

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendirian badan usaha dengan legalitas yang sah menjadi kebutuhan mendesak bagi pelaku usaha di era *modern*. Legalitas usaha tidak hanya memberikan perlindungan hukum tetapi juga meningkatkan kredibilitas bisnis di mata mitra dan pelanggan. Legalitas usaha sangat penting bagi pelaku bisnis di Indonesia karena memberikan berbagai manfaat. Pertama, legalitas memberikan perlindungan hukum yang mencegah masalah hukum di masa depan. Kedua, usaha yang legal lebih dipercaya oleh konsumen dan mitra bisnis. Ketiga, legalitas penting untuk akses pendanaan dari bank. Keempat, legalitas mempermudah pengembangan usaha. Meskipun demikian, masih banyak pelaku usaha di Indonesia yang beroperasi tanpa legalitas resmi.

Menurut data Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), dari sekitar 60 juta pelaku usaha di Indonesia, hanya 1,5 juta yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Ini berarti sekitar 58,5 juta pelaku usaha belum memiliki izin resmi. Selain itu, survei yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2019 menunjukkan bahwa 49% pemilik usaha yang menjadi responden belum memiliki legalitas usaha.

Ketiadaan legalitas ini dapat menimbulkan berbagai risiko, seperti (1) tidak Memiliki Perlindungan Hukum, Usaha tanpa legalitas rentan terhadap penutupan atau sanksi dari pemerintah. (2) sulit mendapatkan kepercayaan konsumen dan investor, konsumen dan investor cenderung ragu bertransaksi dengan usaha yang tidak memiliki izin resmi. (3) keterbatasan akses ke pendanaan, bank dan lembaga keuangan biasanya mensyaratkan legalitas

usaha untuk pemberian kredit atau pendanaan. Oleh karena itu, penting bagi para pelaku usaha di Indonesia untuk segera mengurus legalitas usaha mereka guna memastikan keberlanjutan dan pengembangan bisnis yang lebih baik di masa depan .

Kualitas layanan menjadi aspek penting dalam industri jasa pendirian legalitas usaha di Indonesia. Meningkatnya kebutuhan pelaku usaha terhadap legalitas formal seperti Perseroan Terbatas (PT), *Commanditaire Vennootschap* (CV), dan Usaha Dagang (UD) mendorong munculnya banyak penyedia jasa dengan penawaran proses cepat dan biaya kompetitif. Beberapa perusahaan bahkan telah menangani ribuan klien, seperti Kontrak Hukum, atau menawarkan harga terjangkau seperti Indo Jasa Permission dengan paket mulai 2,5 juta rupiah.

Di tengah persaingan tersebut, kualitas layanan menjadi faktor pembeda utama yang memengaruhi pilihan pelanggan. Proses pendirian badan usaha yang melibatkan tahapan administratif dan regulasi pemerintah menuntut layanan yang akurat, responsif, dan profesional. Ketidaktepatan informasi, lambatnya respon, atau kurang jelasnya prosedur dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan keputusan calon pengguna jasa, termasuk mereka yang hendak menggunakan layanan pendirian legalitas usaha di PT Popjasa Indonesia. Di Indonesia, ada banyak penyedia jasa yang menawarkan layanan pendirian badan usaha seperti PT, CV, dan UD.

Tabel 1.1 Perbandingan Karakteristik Pendirian Badan Usaha di Indonesia

Aspek	UD	PT Perorangan	CV	PT Umum
Dasar Hukum	KUHD & UU No. 3 Tahun 1982	UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja	KUHD Pasal 19-21	UU No. 40 Tahun 2007
Jumlah Pendiri	1 orang	1 orang	Minimal 2 orang	Minimal 2 orang
Tanggung Jawab	Tidak terbatas (harta pribadi)	Terbatas pada modal	Tidak terbatas (sekutu aktif)	Terbatas pada modal

