

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan PT FMC Indonesia

PT FMC Indonesia adalah sebuah perusahaan yang menjual jasa layanan konsultasi pajak. Dalam pendirian FMC Indonesia terdapat seorang praktisi yang ahli dalam bidang perpajakan dan ekonomi yaitu Bapak Wen Lie. Bapak Wen Lie adalah seorang konsultan pajak yang terdaftar dengan kualifikasi Brevet C dan pengacara pengadilan pajak yang berhak untuk menangani semua jeni wajib pajak/resident, termasuk perusahaan asing dan kantor perwakilan. Latar belakang pendidikan beliau adalah lulus dari Universitas Padjajaran Bandung dengan ijazah Akuntansi, STIE Tridharma Bandung jurusan Akuntansi, Universitas Padjajaran Bandung jurusan hukum perdata, Prasetya Mulya Business School jurusan Master of Manajemen, Institut Teknologi & Bisnis Kalbe di Program Profesi Akuntansi untuk Kantor Akuntan (Ak)

Pengalaman profesionalnya dimulai dari jabatannya sebagai auditor di Kantor Akuntan Publik Prasetio, Utomo & Co (Arthur Andersen), berbagai posisi manajerial telah ia ikuti dengan posisi terakhir sebagai CFO di beberapa perusahaan dan sementara itu juga sebagai penasihat / Audit panitia / sekretaris perusahaan / komisaris di beberapa perusahaan dengan spesialisasi dibidang perpajakan, audit, pelaporan / MIS, investasi, treasury, pasar modal dan awal proses penawaran umum. Berbagai pengalaman kerja membuat beliau semakin bagus kemampuannya, selama bertahun-tahun telah banyak berkontribusi untuk pengemabangan keterampilan sebagai konsultan pajak sejak tahun 2003 yang membutuhkan latihan yang luas dan pengetahuan praktis untuk memenuhi kebutuhan klien. Atas berbagai pengalamannya tersebut Bapak Wen Lie memutuskan untuk mendirikan FMC Indonesia. Dalam mendirikan FMC Indonesia, Bapak Wen Lie meminta Kadek Sumadi untuk menjadi partner dalam menjalankan FMC Indonesia.

Kadek Sumadi adalah mitra senior penasihat perpajakan untuk banyak sektor. Pak Kadek Sumadi lulus dari Universitas Udayana jurusan Akuntansi, beliau memperoleh gelar Master Perpajakan dari Universitas Indonesia dan memegang Brevet B dan C (Konsultan Pajak Lisensi). Beliau adalah Akuntan Terdaftar dari Departemen Keuangan juga. Beliau memiliki banyak pengalaman, mulai sebagai Auditor Drs.Ketut Muliarta, Akuntan RM-Umum (1992-1994), Direktur Bali Kesuma Consulting Manajemen.

Akuntansi & Konsultan Pajak (1994-2002), Pajak Supervisor PKF Paul Hadiwinata-Akuntan Publik (2002), Manajer Pajak Tasnim Ali Widjanarko & Rekan Akuntan-Publik (2002-2003), dan beliau adalah seorang dosen di Universitas Udayana jurusan Akuntansi & Perpajakan serta (1994-sekarang)

FMC Indonesia resmi didirikan pada Bulan Juli 2003 dan telah memiliki konsultan pajak berizin dari Direktorat Jenderal Pajak dengan No.2252/IP.C/PJ/2015 (Brevet C) dan Kuasa Hukum Pengadilan Pajak dengan No.433/PP/IKH/2013. FMC Indonesia juga terdaftar & Business Advisor yang merupakan anggota dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) sepenuhnya berlisensi.

FMC Indonesia melayani berbagai industri di seluruh Indonesia. Berikut layanan PT FMC Indonesia:

1. Jaminan

PT FMC Indonesia memberikan asuransi pada kinerja keuangan dan operasi pada bisnis pelanggan. Juga dapat membantu bisnis pelanggan dalam meningkatkan pelaporan keuangan secara eksteral dan beradaptasi dengan persyaratan peraturan baru.

