



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I: Jl. Harsono RM No.67, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550

Telepon: (021) 27808121 - 27808882

Kampus II: Jl. Raya Perjuangan, Marga Mulya, Bekasi Utara, Jawa Barat

Telepon: (021) 88955882 Fax.: (021) 88955871

Web: www.ubharajaya.ac.id/ft/. Email: ft@ubharajaya.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: ST/264/I/2022/FT-UBJ

Pertimbangan : Bahwa dalam rangka Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Bhayangkara Jakarta, maka untuk itu perlu dikeluarkan Surat Tugas.

Dasar : 1. Keputusan Mendiknas RI Nomor : 184/V/2001, tanggal 23 Nopember 2001, tentang Pedoman, Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi.
2. Keputusan Dirjen Dikti Nomor : 034/Dikti/Kep/2002, tanggal 3 Juli 2002, tentang Perubahan dan Peraturan Tambahan Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi.
3. Rencana Kerja dan Anggaran Pembelanjaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Tahun 2021/2022.

DITUGASKAN

No.	NAMA	NIDN
1.	Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.	0308108302
2.	Purwo Wahyu Baskoro, S.T., M.T.	0303098702
3.	Ratna Suminar, S.T., M.M.	0314047502
4.	Rifki Muhendra, S.Si., M.Si.	0306108704

Untuk : 1. Bertugas untuk melaksanakan Penelitian dengan judul "Penerapan Metode Servqual pada Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris (Studi Kasus: Kantor Notaris MT Cibitung, Jawa Barat)".
2. Kegiatan dilakukan pada Januari - Desember 2022 selama 1 (satu) tahun.
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut secara tertulis kepada Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Melaksanakan perintah ini dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Bekasi

Pada Tanggal : 3 Januari 2022

Pjs. DEKAN FAKULTAS TEKNIK


Dr. ISMANIAH, S.Si., M.M.

NIP: 9604028

Paraf:

1. Ka. Prodi TID.....

Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat)

application of the servqual method to notary service quality analysis (case study: MT Cibitung notary office, West Java)

Oki Widhi Nugroho, Purwo Wahyu Baskoro, Ratna Suminar, Rifki Muhendra*

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jl. Raya Perjuangan Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17121, Indonesia

*Koresponden Email: rifki.muhendra@dsn.ubharajaya.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

- Histori Artikel
- Artikel dikirim
02/01/2023
 - Artikel diperbaiki
23/01/2023
 - Artikel diterima
26/01/2023

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap keuntungan sebuah perusahaan seperti semakin sering membeli produk, membeli dalam jumlah yang lebih banyak dan cenderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan. Khusus pada pelayanan jasa, kepuasan pelanggan meningkatkan kredibilitas perusahaan terhadap pesaing. Pada penelitian ini dilakukan analisis kualitas pelayanan jasa Kenotarisan menggunakan Metode Service Quality (Servqual). Studi ini mengambil kasus kantor notaris MT yang memiliki persentase pelanggan yang masih sedikit dibandingkan kantor notaris lainnya di daerah yang sama. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana yang mengambil 30 pelanggan eksis di Kantor notaris MT sebagai responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor notaris MT telah memberikan produk jasa berkualitas baik dan direspon secara baik oleh pelanggan sebagai pengguna jasa dimana nilai pelayanan sebesar 78.97 dan kepuasan pelanggan sebesar 81.40. Beberapa faktor kelemahan layanan jasa ini yang ditemukan adalah ketepatan waktu pekerjaan, komunikasi yang kurang baik antara pihak kantor Notaris dengan pelanggan, peralatan penunjang operasional yang kurang mendukung serta kemampuan karyawan terhadap pengetahuan produk. Solusi yang sebaiknya dilakukan kantor notaris MT yaitu memberikan pelatihan terhadap karyawan mengenai produk layanan, teknik berkomunikasi yang baik dan mekanisme proses yang fokus pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan; Notaris; Metode Servqual; Analisis