Aspek	UD	PT Perorangan	CV	PT Umum
Biaya Pendirian	Mulai ± Rp2 juta	Mulai Rp50 ribu - Rp3 juta	Rp2,8 juta - Rp7 juta	Rp4 juta - Rp7 juta
Waktu Pendirian	3-7 hari kerja	1-2 hari kerja	6-8 hari kerja	6-8 hari kerja
Kredibilitas Usaha	Rendah-Menengah	Menengah-Tinggi	Menengah	Tinggi

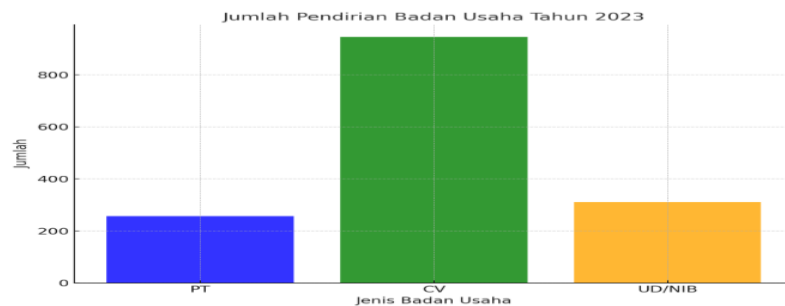
Aspek-aspek yang disajikan dalam tabel tersebut merepresentasikan karakteristik prosedural atau standar operasional pendirian badan usaha berbeda-beda, baik dari sisi dasar hukum, jumlah pendiri, tanggung jawab hukum, biaya, maupun waktu penyelesaian proses perizinan. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan tingkat kompleksitas pendirian badan usaha juga bervariasi, sehingga menuntut pemahaman administratif dan kepatuhan hukum yang tidak sederhana bagi pelaku usaha, khususnya pelaku UMKM. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan jasa pendirian legalitas usaha yang mampu memberikan kemudahan, kepastian hukum, efisiensi waktu, serta keamanan dalam pengelolaan dokumen dan data usaha (Daraja, 2026). Oleh karena itu, keberadaan penyedia jasa pendirian badan usaha menjadi solusi alternatif bagi pelaku usaha yang ingin meminimalkan risiko kesalahan prosedur dan mempercepat proses legalisasi usaha. Meskipun sulit menemukan data spesifik mengenai jumlah penyedia jasa ini, beberapa informasi dapat memberikan gambaran umum. Beberapa perusahaan menyediakan layanan pendirian badan usaha dengan cepat dan biaya terjangkau, seperti Kontrak Hukum yang telah dipercaya oleh lebih dari 3.000 perusahaan. Misalnya, Indo Jasa Permission menawarkan jasa pendirian CV dan PT dengan harga mulai dari 2,5 juta Rupiah.

Kementerian Investasi mencatat bahwa dalam satu tahun terakhir jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) mengalami peningkatan signifikan dari 10,6 juta menjadi 14 juta, yang menunjukkan pertumbuhan sekitar

tiga juta pelaku usaha baru di Indonesia. Wakil Menteri Investasi dan Hilirisasi/Wakil Kepala BKPM, menyatakan bahwa peningkatan tersebut mencerminkan pertumbuhan iklim usaha dan ekonomi nasional yang masih positif serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perizinan berusaha yang transparan dan terintegrasi (Fajri & Darisman, 2025). Kemudian, Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal BKPM menyampaikan bahwa penerbitan NIB melalui sistem OSS didominasi oleh usaha mikro. Secara rinci, jumlah NIB yang diterbitkan untuk usaha mikro mencapai 12.571.293 unit atau setara dengan 96,83 persen dari total NIB yang terdaftar. Sementara itu, usaha kecil tercatat sebanyak 295.108 NIB atau sekitar 2,27 persen, dan usaha menengah sebanyak 35.251 NIB atau sekitar 0,27 persen. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha yang memanfaatkan sistem perizinan berusaha berbasis elektronik merupakan usaha berskala mikro, yang mengindikasikan tingginya kebutuhan legalitas usaha pada sektor tersebut serta efektivitas OSS dalam menjangkau pelaku usaha skala kecil di Indonesia (Tanjung, 2025).

