

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era industrial dan globalisasi persaingan semakin ketat, masyarakat semakin kritis. Dunia bisnis merupakan sektor yang strategis menopang sendi-sendi perekonomian. Kelancaran modal investasi, modal kerja dan usaha, perdagangan serta distribusi banyak ditentukan oleh ada tidaknya jasa pelayanan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia dan bahkan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak manusia lahir sampai manusia tutup usia.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Sejak beberapa tahun terakhir ini Indonesia mengalami kemajuan yang pesat.

Dunia bisnis demikian yang terjadi di Provinsi Lampung, khususnya di Kota Bandar Lampung. Adanya pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi dengan diiringi pertumbuhan ekonomi, maka hal tersebut akan memberikan peluang besar bagi dunia bisnis di Indonesia untuk berkembang.

Diberlakukannya Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah telah memberikan peluang yang besar kepada daerah untuk berinovasi dalam mengatur dan membuat berbagai kebijakan pembangunan serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar merupakan pelayanan yang prima.

Proses penyelenggaraan pembangunan yang terdiri banyak aspek kehidupan tersebut, faktor yang paling dominan adalah masalah pembiayaan pembangunan, dengan kata lain baiknya pendapatan sebuah negara akan sangat memperlancar proses pembangunan. Demikian pula halnya dengan proses pembangunan daerah, faktor pendapatan daerah sangat besar pengaruhnya terhadap terlaksananya agenda-agenda pembangunan daerah dan hal ini menjadi tolak ukur kemampuan daerah agar dapat melaksanakan otonomi yang nyata serta bertanggung jawab.

Untuk mendorong iklim investasi yang menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah, serta tarif yang jelas dan pasti, pada 6 Mei 2008, dengan berbekal semangat otonomi daerah, Pemerintah Kota Bandar Lampung menyederhanakan sistem administrasi yang rumit dan membuat sistem pelayanan publik satu atap yang diberi nama Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Badan ini merupakan komitmen Pemerintah Kota meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan pelaku ekonomi. Pembentukan BPMP juga menjawab tuntutan global akan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan terjangkau yang diharapkan dapat mendorong iklim investasi dan memacu pertumbuhan ekonomi di Bandar Lampung.

Keberadaan BPMP diatur dalam Peraturan Daerah No.4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknik Kota Bandar Lampung. Perda tersebut merupakan implementasi Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BPMP memberikan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu akan mampu meningkatkan kinerja, citra aparatur pemerintah, serta menyederhanakan birokrasi. Dengan makin baiknya mutu pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan, Pendapatan Asli Daerah (PAD) pun diharapkan akan semakin meningkat.

**Tabel. 1.1** Target Penerimaan PAD dari Retribusi Perizinan BPMP Kota Bandar Lampung Tahun 2009 s/d 2013

No.	URAIAN	TARGET 2009 (Rp)	TARGET 2010 (Rp)	TARGET 2011 (Rp)	TARGET 2012 (Rp)	TARGET 2013 (Rp)
1.	IMB	3.250.000.000	4.000.000.000	8.070.235.712	12.588.000.000	21.490.000.000
2	Izin Gangguan / HO	675.000.000	925.000.000	1.017.382.303	7.900.000.000	9.660.000.000
3	Izin Trayek (barang)		255.000.000.	87.545.000	Tidak ada retribusi*) sejak bulan Februari 2011	-
4	TDP	300.000.000	400.000.000	681.774.500		
5	SIUP	165.000.000	315.000.000	1.816.147.500		
6	IUI dan IPP	2.000.000	4.486.400	2.000.000		
7	TDI	6.500.000	6.500.000	31.251.750		
8	TDG	20.000.000.00	20.000.000	24.944.487		
9	IPPT	750.000.000	900.000.000	564.063.099		
10	Izin Kepariwisataa	49.650.000	64.700.000	77.500.000		

Sumber : Subbag Keuangan BPMP Bandar Lampung, Tahun 2013

Langkah Pemerintah Kota Bandar Lampung merapikan proses perizinan lewat unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan langkah yang signifikan, mengingat sebagai ibu kota provinsi, berbagai layanan publik di Bandar Lampung menjadi tolok ukur bagi pelayanan publik di seluruh Kabupaten/Kota se-Propinsi Lampung. BPMP merupakan wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandar Lampung, mengingat perizinan menjadi salah satu titik krusial bagi terciptanya iklim investasi ataupun berusaha yang kondusif.