ABSTRACT

Customers who are satisfied with a company's products are more likely to buy from them more frequently, in larger amounts, and try other products the firm sells. Customer happiness, particularly in the services industry, raises a company's legitimacy in the eyes of rival businesses. This study used the Service Quality (Servqual) Method to analyze the effectiveness of notarial services. In this study, a notary office in Montana is used since it has less clients than other notaries in the vicinity. This study employs a quantitative methodology with 30 current clients of the MT notary office as respondents. The study's findings show that the MT notary office has given high-quality service goods and effectively handled customer requests, with a service value of 78.97 and a customer satisfaction rating of 81.40. Timeliness of work, inadequate communication between the Notary's office and clients, unhelpful operational support equipment, and staff members' product knowledge were

some of the service's flaws that were discovered. The MT notary office's training program, which instructs staff members in product services, effective communication skills, and process mechanisms that prioritize client happiness, is the finest remedy.

Keywords: *Customer Satisfaction; Notary; Servqual Methods; Analysis*

1. PENDAHULUAN

Notaris dikenal juga sebagai pejabat umum yang ditugaskan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan alat bukti otentik dalam hukum perdata [1], [2]. Kehadiran jasa ini sangat diperlukan eksistensinya oleh masyarakat dan sistem hukum dalam suatu negara [3]. Jasa Notaris biasanya identik dengan transaksi jual beli properti baik berupa tanah dan bangunan. Penggunaan layanan kenotariatan sejatinya bertujuan agar transaksi properti bisa berjalan dengan lancar, berkekuatan hukum dan menghindari permasalahan yang terjadi dikemudian hari.

Kantor Notaris MT merupakan salah satu kantor notaris yang eksis dalam memberikan layanan jasa kenotariatan di daerah Cibitung. Kantor Notaris MT berdiri pada November 2011, dan mulai aktif beroperasi pada Desember 2011. Sampai saat ini jumlah pelanggan kantor notaris MT dari tahun 2012 sampai sekarang terdapat kurang lebih 500 orang, yang terdiri dari pelanggan yang mengurus akta notaris dan PPAT serta keperluan lainnya, seperti: Pembuatan Sertifikat (Pensertifikatan tanah dari girik), Pemecahan Sertifikat, Peningkatan Hak Milik, Balik Nama, Roya dan lain sebagainya.

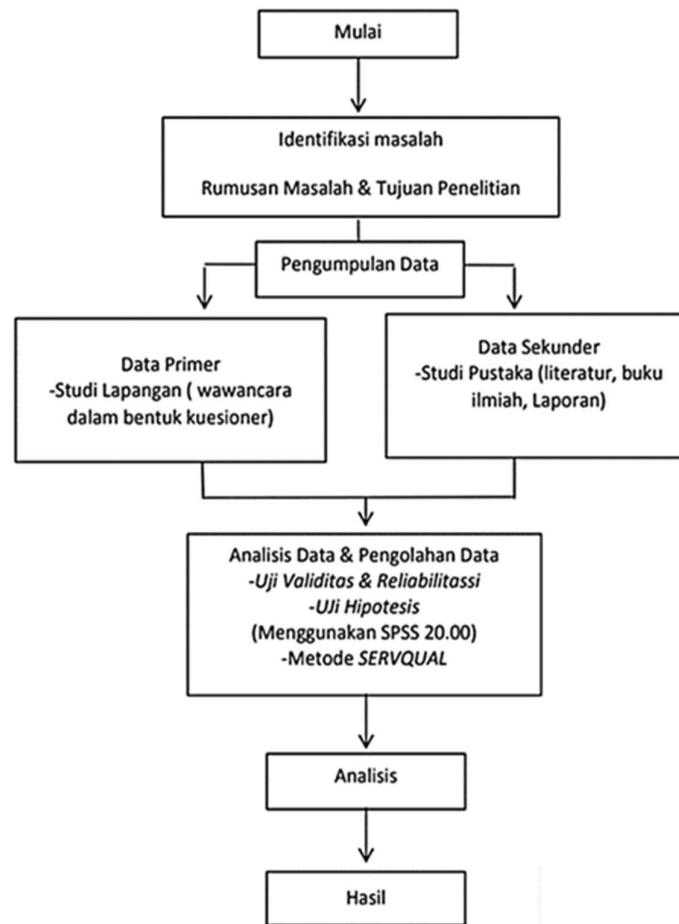
Seperti layanan jasa atau bisnis lainnya, Kepuasan pelanggan merupakan tujuan diharapkan oleh seorang notaris atau Lembaga kenotariatan agar layanan jasa tersebut terus eksis dan memiliki tingkat kepercayaan di mata pengguna jasa dan masyarakat umum [4]. Dengan meningkatkan Kepuasan Pelanggan secara langsung akan meningkatkan keuntungan [5]. Kepuasan ini mendorong pelanggan sering melakukan transaksi pembelian, membeli banyak dan loyal terhadap produk lain oleh perusahaan yang sama.

