

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Notaris adalah suatu profesi yang dahulunya bertugas sebagai pencatat pidato atau disebut juga dengan *scribae*, *tabellius* atau *notarius* pada abad 2-3, kata Notaris diambil dari nama pengabdinya yaitu *Notarius*. Notaris adalah salah satu cabang dari profesi hukum tertua yang ada didunia. Notaris berada di posisi netral, dengan posisi netral tersebut notaris diharapkan untuk memberi penyuluhan hukum serta aksi hukum yang dikerjakan notaris atas permintaan kliennya. Dalam hal bertindak hukum untuk kliennya, notaris juga tak bisa memihak kliennya, lantaran pekerjaan notaris adalah untuk menghindar dari terjadinya permasalahan.

menurut 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. Dan kewenangan yang dimaksud terdapat pada Pasal 15 ayat 1 adalah Notaris berwenang membuat akta otentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan atau yang dikehendaki oleh yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta otentik, menjamin kepastian tanggal pembuatan akta, menyimpan akta, memberikan *grosse*, salinan dan kutipan akta, dan dalam pembuatan akta-akta itu tidak dapat ditugaskan atau dikecualikan kepada pejabat lain atau orang lain yang sesuai penetapan undang-undang.

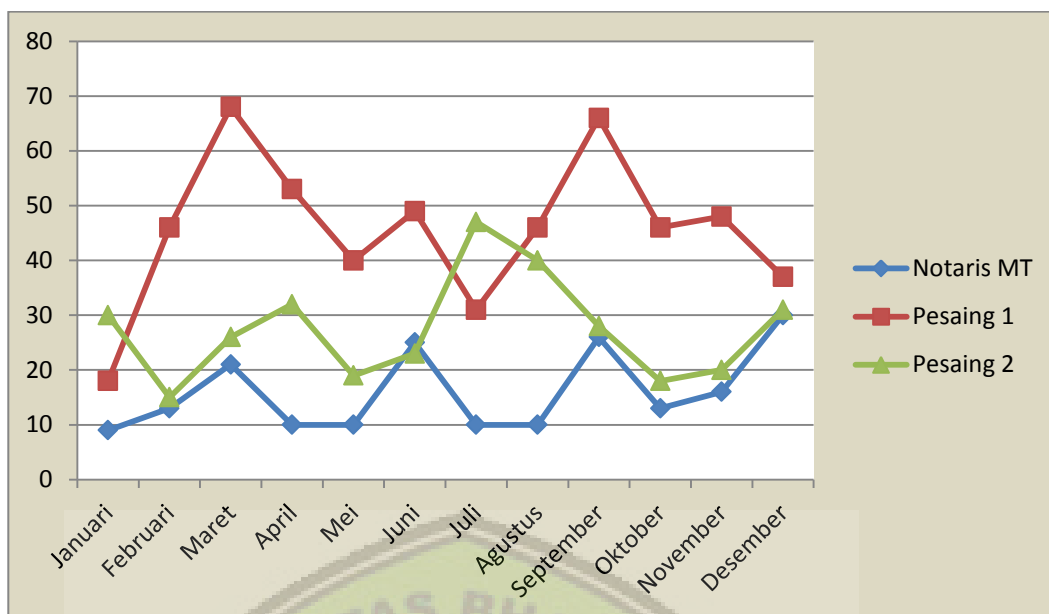
Dalam dunia industri atau usaha notaris di kelompokkan ke dalam industri jasa, penelitian di bidang Industri pada jasa Notaris ini yang mengungkap masalah pada sistem yang terdapat pada jasa Notaris ini dinilai sangat jarang (sedikit). Sedangkan, persaingan pada usaha Jasa Hukum Notaris demikian ketat. Jasa hukum Notaris sangat diperlukan karena merupakan pelengkap dunia bisnis dalam era global ini dan dapat dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat akan jasa hukum notaris pada saat ini sangat tinggi.

Kantor Notaris MT berdiri pada November 2011, dan mulai aktif beroperasi pada Desember 2011, dan masih beroperasi sampai saat ini. Perkembangan kantor Notaris MT ini, dinilai signifikan namun tidak stabil jumlah pelanggannya, Di wilayah cibitung tempat Kantor Notaris berdiri terdapat beberapa pesaing atau Kantor Notaris lain yang berdiri di wilayah tersebut dan itu menjadikan kompetensi antara Notaris satu dan lainnya dapat dinilai ketat karena berorientasi pada pelanggan di wilayah yang sama. Dan dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini, merupakan data perbandingan jumlah pembuatan Akta berdasarkan laporan tahunan Notaris MT dengan Notaris lain di wilayah cibitung, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1** Perbandingan Laporan Akta Notaris MT dan Pesaing

<b>Bulan</b>	<b>PESAING 1</b>	<b>PESAING 2</b>	<b>NOTARIS MT</b>
	<b>Tahun 2018</b>	<b>Tahun 2018</b>	<b>Tahun 2018</b>
<b>Januari</b>	18	30	9
<b>Februari</b>	46	15	13
<b>Maret</b>	68	26	21
<b>April</b>	53	32	10
<b>Mei</b>	40	19	10
<b>Juni</b>	49	23	25
<b>Juli</b>	31	47	10
<b>Agustus</b>	46	40	10
<b>September</b>	66	28	26
<b>Oktober</b>	46	18	13
<b>November</b>	48	20	16
<b>Desember</b>	37	31	30

Sumber : Olahan Data.