Meskipun data spesifik mengenai jumlah penyedia jasa pendirian badan usaha tidak tersedia, keberadaan berbagai layanan ini menunjukkan bahwa proses pendirian badan usaha di Indonesia semakin didukung oleh berbagai pihak yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan legalitas usaha. Dari banyaknya biro jasa pendirian legalitas usaha di Indonesia PT. Popjasa Indonesia hadir memberikan layanan pendirian legalitas usaha bagi para pelaku usaha yang membutuhkan. PT. Popjasa Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendirian legalitas usaha, meliputi pendirian badan usaha seperti PT, CV, dan UD. Berdiri sejak tahun 2010, Popjasa memiliki pengalaman lebih dari satu dekade dalam membantu pelaku usaha memperoleh legalitas yang diperlukan untuk operasional bisnis mereka. Dengan jaringan yang luas di berbagai kota di Indonesia, seperti Surabaya, Sidoarjo,

dan Pasuruan, Popjasa menyediakan akses mudah bagi pengusaha dalam mendapatkan layanan pendirian badan usaha. Keberadaan PT. Popjasa Indonesia bertujuan untuk menjawab kebutuhan pelaku usaha yang menghadapi kendala administratif dalam proses pengurusan legalitas usaha. Namun, terdapat dua isu utama yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ini.



Gambar 1.1 Grafik Penjualan Layanan PT, CV, dan UD di PT Popjasa Indonesia Tahun 2023

Sumber: PT. Popjasa Indonesia (2023)

Gambar 1.2 menunjukkan jumlah pendirian badan usaha berdasarkan jenisnya di PT. Popjasa Indonesia selama tahun 2023. Jenis badan usaha yang ditampilkan meliputi Perseroan PT, CV, UD/NIB. Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa CV merupakan jenis badan usaha dengan jumlah pendirian tertinggi, yaitu sekitar 900 pendirian selama tahun 2023. Sementara itu, PT memiliki jumlah pendirian terendah, yaitu sekitar 250 pendirian, dan UD/NIB berada pada posisi menengah dengan jumlah sekitar 300 pendirian. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan pendirian CV lebih diminati oleh masyarakat dibandingkan jenis badan usaha lainnya. Tingginya minat terhadap pendirian CV dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti prosedur pendirian yang relatif lebih sederhana, biaya yang lebih terjangkau, serta fleksibilitas dalam struktur kepengurusan dan pengelolaan usaha.

Mengurus legalitas usaha melalui jasa seperti PT. Popjasa Indonesia melibatkan penyerahan data pribadi dan dokumen *sensitive*. Risiko keamanan data dalam proses ini

menjadi perhatian utama, terutama terkait kebocoran atau penyalahgunaan informasi. Kepatuhan terhadap regulasi sangat penting untuk kredibilitas penyedia layanan. PT. Popjasa harus menelaraskan proses dengan kebijakan pemerintah dan memastikan semua prosedur dilakukan dengan benar. Ketidakpatuhan dapat merusak reputasi dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pelanggan dan staf internal PT. Popjasa, ditemukan bahwa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam hal keamanan data pelanggan. Salah satu pelanggan menyatakan bahwa ia merasa khawatir saat harus menyerahkan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online*, karena tidak mendapatkan penjelasan rinci mengenai sistem keamanan yang digunakan. Dari sisi internal, staf administrasi menyampaikan bahwa data pelanggan dikumpulkan melalui *WhatsApp*, *email*, atau *Google Form*, kemudian disimpan di *drive* internal dan hard disk cadangan, namun belum ada pelatihan khusus ataupun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan data. *Supervisor* bagian operasional juga mengonfirmasi bahwa hingga saat ini perusahaan masih belum memiliki sistem keamanan Teknologi Informasi (TI) yang terintegrasi, meskipun telah menjajaki kerja sama dengan penyedia layanan cloud dan keamanan data. Insiden kehilangan data karena kelalaian juga sempat terjadi, meskipun belum sampai pada tingkat kebocoran data. Temuan ini menunjukkan bahwa PT. Popjasa perlu segera memperkuat sistem pengamanan data melalui penerapan SOP yang jelas, pelatihan keamanan siber untuk karyawan, serta kerja sama dengan penyedia teknologi informasi untuk menjamin kerahasiaan dan integritas data pelanggan. PT. Popjasa juga menghadapi risiko keamanan siber saat menangani data sensitif. Ancaman termasuk peretasan, *phishing*, dan ketidakmampuan menjaga data. Menerapkan enkripsi, pelatihan keamanan, dan bekerja sama dengan penyedia