Salah satu metode yang populer dan menjadi acuan penelitian terhadap kepuasan pelanggan dalam industri, bisnis maupun layanan jasa adalah Metode Service Quality atau disingkat Servqual. Analisis kebutuhan pelanggan dan aspek ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa dapat dijelaskan dengan metode ini [6]. Beberapa penelitian yang menggunakan metode Servqual sebagai basis perbaikan layanan jasa antara lain: Evaluasi kualitas layanan perusahaan produk surya pada pertanian di India [7]. Studi ini memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan petani untuk pompa submersible surya sebagai acuan dan nilai tambah bagi perusahaan yang produksi produk solar. Studi dan Analisis kualitas sistem penanganan bagasi maskapai menggunakan SERVQUAL dan BWM [8]. Penelitian ini berhasil menjelaskan kriteria penting yang mempengaruhi tingkat pelayanan dan memberikan usulan perbaikan dalam membantu pihak maskapai mendesain ulang sistem penanganan bagasi. Selain itu Pengembangan model pengukuran kualitas layanan sistem pendukung keputusan (DSS) di tujuh galeri seni di Teheran, Iran [9]. Studi ini menyelidiki manajerial ekstensif model DSS telah disajikan berdasarkan contoh dunia nyata untuk menunjukkan kepraktisan proposisi dari studi saat ini.

Pada penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual pada jasa layanan kenotariatan. Studi ini mengambil kasus kantor notaris MT yang memiliki persentase pelanggan yang masih sedikit dibandingkan kantor notaris lainnya di daerah yang sama. State of the art penelitian ini adalah mengetahui kriteria yang mendominasi penilaian kepuasan pelanggan, faktor yang menjadi penyebab kurangnya persentase pelanggan dan usulan perbaikan kepuasan pelanggan berdasarkan analisis yang dilakukan.

2. METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner yang diterjemahkan dalam bentuk angka dimana penelitian mengenai kualitas pelayanan memerlukan skala pengukuran terhadap pelayanan menurut pelanggan atau yang mengkonsumsi pelayanan dan berfokus kepada pengukuran dan jumlah yang ada didalamnya. Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Masalah utama yang distudi adalah kepuasan pelanggan di kantor notaris MT. Kepuasan pelanggan dapat diartikan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan, harga yang dikeluarkan apakah sesuai dengan harapannya atau tidak. Beberapa tipe kepuasan dan ketidakpuasan yang dipengaruhi bagi pelanggan perusahaan jasa telah diteliti sebelumnya [10]. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan tersebut adalah:

1. *Demanding Customer Satisfaction*. Kepuasan pelanggan bersifat aktif, biasanya memiliki pola hubungan yang positif dan optimis serta memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap penyedia jasa.
2. *Stable Customer Satisfaction*. Kepuasan pelanggan bersifat pasif. Pola hubungan yang terjadi memiliki banyak permintaan emosi positif terhadap perusahaan. Aspek kepercayaan yang dibangun cukup tinggi dan terjalin dengan baik.
3. *Resigned Customer Satisfaction*. Kepuasan ini biasanya didasari oleh kesan pelanggan yang tidak mengharapkan pemenuhan kebutuhan yang lebih oleh perusahaan.
4. *Stable Customer Dissatisfaction*. Perusahaan dinilai berkinerja kurang baik sehingga pelanggan merasa tidak puas, namun pelanggan tidak mempermasalahkannya.
5. *Demanding Customer Dissatisfaction*. Pelanggan tipe ini biasanya aktif dan memiliki banyak permintaan. Ketidakpuasan terhadap layanan jasa akan mengakibatkan protes pelanggan.