PT FMC Indonesia menawarkan layanan :

- a. Audit Laporan Keuangan
- b. Keuangan Akunting
- c. Sistem & Proses Asuransi (SPA)
- d. Jasa asuransi lainnya.

2. Konsultasi Risiko

Tim Konsultasi Risiko membantu pelanggan mengelola risiko dan kepatuhan melalui proses bisnis di semua tingkat operasi baik organisasi, teknis, operasional atau finansial membantu pelanggan dalam memperkuat kinerja organisasi melalui optimalisasi tata kelola, praktik bisnis dan kontrol. PT FMC Indonesia menawarkan layanan

- a. Mengontrol asuransi
- b. Audit Internal
- c. Manajemen Risiko
- d. Kepatuhan Peraturan

3. Pajak

PT FMC Indonesia menawarkan kepada pelanggan berbagai layanan pajak yang terintegrasi penuh. Pendekatan yang digunakan adalah dengan menggabungkan wawasan dan inovasi dari berbagai disiplin ilmu dengan pengetahuan bisnis dan industri untuk membantu perusahaan pelanggan untuk unggul secara global. PT FMC Indonesia menawarkan layanan di bidang berikut ini :

- a. Layanan Konsultasi Pajak
 - b. Layanan Kepatuhan Pajak
 - c. Resolusi Sengketa Pajak
 - d. Transfer Harga
 - e. Merger Dan Akuisisi
 - f. Layanan Penasihat Perusahaan
 - g. Layanan Penggajian
- ### 4. Penasihat

PT FMC Indonesia menyediakan beragam layanan konsultasi keuangan independen yang objektif. Terlepas dari atau sifat bisnis fokus kami adalah pada peningkatan nilai saham untuk organisasi. Layanan Penasihat Keuangan meliputi:
Keuangan Perusahaan

- a. Merger, akuisisi dan pelepasan
- b. Peningkatan modal-ekuitas swasta atau pasar modal
- c. Valuasi
- d. Saran Strategi dan umum perusahaan
- e. Penasihat Perusahaan
- f. Layanan Transaksi

Layanan Reorganisasi

- a. Solusi Pemberi Pinjaman
- b. Layanan Restrukturisasi
- c. Manajemen Keluar Perusahaan
- d. Layanan Forensik
- e. Investigasi Forensik
- f. Penelusuran Aset

1.1.2 Logo Perusahaan



GAMBAR 1.1

Logo PT FMC Indonesia

Sumber : Data Perusahaan PT FMC Indonesia, 2019

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yaitu merah dan biru. Warna merah yang digunakan pada logo baru ini lebih terang, mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang memberikan kesan modern dan selalu terdepan. Warna biru memberikan cerminan profesionalisme yang terdapat di dalam PT FMC Indonesia.

1.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Berikut ini adalah visi dan misi yang di miliki oleh PT FMC Indonesia:

a. Visi

Menjadi Mitra Konsultasi dan Penasihat Pajak bagi pelanggan dalam bertransformasi bisnis mereka.