keamanan dapat membantu mitigasi. Kepercayaan pelanggan bergantung pada transparansi. Hal-hal yang memengaruhi termasuk kejelasan proses dan biaya, responsivitas dalam pelayanan, serta reputasi *online*. PT. Popjasa perlu memberikan informasi yang jelas untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Kondisi tersebut selaras dengan meningkatnya kasus keamanan data secara nasional, yang menunjukkan bahwa risiko keamanan digital merupakan isu yang nyata dan relevan. Dikutip dari laman *csirt.or.id*, pada 2023-2024, di Indonesia tercatat lebih dari 350 juta insiden serangan siber, yang menyebabkan kerugian setidaknya sebesar 1 juta dolar AS atau sekitar Rp 15,9 miliar. Berbagai kasus kebocoran data dan serangan siber yang terjadi sepanjang 2023-2024 menunjukkan bahwa risiko keamanan data masih menjadi permasalahan serius di Indonesia, baik pada lembaga pemerintah maupun sektor swasta. Insiden tersebut mencakup kebocoran data kependudukan, peretasan data nasabah perbankan, kebocoran data perpajakan, serangan ransomware terhadap pusat data nasional, serta peretasan akun media digital lembaga negara. Peristiwa-peristiwa ini menegaskan bahwa ancaman keamanan informasi dapat menimbulkan dampak luas, mulai dari gangguan layanan hingga menurunnya kepercayaan publik (Toruan, 2025) Kondisi tersebut memperkuat pentingnya perhatian terhadap aspek risiko keamanan dalam penggunaan layanan berbasis digital.

Indonesia resmi mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). UU ini mengatur mengenai asas; jenis data pribadi; hak subjek data pribadi; pemrosesan data pribadi; kewajiban pengendali data pribadi dan prosesor data pribadi dalam pemrosesan data pribadi; transfer data pribadi; sanksi administratif; kelembagaan; kerja sama internasional; partisipasi masyarakat; penyelesaian sengketa dan

hukum acara; larangan dalam penggunaan data pribadi; dan ketentuan pidana terkait perlindungan data pribadi. Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi (Peraturan Perundang-undangan, 2022). Undang-undang ini menjadi landasan penting dalam melindungi data pribadi warga negara di era digital, seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi yang meningkatkan risiko terhadap privasi dan keamanan data

Park & Kim (2006) mengatakan bahwa keamanan sebagai kemampuan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan serta keamanan atas transaksi data konsumen. Kemudian, Park & Kim (2006) menambahkan bahwa jaminan keamanan sangat berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Artinya keamanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Jaminan keamanan menjadi pendorong bagi konsumen untuk lebih percaya dan merasa nyaman pada jasa yang mereka pilih.