Untuk mengetahui dan memperoleh data dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka. Pengumpulan teori dan literatur serta buku-buku ilmiah yang berfungsi untuk memperkuat penelitian secara keilmuan maupun arsip perusahaan/kantor yang dapat membantu penulis dalam Analisis terhadap masalah yang sedang diteliti.
2. Studi Lapangan. Pengumpulan data ini dilakukan secara langsung ke perusahaan. Metode yang digunakan adalah wawancara baik pada Notaris maupun karyawan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, yang kemudian disusun dan diberikan kepada para pelanggan untuk memperoleh hasil survei yang berkecukupan. Proses pengambilan data dilakukan dalam waktu 1 tahun di Kantor Notaris MT di Cibitung untuk memperoleh data dari kuesioner yang telah dibagikan, responden yang datang ke kantor Notaris terutama yang telah selesai proses pelayanannya sehingga hasil dari isi kuesioner tepat sasaran kepada pihak yang telah mengkonsumsi jasa Kantor Notaris.

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dan pengolahan yaitu terdiri dari uji validitas dan reabilitas dan juga uji hipotesis menggunakan software SPSS 2.00. SPSS merupakan aplikasi yang biasa digunakan untuk analisis berbasis statistik. Aplikasi SPSS populer di kalangan akademik, instansi dan perusahaan [11], [12].

Setelah dilakukan validasi, reliabilitas data serta uji hipotesis, data kemudian Analisis menggunakan metode Servqual. Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan yang berpusat pada pengguna yang mengukur kualitas layanan secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mencakup dimensi kualitas layanan seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati [13]. Metode ini secara kasar dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- Bagian "Ekspektasi", yang berisi pertanyaan untuk membantu Anda mengetahui dengan pasti apa yang umumnya diharapkan atau diharapkan konsumen dari layanan tersebut
- Bagian Persepsi, yang berisi pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh suatu bisnis dalam kategori tertentu.

Tanggapan konsumen dinyatakan dengan skala Likert untuk selanjutnya konsumen diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing-masing dimensi yang ada.

Model Servqual mengasumsikan bahwa konsumen menggunakan atribut yang bermakna untuk membandingkan kinerja pelayanan dengan standar ideal dan ideal mereka. Kesenjangan yang dianalisis dalam model ini adalah kesenjangan antara dua variabel yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan [5], [13]. Mengevaluasi kualitas layanan di Servqual melibatkan penghitungan selisih antara skor pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang terkait dengan harapan pelanggan dan persepsi penyampaian layanan. Skor SERVQUAL dalam perhitungan pada setiap pasang pernyataan dituliskan dengan rumus berikut:

$$\text{skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (1)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini dibagi beberapa bagian yaitu karakteristik responden, validasi dan reabilitas kuesioner, Uji T dan Analisis Servqual.

3.1 Karakteristik responden

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Metode pengumpulan data sampel dilakukan secara acak yang diambil dari pelanggan yang membuat akta notariil dan akta PPAT dan dapat di klasifikasikan berdasarkan usia dan jenis akta seperti yang terlihat pada **Tabel 1** dan **Tabel 2**.

Tabel 1. Data pelanggan jasa Notaris MT berdasarkan usia

Usia (dalam tahun)	Jumlah Responden	Persentase
20 - 30	5	16%
30 - 40	15	50%
40 - 50	10	34%

Pada **Tabel 1** bahwa pelanggan usia 30-40 tahun merupakan kelompok umur yang paling banyak menggunakan jasa Notaris MT yaitu sebesar 50%. Sisanya kelompok usia 40-50 tahun

sebesar 34% dan usia 16-30 tahun sebesar 16%. Ini menunjukkan bahwa pelanggan yang bersedia untuk menjadi objek penelitian sebagian besar berstatus aktif bekerja. Kelompok umur 30-40 tahun ini biasanya merupakan kelompok umur yang selektif dan logis dalam mengambil keputusan.