b. Misi

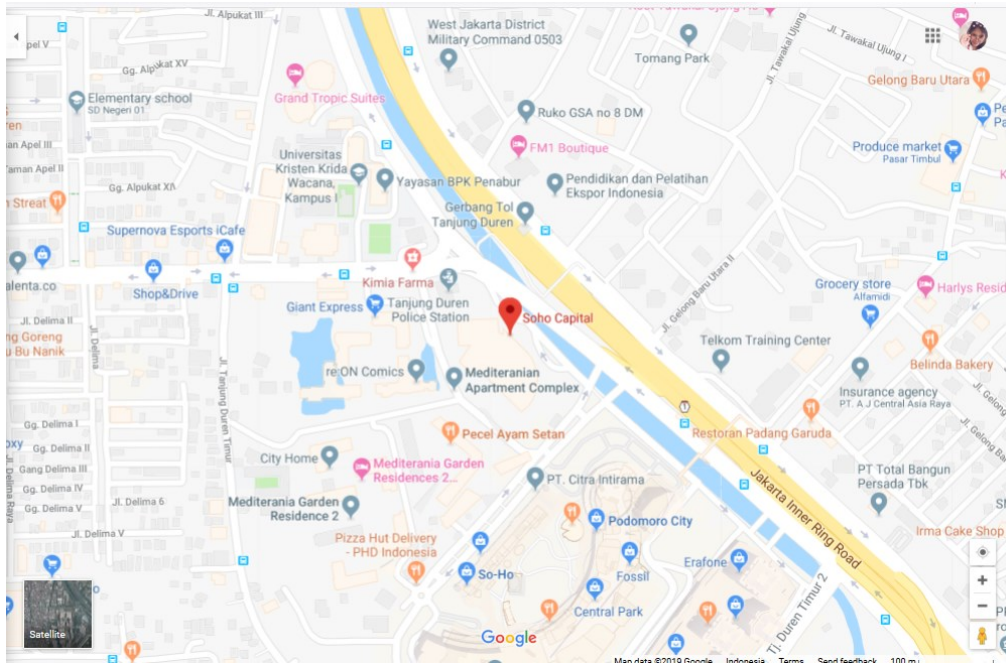
Menjadi konsultasi yang ahli dalam memberikan saran yang terbaik dan praktik terbaik untuk perusahaan yang menggunakan jasa kami.

1.1.4 Lokasi Perusahaan

Soho Capital 25th Floor, Podomoro City

Jl. Let, Jend S.Parman Kav 28 Jakarta Barat 11470

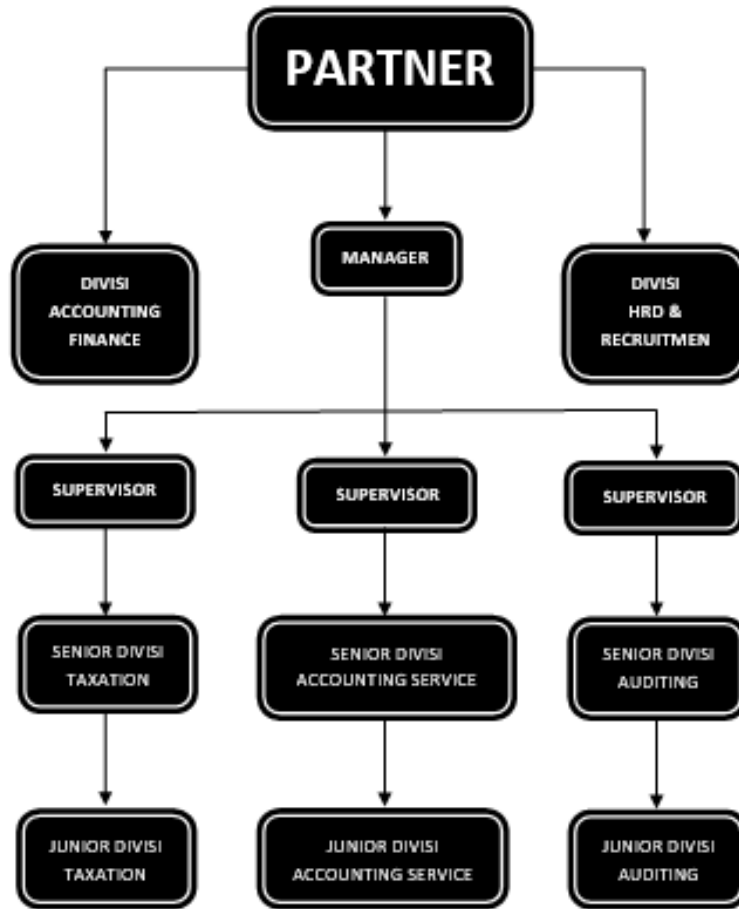
Telp : +622130033380



Gambar 1.2
Lokasi Perusahaan PT FMC Indonesia
Sumber : Google Maps, 2019

1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT.FMC Indonesia



Gambar 1.3
Stuktur Organisasi PT FMC Indonesia
Sumber : Divisi Auditor PT FMC Indonesia 2019