**Gambar 1.1** Perbandingan Laporan Akta Notaris MT dan Pesaing  
 Sumber : Laporan tahunan Pesaing & Notaris

Dari data di atas dapat dilihat bahwa data menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan pada jumlah pembuatan akta dan juga menandakan jumlah pelanggan yang datang dipastikan berbeda lebih tinggi di bandingkan kantor Notaris MT yang berada pada wilayah yang sama dengan pesaing. Maka dari itu, diperlukan analisa mengenai kualitas layanan jasa pada Kantor Notaris MT yang besar kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah dasar penetapan strategi pemasaran jasa hukum yang mencakup promosi, produk, harga lokasi dan pelayanan. Kantor Notaris MT telah melakukan semua diantaranya namun demikian sistem Kantor Notaris MT harus mampu mengetahui kepuasan konsumen/pelanggannya terhadap pelayanan.

Usaha peningkatan daya saing harus terus dilakukan agar tidak kehilangan pasar/pelanggan, Seiring berjalannya waktu terdapat beberapa komplain pelanggan yang ditemui dan menjadi permasalahan pada Kantor Notaris MT, seperti :

1. Estimasi waktu selesai yang tidak sesuai
2. Terjadinya permasalahan administrasi
3. Adanya perbedaan persepsi antara penyedia layanan jasa (Notaris) dengan pelanggan

Oleh karena itu, analisa kualitas jasa perlu dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan yang dapat di ukur menggunakan suatu metode analisa.

terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas jasa salah satunya adalah gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al, Model ini selanjutnya dikenal dengan *SERVQUAL*. Pada penerapannya dalam penelitian ini *servqual* digunakan sebagai alat ukur dari data yang di dapat melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen atau pelanggan sebesar 30 responden dari 120 pelanggan di Kantor Notaris MT yang perhitungannya didapat dari rumus slovin  $n = \frac{N}{1 + \sqrt{ne^2}}$  untuk kemudian ditabulasikan datanya untuk dilakukan pengolahan data menggunakan *software* SPSS untuk menguji realibilitas serta validitas kuesioner tersebut. Setelah itu data akan diolah dengan metode *servqual* untuk mengetahui gap yang diasumsikan sebagai penyebab kegagalan penyampaian jasa serta untuk membantu saya untuk menganalisa kesenjangan dan menemukan faktor kepuasan pelanggan dan dapat menyelesaikan masalah pada penelitian ini.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, adapun identifikasi masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah :

1. Jumlah pelanggan yang lebih sedikit menimbulkan pertanyaan mengenai pengaruh kualitas jasa pada kepuasan pelanggan Kantor Notaris MT.
2. Belum adanya Analisa terkait Faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan layanan jasa kantor Notaris MT.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan (konsumen) terhadap pelayanan kantor Notaris MT ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kantor Notaris MT?

#### **1.4 Batasan Masalah**

1. Penelitian dilakukan kepada pelanggan yang telah menyelesaikan administrasi di kantor Notaris MT.
2. Pengambilan data kuesioner dilakukan secara populasi dengan sample acak sederhana (Gay&Diehl) kepada pelanggan yang membuat akta notaril & PPAT.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kantor Notaris MT.
2. Untuk mengetahui Faktor Penyebab yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan pada kantor Notaris MT.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para praktisi kenotariatan dalam rangka peningkatan kualitas layanannya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi sebagai referensi tentang kualitas layanan .

#### **1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada kantor Notaris MT di Cibitung, Kabupaten Bekasi. Penelitian dilakukan selama 1 tahun terhitung dari Mei 2018 sampai dengan Mei 2019 untuk mendapatkan data yang diinginkan.

#### **1.8 Metode Penelitian**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan untuk memenuhi kualifikasi penelitian yang dilakukan oleh penulis, adalah :

##### **1. Studi Pustaka**

Pengumpulan teori dan literatur guna memperkuat penelitian secara keilmuan dan membantu penulis dalam analisa terhadap masalah yang sedang diteliti.

## 2. Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan dilapangan atau ditempat yang diteliti secara langsung dan dalam mencari bahan-bahan penelitian penulis melakukan penelitian dengan cara sebagai berikut :

-Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah secara tertulis dengan memberikan questioner pada pelanggan yang akan di teliti untuk mempermudah penulis dalam mengetahui dan menemukan faktor-faktor yang menjadi penilaian yang digunakan untuk penelitian ini.

### **1.9 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisi tentang Latar belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II berisi tentang penjabaran teori-teori dasar yang dibutuhkan penulis untuk mendukung penyusunan penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi uraian tentang data-data yang diperoleh oleh penulis sebagai metode analisis dan strategi analisis.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi tentang pendeskripsian objek penelitian, hasil analisis, dan pembahasan dari data yang telah peroleh.

## **BAB V PENUTUP**

Bab V berisi tentang kesimpulan dari kegiatan analisa yang dilakukan oleh penulis, beserta saran-saran yang ditujukan pada kantor Notaris.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka berisi tentang referensi dan literatur serta sumber-sumber yang digunakan pada penulisan penelitian ini.