Pengusaha/masyarakat akan hanya berhubungan dengan satu instansi saja, yaitu Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan kota Bandar Lampung untuk mengurus 22 jenis perizinan yaitu :

**Tabel 1.2** Jenis-jenis perizinan pada tahun dan Jumlah Izini Terbit, 2013

Jenis – jenis perizinan	Jumlah izin terbit	Jenis – jenis perizinan	Jumlah izin terbit
Izin Prinsip Penanaman modal	3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	34
Izin Prinsip Perluasan Penanaman modal	1	Izin Gangguan (HO)	150
Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	1	Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR)	200
Izin Usaha	300	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	450
Izin Merger	250	Tanda Daftar Gudang (TDG)	250
Izin Usaha Perluasan	450	Tanda Daftar Industri (TDI)	150
Izin Usaha Industri (IUI)	30	Surat Izin Kepariwisataaan	50
Keterangan Rencana Kota (KRK)	276	Izin Usaha Angkutan (IUA)	125
Izin Pendahuluan Membangun (IPM)	300	Izin Usaha Toko Modern	20
Izin Mendirikan Bangunan	300	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	15
Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	250	Surat Izin Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	10
Jumlah		3615	

*Sumber : BPMP Kota Bandar Lampung*

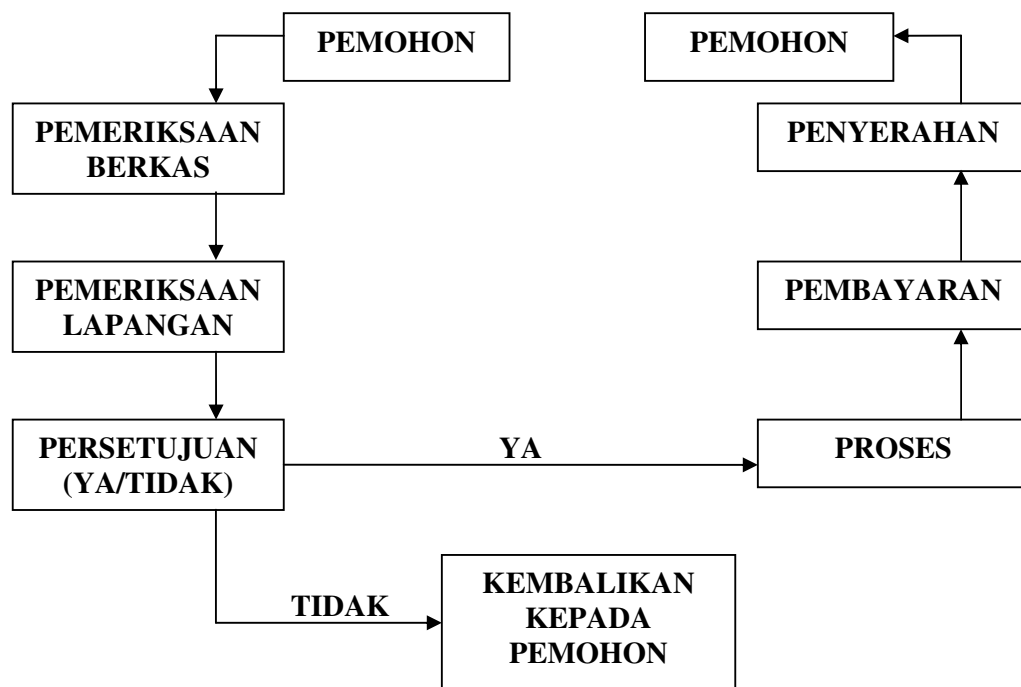
Pada tabel 1.2 merupakan jenis-jenis perizinan dan jumlah izin terbit yang ada pada Badan Penanaman Modan dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Masing-masing jenis perizinan tersebut memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tetap yang mencakup persyaratan, waktu, dan biaya.

Untuk menjamin pelayanan prima pada masyarakat, BPMP pun membuat standar operasional prosedur (SOP) yang bisa memberikan jaminan kemudahan dan kepastian waktu pengurusan perizinan. Sesuai dengan aturan, SOP untuk pengurusan izin di BPMP ini antara 1-15 hari. Ada yang bisa dilakukan 1 hari, ada yang sampai 15 hari. Tergantung dari kelengkapan berkas dan perizinan yang diajukan. Salah satu upaya yang ditempuh oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung adalah terus menggiatkan sosialisasi perizinan. Salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mengajukan Surat Izin Usaha. Surat Izin Usaha adalah perizinan usaha yang diterbitkan untuk melakukan kegiatan usaha.

Persepsi masyarakat dalam pengurusan perizinan usaha di BPMP Kota Bandar Lampung memakan waktu lama dan kurang efektifnya kerja birokrasi yang ada pada BPMP Kota Bandar Lampung. Selain itu, proses perizinan yang berbelit-belit, biaya yang tinggi, dan praktek percaloan yang terjadi pada BPMP Kota Bandar Lampung. Penurunan investasi di Bandar Lampung ini salah satunya disebabkan pelayanan publik yang rumit, khususnya dalam pengurusan perizinan.

Seiring dengan perkembangannya, keberadaan badan ini telah melahirkan berbagai kemudahan dalam perizinan di Kota Bandar Lampung. BPMP sebagai Badan yang melaksanakan PTSP, menjalankan bentuk-bentuk pelayan yang maksimal, memudahkan, dan berbagai ukuran pelayanan yang baik lainnya. Masyarakat/pengusaha dapat langsung ke kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung menuju loket pelayanan perizinan yang tersedia untuk memperoleh blanko permohonan izin usaha.