1.2 Latar Belakang

Membayar pajak bagi perusahaan merupakan hal penting dikarenakan beberapa hal. Pertama, dengan membayar pajak perusahaan dapat menunjukkan baiknya kredibilitas perusahaan. Pimpinan perusahaan melalui tim yang dipercaya pasti akan mencatat kapan waktu membayar pajak baik setiap bulan ataupun setiap tahun. Perusahaan dengan kredibilitas yang baik pasti akan berusaha membayar pajak tepat waktu agar tidak masuk dalam daftar hitam bagi petugas pajak. Kedua, dengan membayar pajak tepat waktu menunjukkan sehatnya keuangan perusahaan. Terlebih lagi pihak Ditjen Pajak akan memberikan denda bagi setiap perusahaan yang terlambat dalam membayar pajak. Karena itu, bagi perusahaan yang terlambat dalam pembayaran pajak harus membayar denda tersebut. Perusahaan pasti menghindari dalam pembayaran denda ini. Ketiga, dengan membayar pajak akan mempermudah dalam mengatasi masalah keuangan dengan pihak klien. Karena ketika akan melakukan penagihan barang/jasa yang telah dibeli maka pihak klien akan meminta bukti faktur pajak, sedangkan faktur pajak tidak akan didapat jika perusahaan belum melakukan pelunasan pembayaran pajak. (www.beecloud.id)

Berikut beberapa kasus perusahaan yang tidak membayar pajak yaitu

1. Direktur sebuah perusahaan jasa transportasi, CV. Bumi Raya dihukum 7 bulan penjara dan denda Rp 11,74 Milyar terkait tindak pidana perpajakan. Terdakwa bernama Soetijono dan berusia 64 tahun menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) masa pajak pertambahan nilai (PPN) dengan isi yang tidak sesuai kenyataan. (<https://news.detik.com>)
2. Seorang pengusaha pembuatan sepatu di Bekasi, RY berusia 52 tahun terjerat kasus hukum tindak pidana perpajakan. RY diduga menyebabkan kerugian negara sebesar Rp 1,6 Milyar karena tidak memungut Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT PPh) ke instansi terkait. (www.republika.co.id)
3. Jaringan perusahaan internet raksasa dunia yang beroperasi di Indonesia, yakni Twitter Asia Pacific PTE LTD, PT Google Indonesia, Facebook Singapore PTE LTD, dan PT Yahoo Indonesia terbukti tidak membayar pajak. Seluruh penghasilan jasa iklan yang diterima empat unit usaha ini dilarikan ke perusahaan induknya yang bermarkas di Singapura. Seperi PPh Badan, PPN tidak bayarkan oleh perusahaan-perusahaan tersebut. (www.liputan6.com)

Karena kasus diatas maka diharapkan perusahaan perusahaan tersebut dibutuhkan kesadaran dari pihak perusahaan untuk membayar pajak sehingga perusahaan membutuhkan

konsultan pajak. Alasan penting mengapa perusahaan membutuhkan layanan konsultan pajak yaitu keuntungan yang akan didapat perusahaan dengan menggunakan konsultan pajak sebagai berikut:

1. Lebih efisien karena tingkat kesalahan yang ada sangat kecil sehingga minim risiko untuk membayar lebih
2. Perusahaan tak terbebani dengan urusan administratif pajak pada saat membuat laporan berikut proses pelaporannya karena hal tersebut sudah ditangani secara langsung oleh para ahli dari konsultan pajak.
3. Perusahaan lebih nyaman saat menjalani pemeriksaan pajak karena didampingi pihak konsultan yang memahami prosedur pemeriksaan serta mengantisipasi resiko kerugian akibat kesalahan dalam perhitungan.
4. Bisa mengatasi masalah dengan cepat dan tuntas sehingga tak menyita pikiran dan waktu pimpinan perusahaan.
5. Perusahaan dapat lebih fokus dalam pengembangan bisnis.
6. Pemilik dan manajemen perusahaan bisa beraktivitas seperti biasa tanpa ada beban karena urusan pajak sudah ditangani oleh orang yang berkompeten.
7. Perusahaan bisa melakukan perencanaan pajak atau *tax planning*. (www.online-pajak.com)

Berdasarkan gambar dibawah ini jumlah konsultan pajak yang ada di Indonesia sebesar 22.985.

