b>Rp 14.000.000</b>	<b>Rp 250.000</b>
Akta Notaris SK Kementerian Hukum dan HAM NPWP Perusahaan SKT Pajak NIB OSS Kop Surat Perusahaan, Stempel Perusahaan, Email Perusahaan Virtual Office (Masa Sewa 1 Tahun) PKP, Efaktur Pajak, Efin Perusahaan dan Website Company Profile	Akta Notaris SK Kementerian Hukum dan HAM NPWP Perusahaan SKT Pajak NIB OSS Kop Surat Perusahaan, Stempel Perusahaan, Email Perusahaan Virtual Office (Masa Sewa 1 Tahun) PKP, Efaktur Pajak, Efin Perusahaan dan Website Company Profile	Akta Notaris SK Kementerian Hukum dan HAM NPWP Perusahaan SKT Pajak NIB OSS Kop Surat Perusahaan, Stempel Perusahaan, Email Perusahaan Virtual Office (Masa Sewa 1 Tahun) PKP, Efaktur Pajak, Efin Perusahaan dan Website Company Profile	Domisili Alamat Perusahaan Receptionist untuk surat menyurat Telepon perusahaan Ruang Meeting Konsultasi Huku Coffee Break Area
<a href="#">Subscribe Now</a>	<a href="#">Subscribe Now</a>	<a href="#">Subscribe Now</a>	<a href="#">Subscribe Now</a>

Gambar 2. Pilihan Paket Layanan PT. Legalitas Mudah  
(Sumber: [www.legalitasmudah.co.id](http://www.legalitasmudah.co.id))

Dalam menjalankan usahanya, PT Legalitas mudah masih mendapatkan komplain asal pelanggan. Adapun data komplain yang diterima dan tindakan layanan yang dilakukan PT Legalitas mudah adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Komplain terhadap Perusahaan Periode 2021

No	Tanggal Masuk Komplain	Media	Jenis Komplain	Tindakan Perusahaan
1	02 Januari 2021	Whatsapp	Proses Layanan Pendaftaran Vendor	Responsif Mempercepat keinginan Konsumen
2	13 Februari 2021	Whatsapp	Proses Layanan Percepatan dalam Urusan Pendaftaran Legalitas Vendor	Responsif Mempercepat keinginan Konsumen
3	24 Februari 2021	Whatsapp	Proses Layanan Percepatan dalam Urusan Pendaftaran Legalitas Vendor	Responsif & Tanggungjawab Mempercepat keinginan Konsumen
4	17 Maret 2021	Whatsapp	Permintaan Pembayaran Vendor untuk diberi Jangka Waktu	Melaksanakan Evaluasi terhadap Calon Vendor

Sumber: data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas diketahui bahwa masih adanya beberapa keluhan yang diberikan konsumen terhadap perusahaan PT Legalitas Mudah. Keluhan tersebut salah satunya terkait dengan proses layanan pendaftaran vendor. Keluhan konsumen lainnya terkait dengan proses layanan percepatan dalam urusan pendaftaran legalitas vendor dan permintaan pemberian jangka waktu pembayaran oleh vendor. Meskipun perusahaan telah merespon keluhan-keluhan tersebut dengan melakukan percepatan pengurusan pendaftaran dan melaksanakan evaluasi terhadap calon vendor namun keluhan-keluhan tersebut merefleksikan ketidakpuasan konsumen sehingga bisa mengakibatkan konsumen tidak ingin menggunakan jasa PT Legalitas Mudah kembali. Dengan kata lain konsumen tidak memiliki loyalitas, atau loyalitasnya rendah, terhadap perusahaan.

Sebagian besar pelanggan yang kecewa tidak pernah menyampaikan kekecewaannya terhadap perusahaan (Kotler & Armstrong, 2018). Merujuk pada hal tersebut, maka adanya keluhan dari pelanggan sebagaimana tercantum pada

Tabel 1 menandakan adanya ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan PT Legalitas Mudah. Kotler & Armstrong (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah landasan utama dalam membangun dan mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Adanya keluhan dari pelanggan selain menunjukkan kekecewaan yang dialami oleh konsumen PT Legalitas Mudah juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen PT Legalitas Mudah harus terus ditingkatkan supaya hubungan konsumen dengan perusahaan terbangun dan terkelola dengan baik sehingga terbentuk konsumen yang loyal.

Keluhan pelanggan merefleksikan ketidakpuasan konsumen terhadap produk atau layanan yang diterimanya. Kepuasan konsumen sendiri merupakan sesuatu yang harus selalu diperjuangkan oleh setiap perusahaan karena merupakan bagian dari usaha dalam mempertahankan konsumen yang ada serta menarik minat dari para calon konsumen (Kotler & Armstrong, 2018). Kepuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh konsumen antara ekspektasinya dan realita yang diterima olehnya (Sangadji & Sopiah, 2013). Konsumen yang merasa puas akan cenderung melakukan pembelian ulang dimasa yang akan datang jika dia membutuhkan kembali (Tjiptono, 2019). Dengan demikian maka kepuasan konsumen diduga memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PT Legalitas Mudah.