Tabel 2. Data pelanggan jasa notaris MT berdasarkan jenis akta

Jenis Akta	Jumlah Responden	Persentase
Akta Notariil	12	40%
Akta PPAT	18	60%

Pada **Tabel 2** pelanggan dengan jenis Akta PPAT merupakan kelompok pelanggan yang paling banyak menggunakan jasa Notaris MT yaitu sebesar 60%. Sisanya kelompok pelanggan Notariil sebesar 40%. Ini menunjukkan bahwa pelanggan yang bersedia untuk menjadi objek penelitian sebagian besar menggunakan layanan notaris MT untuk pengurusan hak kepemilikan atas tanah.

3.2 Validasi dan reabilitas kuesioner

Seperti yang dijelaskan pada bagian metode bahwa penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Kuesioner terdiri dari 2 kategori yaitu kualitas jasa dan pelayanan dimana masing-masing kategori memiliki 20 jumlah pertanyaan. Setelah pengembangan kuesioner dilakukan, validasi dan reabilitas kuesioner merupakan hal yang penting untuk diuji. Validasi merupakan ukuran ketelitian alat ukur, sedangkan uji reliabilitas menentukan konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan handal dan tetap konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali [11]. Uji Validitas dan reabilitas dilakukan secara statistic menggunakan software SPSS 20.00. Uji validitas memiliki syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat bahwa kuesioner penelitian valid adalah jika $r > r$ tabel. Maka pertanyaan dianggap valid jika memiliki nilai r lebih besar dari r tabel. Pada penelitian ini r tabel bernilai 0.361. Uji reabilitas adalah dengan menggunakan nilai cronbach alpha dimana alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki nilai $\alpha > 0.6$. Hasil validasi dan reabilitas kuesioner yang diajukan pada responden di **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil uji validasi dan reliabilitas kuesioner

Kategori	Jumlah Pertanyaan	Nilai R	Validitas	Nilai Cronbach Alpha	Reabilitas
Kualitas	20	>0,361	Valid	0,943	Reliable
Kepuasan	20	>0,361	Valid	0,831	Reliable

Tabel 3 hasil uji validitas dan reabilitas kuesioner yang diajukan pada responden dimana setiap kategori secara *statistic* memenuhi kriteria valide dan reliabel.

3.3 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai deskripsi topik penelitian berdasarkan data variabel yang dikumpulkan dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, *mean* dan standar deviasi pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Tabel analisis deskriptif

Kategori	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Kualitas	30	61	99	78,97	9,12
Kepuasan	30	70	92	81,40	6,463

Berdasarkan tabel deskriptif **Tabel 4**, bahwa nilai skor rata-rata pada kategori Kualitas Pelayanan sebesar 78.97 dengan standar deviasi sebesar 9,12. Untuk kategori kepuasan pelanggan memiliki nilai rata-rata sebesar 81.40 dengan nilai standar deviasi 6,463. Nilai standar deviasi untuk kategori kualitas dan kepuasan kecil dibanding nilai rata-rata. Ini berarti nilai rata-rata setiap kategori dapat menggambarkan keseluruhan data. Dari nilai rata-rata kategori kualitas

dan kepuasan dapat disimpulkan bahwa kantor notaris MT telah memberikan produk jasa berkualitas baik dan direspon secara baik oleh pelanggan sebagai pengguna jasa.