**Gambar 1.1 Proses Perizinan Usaha**



*Sumber : BPMP Kota Bandar Lampung*

Antusias masyarakat untuk menggunakan jasa BPMP semestinya dapat dijadikan peluang bagi Badan ini untuk mengubah penilaian buruk dalam pelayanan yang diberikan, melalui perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga

para pengguna jasa menjadi puas. Karena pada dasarnya proses pelayanan pelanggan adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memberi kepuasan kepada konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan ini bergerak dalam bidang pelayanan jasa untuk masyarakat. Di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan dalam risetnya menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima variabel pokok kualitas pelayanan yang dikutip dari Fandy Tjiptono (2008) , yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Di BPMP alat dan teknologi yang digunakan sudah cukup modern, namun tata ruang yang ada pada BPMP untuk melakukan pembuatan surat izin sempit, karena bentuk ruangan perusahaannya itu sendiri kecil dan tidak efisien.

2. Keandalan (*Reliability* )

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

Kesesuaian fasilitas dengan pelayanannya sudah sesuai dengan apa yang diberikan oleh BPMP, seringkali realisasi janji yang diberikan BPMP tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

BPMP memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa dalam pembuatan surat izin usaha yang akan diterbitkan dan kesopanan para pegawai di nilai cukup sopan dalam melayani pengguna jasa.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Di BPMP sudah cukup memahami kebutuhan pengguna jasa, tetapi hanya beberapa dari pegawai BPMP yang kurang tanggap dalam melayani keluhan pengguna jasa.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

BPMP selalu berusaha membarikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna jasa, namun kecepatan pelayanan yang diberikan masih kurang karena dalam proses perizinannya terlalu berbelit-belit.

### 5. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.



BPMP memberikan pelayanan perseorangan sesuai dengan pelayanan yang diberikan, namun masih ada yang kurang dalam pelayanan jam operasi yang diberikan tidak sesuai dengan jam operasi yang telah ditentukan sesuai dengan standar operasional.

Dengan demikian BPMP dapat menentukan dimensi kualitas pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada pada BPMP Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan pemaparan, dapat diketahui bahwa dalam lima variabel kualitas pelayanan yang diterapkan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang diberikan dengan tujuan memberikan kepuasan pengguna jasa pada perusahaan pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa untuk melayani masyarakat. Untuk itu peneliti mengambil judul tentang 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung'.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang ada pada latar belakang, masalah pelayanan yang diberikan BPMP Kota Bandar Lampung memiliki masalah dalam pelayanan yang diberikan kurang baik, pada kemampuan para pegawai yang kurang tanggap dalam melayani keluhan para pengguna jasa, dan masih adanya kekurangan dalam

pelayanan jam operasi yang diberikan tidak sesuai dengan jam operasi yang telah ditentukan sesuai dengan standar operasional.

Pemasalahan yang akan diteliti adalah “apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada BPMP Kota Bandar Lampung yang ditinjau dari : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat memberi informasi kepada BPMP Kota Bandar Lampung sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar memberikan kepuasan pengguna jasa.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan teori pemasaran. Khususnya digunakan sebagai solusi alternative dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen perusahaan khususnya dibidang pemasaran, selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan dalam risetnya menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima variabel pokok kualitas pelayanan yang dikutip dari Fandy Tjiptono (2008) , yaitu :

### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

### 2. Keandalan (*Reliability* )

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

### 4. Jaminan (*Assurance* )

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

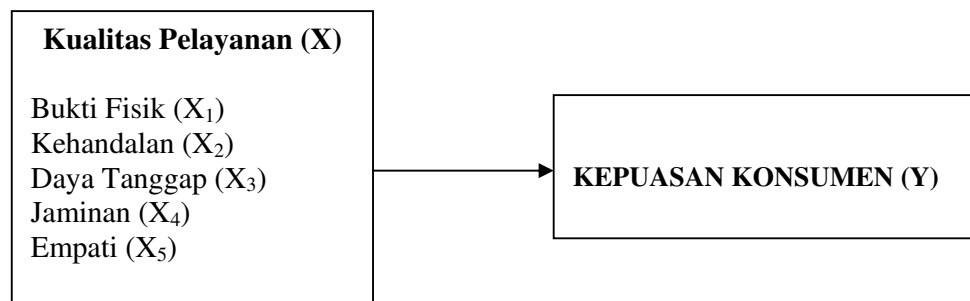
### 5. Empati (*Empathy* )

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*Satis*”, yang cukup baik dan memadai, sedangkan “*Facio*” artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2008). Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan Lupiyoadi dan Hamdani (2008).

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran yang digunakan secara sistematis dapat dirumuskan sebagai berikut :

**Gambar 1.2 Paradigma Penelitian**



### 1.6 Hipotesis

Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