Kepuasan konsumen terbentuk dalam diri konsumen ketika mereka melakukan konsumsi terhadap produk/jasa (Sangadji & Sopiah, 2013). Pengalaman konsumen juga membentuk citra perusahaan. Kotler & Armstrong (2018) menyatakan bahwa para pelanggan dimungkinkan untuk berbeda-beda antara satu dengan lainnya dalam menilai atau memandang citra perusahaan atau merk, dan hal tersebut dibentuk oleh pengalaman masing-masing konsumen pada saat memperoleh layanan atau produk dari perusahaan. Pengalaman konsumen selain membentuk citra perusahaan juga membentuk kepercayaan dan reputasi perusahaan. Semakin banyak keluhan dari konsumen menandakan bahwa perusahaan terancam untuk tidak lagi dipercayai oleh konsumen. Jika hal tersebut tidak segera diatasi maka reputasi perusahaan akan menjadi buruk dalam pandangan konsumen. Akibatnya keberlangsungan perusahaan akan terancam dan

tidak menutup kemungkinan perusahaan akan merugi karena ditinggalkan oleh konsumennya ataupun kesulitan dalam mendapatkan konsumen baru.

Keberlangsungan perusahaan menjadi tujuan dari setiap perusahaan. Untuk mencapai keberlangsungan tersebut, terdapat beberapa aspek perlu untuk dipertimbangkan. Sinergi antara puasanya konsumen, *image corporation*, dan percayanya konsumen pada koorporasi dapat berpengaruh terhadap reputasi perusahaan. Muflih (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa citra merupakan kesan dari pelanggan pada perilaku suatu perusahaan. Citra sendiri menjadi salah satu variabel yang penting dalam menjalankan suatu perusahaan. Selain citra, kepercayaan juga perlu dibentuk agar para pelanggan mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan jasa dari PT Legalitas Mudah.

Langkah yang dapat dilakukan oleh suatu badan usaha dalam upayanya untuk memuaskan konsumennya yaitu dengan menyediakan layanan yang maksimal dengan mutu di atas rata-rata pesaing. Dengan cara tersebut, konsumen akan terpuaskan sehingga akan menggunakan produk tersebut secara berulang-ulang. Pendapat demikian selaras dengan beberapa penelitian terkait hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan juga hubungan antara citra, kepercayaan, dan reputasi terhadap kepuasan pelanggan telah dilakukan. Penelitian oleh Puspitasari & Astuti (2019) mengatakan jika seorang konsumen puas akan berefek pada kepatuhannya dalam membeli. Tetapi, disarikan dari kajian Dewi (2019) disebutkan jika kepuasan konsumen tidak terbukti dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Dalam hal pengaruh citra terhadap kepuasan pelanggan, penelitian oleh Iqbal (2018) dikatakan jika *image corporation* memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hal pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian oleh Wulur et al. (2020) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun penelitian oleh Sari (2017) menyatakan sebaliknya bahwa kepercayaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal pengaruh reputasi terhadap kepuasan pelanggan, penelitian oleh Van Lierop & El-Geneidy (2016) menghasilkan temuan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian oleh

Mokhtar & Shamsudin (2020) menyatakan bahwa reputasi perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan variabel yang menyertai terciptanya kepuasan serta loyalitas pelanggan, dan juga adanya *gap* atau perbedaan hasil pada penelitian-penelitian terkait, maka peneliti tertarik mengkaji kepuasan dan loyalitas konsumen PT Legalitas Mudah. Lebih lanjut penelitian ini terangkum dalam judul penelitian “Analisis Loyalitas Perusahaan Pada PT Legalitas Mudah”.

## **I.2. Rumusan Masalah**

- a. Apakah citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah?
- b. Apakah kepercayaan perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah?
- c. Apakah reputasi perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah?
- d. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Legalitas Mudah?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah citra perusahaan memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah.
- b. Untuk mengetahui apakah kepercayaan perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah.
- c. Untuk mengetahui apakah reputasi perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Legalitas Mudah.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Legalitas Mudah.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis  
Dapat memberikan manfaat bagi dunia penyedia jasa dan juga memberikan sumber rujukan untuk calon peneliti selanjutnya yang ingin melakukan analisis reputasi.
- b. Manfaat Praktis

- 1) Menambah ilmu pengetahuan pada penulis khususnya pada bidang strategi reputasi perusahaan dan loyalitas pelanggan usaha jasa.
- 2) Dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya konsentrasi Manajemen Pemasaran di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- 3) Dapat menjadi bahan informasi bagi pembaca sekaligus referensi bagi peneliti yang lain yang akan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.
- 4) Penelitian ini dapat menjadi sarana evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja PT Legalitas Mudah untuk memajukan Perusahaan.