Mengurus legalitas usaha melalui PT. Popjasa Indonesia melibatkan interaksi langsung dengan layanan yang mereka sediakan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara dengan beberapa pelanggan PT. Popjasa Indonesia, diperoleh gambaran yang beragam mengenai kualitas layanan yang diberikan. Seorang pelanggan asal Sidoarjo, menyampaikan bahwa proses pendirian CV miliknya hanya memakan waktu sekitar 7 hari kerja, lebih cepat dari estimasi awal yang diinformasikan yaitu 10 hari kerja. Ia juga mengapresiasi respons cepat staf admin dalam memberikan update melalui *WhatsApp* setiap dua hari sekali. Sementara itu, pelanggan lain dari Surabaya, menyatakan kekecewaannya

karena mengalami keterlambatan lebih dari dua minggu dalam pengurusan pendirian PT, disertai komunikasi yang kurang intens dari pihak staf. Dari wawancara internal dengan staf operasional, dijelaskan bahwa kendala teknis sering kali muncul pada tahap validasi di instansi pemerintahan, yang menyebabkan keterlambatan meskipun proses internal sudah selesai. Beberapa pelanggan juga menyampaikan bahwa transparansi alur kerja masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menjelaskan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Meski demikian, mayoritas pelanggan tetap merasa puas dengan harga yang kompetitif dan kemudahan proses tanpa harus datang langsung ke kantor.

Salah satu sumber data yang juga dapat merepresentasikan persepsi tersebut adalah ulasan pelanggan pada *platform digital* seperti *Google Review*, yang memuat pengalaman pengguna jasa setelah menerima layanan. Dokumentasi ulasan ini memberikan gambaran awal mengenai bagaimana kualitas layanan dipersepsikan oleh pelanggan. Testimoni positif yang banyak beredar di media sosial dan *Google Review* juga menjadi indikator bahwa secara umum kualitas layanan PT. Popjasa masih dinilai baik oleh mayoritas pengguna jasa. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan dinilai tinggi dalam aspek kecepatan dan kemudahan proses, masih ada ruang perbaikan dalam hal konsistensi pelayanan dan komunikasi aktif dari staf.

Kualitas layanan dalam proses ini menjadi faktor penentu kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan meliputi kecepatan proses, responsivitas staf, profesionalisme staf, transparansi proses, dan kepuasan pelanggan. Testimoni positif juga berpengaruh pada kepercayaan calon pelanggan. Pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, terutama dalam pengurusan dokumen yang kompleks seperti pendirian PT, CV, dan UD. Dalam banyak kasus, pelanggan mengapresiasi

efisiensi waktu yang ditawarkan oleh perusahaan. Beberapa testimoni menunjukkan bahwa proses pengurusan dokumen legalitas usaha selesai lebih cepat dari perkiraan. Hal ini menjadi keunggulan yang membedakan PT. Popjasa Indonesia. Namun, tidak semua pelanggan memiliki pengalaman yang sama. Ada sejumlah keluhan terkait penundaan yang sering terjadi, terutama pada tahap akhir proses pengurusan dokumen.

Memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik terhadap konsumen dapat menjadikan tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan upaya untuk mempertahankan pelanggan bagi perusahaan sangat berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan (Kotler & Keller, 2017). Selain itu, keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan sebelumnya. Testimoni, ulasan *online*, dan rekomendasi dari pihak ketiga dapat memengaruhi persepsi calon pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, membangun dan menjaga citra positif perusahaan menjadi tantangan yang harus diatasi oleh PT. Popjasa Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan tiga pelanggan dan dua staf internal PT. Popjasa Indonesia, diperoleh informasi bahwa reputasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh testimoni positif serta kepatuhan terhadap regulasi. Berdasarkan hasil wawancara di PT. Popjasa Indonesia juga dapat menerangkan bahwa pelanggan lebih tertarik untuk memilih PT. Popjasa didukung dari banyaknya ulasan positif di *Google Maps*, yang saat ini berjumlah lebih dari 125 ulasan dengan rating rata-rata 4.8 dari 5. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Selain itu, dari dokumen internal berupa SOP dan log digital proses kerja, teridentifikasi bahwa perusahaan mengikuti prosedur pendirian badan usaha sesuai aturan Kemenkumham, Kementerian Investasi/BKPM, dan OSS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf operasional (inisial T), diperoleh informasi bahwa pada awal tahun sebelumnya sempat terjadi satu kasus keterlambatan dalam proses perizinan. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh adanya perubahan kebijakan pada sistem OSS versi terbaru, yang pada saat itu belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem internal perusahaan. Namun demikian, informan juga menjelaskan bahwa penggunaan infrastruktur digital seperti *Google Workspace*, penyimpanan berbasis *cloud*, serta sistem pelacakan berkas melalui *WhatsApp* menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga transparansi dan efisiensi layanan. Lebih lanjut, berdasarkan data internal yang ditunjukkan kepada peneliti, diketahui bahwa perusahaan memiliki 7 staf operasional dan 4 staf legal yang secara rutin mengikuti pelatihan terkait regulasi OSS dan NIB sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun. Dokumentasi pelatihan tahun 2024 menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang legalitas usaha.