3.4 Pengujian individual (Uji T)

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh variabel hipotetik penelitian terhadap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji-t (t-test) adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya suatu hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua rata-rata sampel yang dipilih secara acak dari populasi yang sama [11], [12]. Hasil uji T pada penelitian ini pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Contant	42,05	7,564		5,559	0,000
Pelayanan	0,498	0,095	0,703	5,236	0,000

Tabel 5 kualitas pelayanan memperoleh nilai T hitung sebesar 5.236 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kantor Notaris MT berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3.5 Analisis metode servqual

Analisis metode servqual dilakukannya untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Pada penelitian ini analisis metode servqual ditunjukkan pada tabel 6. Berdasarkan tabel 6, bahwa gap yang terjadi antara persepsi dan harapan adalah sebesar 4.384 dan hasil perhitungan Servqual yang berwarna merah merupakan hasil perhitungan gap terbesar yang mewakili masing-masing dimensi Servqual. Dari nilai tersebut dapat dipahami sebagai item masalah yang mempengaruhi terhadap kualitas jasa. Analisis faktor penyebab gap pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Analisis servqual

	Item	Persepsi	Harapan	Gap
Reliability	Notaris menepati janji secara tepat kepada pelanggan	0,819	0,592	0,227
	Proses administrasi yang mudah	0,627	0,624	0,003
	Kantor notaris menyediakan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	0,654	0,619	0,035
	Pelayanan mudah dan lancar saat melakukan transaksi	0,672	0,51	0,162
Empathy	Notaris memberikan perhatian individu terhadap pelanggan	0,654	0,624	0,03
	Mengutamakan kepentingan pelanggan	0,72	0,505	0,215
	Kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan	0,456	0,393	0,063
	Memahami kebutuhan dan permasalahan pelanggan	0,819	0,457	0,362
Responsivene	Pelayanan yang ramah dari karyawan	0,672	0,461	0,211
	Karyawan dan Notaris membantu dan segera memberi tahu jika ada masalah	0,654	0,374	0,28
	Notaris dapat menyelesaikan masalah pelanggan	0,819	0,393	0,426
	Proses administrasi dan pekerjaan yang cepat	0,672	0,406	0,266
Tangible	Fasilitas pelayanan yang lengkap	0,819	0,433	0,386
	Dokumentasi dan surat-surat aman di tangan kantor notaris	0,819	0,494	0,325
	Hasil pekerjaan selalu sesuai dengan yang diinginkan pelanggan	0,672	0,464	0,208

	Item	Persepsi	Harapan	Gap
Assurance	Tidak terjadi kerusakan fisik pada dokumen dan surat-surat penting	0,654	0,496	0,158
	Pengetahuan karyawan mengenai proses pekerjaan yang dilakukan di kantor notaris baik	0,629	0,392	0,237
	Pelanggan merasa aman dan nyaman melakukan transaksi dan pembayaran dengan karyawan	0,694	0,487	0,207
	Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan	0,819	0,395	0,424
	Rasa aman dalam bertransaksi dan penyerahan dokumen penting	0,672	0,513	0,159
	Total		14,016	9,632

Tabel 7. Analisis gap yang mempengaruhi kualitas jasa

Nilai Gap	Item/Faktor	Penyebab
0,277	Notaris menepati janji secara tepat kepada pelanggan (1) (REALIBILITY)	Terkadang terdapat perbedaan pada teori dan praktek yang dilakukan. Terutama saat menyangkut dengan instansi pemerintah, sehingga ketepatan dalam waktu penyelesaian satu dokumen dapat tak sesuai dengan yang dijanjikan
0,363	Memahami kebutuhan dan permasalahan pelanggan (2) (EMPHATY)	Hal yang menyebabkan pelanggan dianggap tak dipentingkan adalah karena sulitnya berkomunikasi dengan notaris secara langsung, sehingga harus menunggu keluangan waktu notaris untuk bertemu secara langsung
0,426	Notaris dapat menyelesaikan masalah pelanggan (3) (RESPONSIVENESS)	Jika notaris dianggap tidak menyelesaikan masalah pelanggan dengan baik, mungkin terdapat kaitan dengan item (1), sehingga terjadi <i>miss persepsi</i> (salah tanggap) antara pelayanan dan pelanggan
0,386	Fasilitas pelayanan yang lengkap (3) (TANGIBLE)	Dapat diketahui kantor notaris MT memang belum memiliki peralatan yang canggih dan memadai untuk membuat akta-akta
0,424	Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan (5) (ASSURANCE)	Karyawan di kantor notaris tidak memiliki masa training, tidak memiliki buku panduan dan tidak diajarkan secara rinci mengenai keseluruhan permasalahan atas pertanyaan pelanggan sehingga sering terjadi miss pengetahuan dan karyawan belajar memahami secara mandiri dan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan

Berdasarkan Tabel 7 faktor yang harus dibenahi oleh kantor Notaris MT untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain ketepatan waktu pekerjaan, komunikasi yang kurang baik antara pihak kantor notaris dengan pelanggan, peralatan penunjang operasional yang kurang mendukung serta kemampuan karyawan terhadap pengetahuan produk. Selain itu, perlu dilakukan manajemen berbasis kegiatan [14].

Berdasarkan Analisis Servqual yang telah dilakukan pada kantor Notaris MT dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk jasa yang diberikan tergolong *Stable Customer Satisfaction* [13], [15]. Pelanggan Kantor Notaris MT kebanyakan berasal dari sekitar

daerah Cibitung. Karakter pelanggan yang biasa dirasakan yaitu menuntut pelayanan serba cepat dan senang menyampaikan pertanyaan. Pelanggan kantor Notaris MT memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Bagi kantor notaris MT harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mendalam terhadap permasalahan yang sedang terjadi dan berempati. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama walaupun setiap proses kenotarisasi tidak sepenuhnya berada dibawah kendali kantor notaris. Produk layanan kenotarisasi yang bersifat surat berharga dan diakui oleh negara membuat kepuasan pelanggan juga berdasarkan bukti autentik yang diberikan kepada pelanggan. Kemampuan kantor Notaris dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan waktu konsultasi yang cukup kepada notaris, waktu penyelesaian pekerjaan dan kemampuan komunikasi karyawan serta peralatan kantor menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan.

4. SIMPULAN

Analisis tingkat kepuasan pelanggan kantor notaris MT menggunakan metode servqual telah dilakukan dengan baik. Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan dan produk jasa yang ditawarkan kantor notaris MT direspon baik oleh pelanggan dimana nilai pelayanan sebesar 78.97 dan kepuasan pelanggan sebesar 81.40. beberapa faktor yang ditemukan dan harus dibenahi oleh notaris MT untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk jasa kenotarisasi adalah ketepatan waktu pekerjaan, komunikasi yang kurang baik antara pihak kantor Notaris dengan pelanggan, peralatan penunjang operasional yang kurang mendukung serta kemampuan karyawan terhadap pengetahuan produk. Solusi yang sebaiknya dilakukan kantor notaris MT yaitu memberikan pelatihan terhadap karyawan mengenai produk layanan, Teknik berkomunikasi yang baik dan mekanisme proses yang focus pada kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada LPPMP Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk pendanaan penelitian Internal anggaran tahun 2022-2023.

REFERENSI

- [1] L. Latifah, "Tanggung Jawab Notaris Dalam Pelanggaran Kode Etik Notaris," *J. Off. Notarium*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.20885/jon.vol1.iss1.art15.
- [2] R. Arif Kurnia and U. Ma'ruf, "Implementasi Tugas Dan Kewenangan Notaris Dalam Membuat Akta Yang Berkaitan Dengan Pertanahan (Studi di Wilayah KerjaNotarisKabupaten Kendal)," *J. Akta*, vol. 5, no. 1, 2018, doi: 10.30659/akta.v5i1.2618.
- [3] K. Setiadewi and I. M. Hendra Wijaya, "Legalitas Akta Notaris Berbasis Cyber Notary Sebagai Akta Otentik," *J. Komun. Huk.*, vol. 6, no. 1, 2020, doi: 10.23887/jkh.v6i1.23446.
- [4] A. B. Christono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Econ. Bus. UBS*, vol. 8, no. 1, 2022, doi: 10.52644/joeb.v8i1.13.
- [5] N. Nanincova, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro," *Agora*, vol. 7, no. 2, 2019.
- [6] A. Shafiq, M. I. Mostafiz, and M. Taniguchi, "Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia," *J. Tour. Futur.*, vol. 5, no. 1, 2019, doi: 10.1108/JTF-01-2018-0004.
- [7] V. Kumar and B. S. Hundal, "Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model," *Int. J. Energy Sect. Manag.*, vol. 13, no. 3, 2019, doi: 10.1108/IJESM-07-2017-0007.
- [8] J. Rezaei, O. Kothadiya, L. Tavasszy, and M. Kroesen, "Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM," *Tour. Manag.*, vol. 66, 2018, doi: 10.1016/j.tourman.2017.11.009.
- [9] A. Ijadi Maghsoodi, A. Saghaei, and A. Hafezalkotob, "Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system," *Eur. Res. Manag. Bus. Econ.*, vol. 25, no. 3, 2019, doi: 10.1016/j.iiedeen.2019.04.004.
- [10] F. I. Saputra, "Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya)," *J. Apl. Manaj.*, vol.