NPWP	Nama	Tingkat	Nomor KEP	Nomor KIP	Status	Tempat Konsultasi
97.088.598.4-034.000	ALWIN IWAN RANTO	A	KEP-4188/IPA/PJ/2018	KIP-4188/IPA/PJ/2018	Aktif	Lihat
69.744.436.2-722.000	JOAKIN SIHOTANG	A	KEP-3028/IPA/PJ/2015	KIP-3028/IPA/PJ/2015	Aktif	Lihat
06.892.141.0-504.000	SUPRIYANTO	C	KEP-366/IPC/PJ/2015	KIP-366/IPC/PJ/2015	Aktif	Lihat
07.611.737.3-023.000	TIMOTHY W.F. LOING	C	KEP-1422/IPC/PJ/2015	KIP-1422/IPC/PJ/2015	Aktif	Lihat
36.903.378.2-039.000	MELISSA PURNAMASARI	C	KEP-3503/IPC/PJ/2018	KIP-3503/IPC/PJ/2018	Aktif	Lihat

Menampilkan 1 sampai 5 dari 4,597 entri

Gambar 1.4
Daftar Konsultan Pajak di Indonesia
Sumber: <https://konsultan.pajak.go.id/>

Salah satu konsultan pajak yang bertempat di Jakarta adalah PT FMC Indonesia. Agar PT FMC Indonesia oleh perusahaan-perusahaan maka PT FMC Indonesia harus memiliki kualitas pelayanan yang bagus. Kualitas Pelayanan bisa dikatakan bagus jika

pelayanan perusahaan tersebut dapat melampaui atau memenuhi eskpetasi/harapan konsumen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perusahaan, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap perusahaan-perusahaan yang menjadi pelanggan dari PT FMC Indonesia sebagai berikut:

PT Quantum Marble Internusa	PT Penelenindo Saranabakti
PT Echo Beach Maritim Indonesia	PT Bintara Tani Nusantara
PT Salim Ivomas Pratama Tbk	PT Idea Karya Indonesia
PT Bridpot Indonesia	PT Bontipermai Jayaraya
PT Crownixindo Artara	PT Bhumireksa Nusasejati
PT Omni Plas Industry	PT Indo Agro Nusantara
PT Cakradenta Agung Pertiwi	PT Bintang Jasa Abadi
PT Safari Fiesta	PT Bina Sains Corp
PT Eguardian Indonesia	PT Pasifik Gabusindo Abadi
PT Kreasijaya Pesona Mandiri	PT Prima Sentosa Pratama Putra
PT Karia Hevea Indonesia	PT Gergas Utama
PT Hardaya Inti Plantations	PT Cakrawala Persada Mas
PT Hindoli	PT Leidong West indonesia
PT Perwitamas Mitraserasi	PT Guthrie Pecconina
PT Lettawa LTD	PT Kasmar Tiarsembada
PT Gelora Sawita Sawut	PT Sawindo Kencana
PT Sinar Mas Agribisnis Tbk	PT Danuarta Bahagia
PT Lestari Tani Teladan	PT Sari Aditya Loka
PT Sardo Bhakti Cipta	PT Elang Nusantara Air
PT Kembayan subur Agro	PT Gunung Sejahtera Dua Indah
PT Langgeng Muara Makmur	PT Dwi Suryani Bahtera
PT Telentam Bungoraya	PT Gemareksa Mekarsari
PT Duta Swakarya Indah	PT Tidar Kerinci Agung
PT Tamaco Grah Krida	PT Nirmala Agro Lestari
PT Nunukan Sarana Jaya	PT Ladangrumpun Subur Abadi
PT Cisadane Sawit Raya	PT Cemerlang Abadi
PT Socfindo II	PT Sukses Tani Nusa Subur