Dengan demikian, hasil wawancara ini mengindikasikan bahwa keterampilan sumber daya manusia serta penerapan teknologi digital berkontribusi signifikan terhadap pembentukan reputasi perusahaan. Hal ini memperkuat temuan bahwa ulasan positif pelanggan, kepatuhan terhadap regulasi, transparansi layanan, digitalisasi proses, dan kompetensi SDM merupakan pilar utama dalam menjaga kepercayaan dan reputasi penyedia jasa pendirian legalitas usaha.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi reputasi penyedia jasa dengan ulasan positif membuat mereka lebih dipercaya. Penyedia yang mematuhi regulasi akan menjalankan usaha sesuai hukum. Proses yang transparan mengurangi risiko kesalahan. Infrastruktur digital yang baik meningkatkan efisiensi dan keamanan. Keterampilan sumber daya manusia yang kompeten juga penting untuk kualitas layanan. Ketidakepatuhan terhadap regulasi ini dapat menimbulkan berbagai risiko hukum, baik bagi penyedia jasa maupun pelanggan. Undang-

undang dan peraturan terkait pendirian usaha sering kali rumit dan membutuhkan pemahaman mendalam. Penyedia jasa harus selalu memperbarui pengetahuan mereka terhadap perubahan kebijakan. Jika penyedia jasa tidak mematuhi ketentuan yang diatur, seperti standar dokumen atau prosedur yang wajib dipenuhi, maka badan usaha yang didirikan berpotensi dianggap tidak sah secara hukum. Hal ini dapat menyebabkan Pelanggan menghadapi masalah hukum di kemudian hari.

Keputusan pembelian didefinisikan oleh Kotler & Keller (2016), pada tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi diantara merek-merek yang ada dalam pilihan dan mungkin juga merupakan niat untuk membeli merek yang paling disukai. Keputusan pembelian jasa adalah hasil akhir dari serangkaian pertimbangan yang dilakukan pelanggan. Memilih penyedia jasa pendirian legalitas usaha yang dapat diandalkan dan memiliki reputasi baik sangat penting untuk memastikan keamanan dan kualitas layanan, serta meminimalkan risiko yang dapat mempengaruhi kelangsungan dan perkembangan bisnis.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Risiko Keamanan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pendirian Legalitas Usaha di PT. Popjasa Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang perlu dijawab untuk memahami pengaruh kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa pengurusan pendirian badan usaha di PT. Popjasa Indonesia. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Risiko keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia?
3. Apakah Risiko keamanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang sudah ditulis di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh Risiko keamanan terhadap Keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia.
3. Mengetahui pengaruh secara simultan persepsi Risiko dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha PT. Popjasa Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan model analisis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pelanggan.
2. Secara praktis, yaitu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial dalam pengembangan bisnis dan strategi pemasaran.

3. Bagi institusi pendidikan, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam mata kuliah manajemen, pemasaran, dan kewirausahaan.
4. Selain itu, bagi masyarakat umum diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya kualitas layanan dan dalam memilih jasa pengurusan pendirian badan usaha.