- 11, no. 3, 2013.
- [11] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. 2021.
- [12] W. Wang and J. Qi, "Teaching Reform and Innovation of 'SPSS Software Application' in the Background of 'Internet +'," *DEStech Trans. Soc. Sci. Educ. Hum. Sci.*, no. ssme, 2017, doi: 10.12783/dtssehs/ssme2017/13050.
- [13] P. A. Ranitaswari, S. Mulyani, and C. A. Bayu Sadyasmara, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Di Geo Coffee)," *J. REKAYASA DAN Manaj. AGROINDUSTRI*, vol. 6, no. 2, 2018, doi: 10.24843/jrma.2018.v06.i02.p06.
- [14] Mohamad Firdaus, "Penerapan Manajemen Berbasis Kegiatan Untuk Meningkatkan Mutu Proyek Pada Perusahaan It (Studi Kasus: PT. X)," *JENIUS J. Terap. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, 2020, doi: 10.37373/jenius.v1i2.55.
- [15] R. Baboolal Frank, "Analysis Of Amazon: Customer Centric Approach," *Acad. Strateg. Manag. J.*, vol. 20, no. SpecialIssue2, 2021.



Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat)

Oki Widhi Nugroho
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

Purwo Wahyu Baskoro
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

Ratna Suminar
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

Rifki Mubendra



Editor Board

Editor In Chief

- Miftahul Imthan, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi) [[Google Scholar](#) | [Scopus](#) | [Sinta](#)]

Editorial Board

- Awang Surya, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Indonesia) [[Google Scholar](#) | [Sinta](#) | [Scopus](#) | [Orcid](#)]
- M Ali Pahmi, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Indonesia) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Amri, (Universitas Malikussaleh Lhokseumawe-Aceh) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Ridwan Usman, (Universitas Indraprasta PGRI-Jakarta) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#) | [Orcid](#) | [Publon](#)]
- Fitriadi, (Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Aceh Indonesia) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Sambas Sundana, (Universitas Pancasila-Jakarta) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Mohamad Anas Schemas, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]



Editor Board

Editor In Chief

- Miftahul Imtihan, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi) [[Google Scholar](#) | [Scopus](#) | [Sinta](#)]

Editorial Board

- Awang Surya, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Indonesia) [[Google Scholar](#) | [Sinta](#) | [Scopus](#) | [Orcid](#)]
- M Ali Pahmi, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi-Indonesia) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Amri, (Universitas Malikussaleh Lhokseumawe-Aceh) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Ridwan Usman, (Universitas Indraprasta PGRI-Jakarta) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#) | [Orcid](#) | [Publon](#)]
- Fitriadi, (Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Aceh Indonesia) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Sambas Sundana, (Universitas Pancasila-Jakarta) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Mohamad Anas Sobarnas, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi) [[Sinta](#) | [Scopus](#) | [Google Scholar](#)]
- Wilarsa, (Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi) [[Google Scholar](#) | [Sinta](#) | [Scopus](#) | [Orcid](#) | [Researchgate](#)]