bersambung

PT Timurjaya Agrokarya	PT Eastern Sumatera Indonesia
PT Cipta Narada Sejati	PT Subur Arum Makmur
PT Persada Kencanamas Tunggal	PT Cerenti Subur
PT Timbang Deli Indonesia	PT Telaga Hikmah
PT Cendrago Utama	PT Jammer Tulen
PT Indokarya Gemasakti	PT Tirta Madu
PT Saudara Sedjati Luhur	PT Inti Gerak Maju
PT Ivo Mas Tunggal	PT Inecda
PT Sawit Mas Sejahtera	PT Cipta Narada Sejati
PT Indriplant	PT Jayatama Gemareksa
PT Suryaindah Nusantarapagi	PT Swakarya Adhi Usaha
PT Citra Inti Indoconstruction	PT Bangunjaya Karya Gemilang
PT Sawit Unggul Sakti	PT Perkebunan Lembah Bakti
PT Perdana Intisawit Perkasa	PT Unggul Widya Teknologi Lestari
PT Andalan Wahana Teknologi	PT. SOHO Global Health
PT Usaha Semesta Jaya	PT Gading Indah Mandiri
PT Sahabat Mineralindo Tangguh	Perusahaan Perkebunan Panigorang
PT Petroview Insani	PT Ramajaya Pramukti
PT Risjad Sumber Kirana	PT Pancasurya Agrindo Perkasa
PT Payung Negeri Perkasa	PT Forestlestari Dwikarya
PT Paripurna swakarsa	PT. SMT Indonesia
PT Multipratama Interbuana	PT Unggul Pratama Sembada
PT Intrakreasi Mandiri	PT Inti Megah Mitratama

Tabel 1.1

Daftar Pelanggan PT FMC Indonesia*Sumber:* Data Perusahaan, 2019

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui bahwa kualitas jasa dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Menurut Kotler (2016:24) Kualitas Pelayanan merupakan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Menurut Pasuraman dalam Tjiptono (2016:157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima).

Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dan hal ini akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Dengan uraian diatas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk membahas “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Pajak Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT FMC Indonesia Tahun 2019)**” untuk dapat mengetahui apa saja yang harus diperbaiki agar pelanggan yang sudah bergabung dengan PT FMC Indonesia tidak berpindah ke Jasa Konsultan Pajak yang lain.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa konsultan pajak pada PT FMC Indonesia ?
2. Seberapa besar tingkat Loyalitas Pelanggan terhadap pelayanan konsultan pajak PT FMC Indonesia?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa konsultan pajak PT FMC Indonesia terhadap loyalitas pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa konsultan pajak pada PT FMC Indonesia, seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa konsultan pajak PT FMC Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dipahami dengan jelas dan pembahasan dapat dipahami berdasarkan perumusan masalah, maka batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (Keilmuan)

Secara teoritis, penulis mengharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan terutama dibidang Manajemen Pemasaran khususnya tentang Jasa Konsultan Pajak

2. Aspek Praktis (Guna Laksana)

a. Bagi peneliti

Manfaat utama dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk mendapatkan gelar Ahli Madya. Namun manfaat lainnya adalah untuk menambah wawasan penulis mengenai pentingnya memperhatikan kualitas pelayanan menjadi acuan agar dapat mempertahankan atau meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini dapat digunakan oleh PT FMC Indonesia sebagai bahan informasi acuan untuk rencana masa yang akan datang bagi pihak perusahaan. Diharapkan juga dapat memudahkan perusahaan untuk tetap mempertahankan atau meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

c. Bagi Pembaca

Penulis berharap dapat memberikan informasi yang akurat dan aktual sebagai referensi maupun pertimbangan yang dilakukan bagi para peneliti yang meneliti di bidang yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini memberikan gambaran umum mengenai susunan isi dari penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas uraian mengenai gambaran umum obyek penelitian, latar belakang masalah yang diambil, perumusan masalah, maksud dan tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini dan sumber-sumber literatur yang dapat dijadikan referensi yang menjadi dasar dan digunakan pada penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas uraian mengenai pendekatan penelitian yang digunakan, jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas uraian mengenai kesimpulan keseluruhan penelitian serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi tentang sumber-sumber yang penulis gunakan untuk menulis penelitian, baik berupa literatur dari internet, buku panduan, jurnal atau media lainnya.