

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT  
YUNIAR NOVALIASARI, S.H., M.Kn**



Oleh

SEPTIANA EKA INDRA RAHAYU

(1561074)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2019**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT YUNiar NOVALIASARI,  
S.H., M.Kn**



Oleh:

**SEPTIANA EKA INDRA RAHAYU**

**(1561074)**

Jombang, 04 April 2019

Mengetahui,  
Pendamping Lapangan



Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

Kristin Juwita, S.E., M.M

Mengesahkan,  
Ketua Prodi Studi



Nurul Hidayati, S.E., MM

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul “*Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Notaris Dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn*”.

Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini disusun berdasarkan apa yang telah kami laksanakan pada saat dilapangan yaitu di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn yang beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk No. 11 (Depan Taman Stadion), Kabupaten Jombang. Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG. dengan adanya Kuliah Kerja Magang (KKM) dapat memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 04 April 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi .....	4
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi .....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	6
<b>BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang .....	8
3.2 Kendala Yang Dihadapi .....	17
3.3 Cara Mengatasi Kendala .....	19
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	20

4.2 Saran .....	21
-----------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	6
Gambar 3.2 Bagan Alir Sistem Informasi di Perusahaan .....	18

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Data Pegawai Perusahaan .....	8
Tabel 3.2 Tugas dan Wewenang Tiap Pegawai .....	9

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, tetapi pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yaitu di Kantor Notaris dan PPAT. Kantor Notaris dan PPAT adalah kantor yang melayani (jasa) Pensertipikatan dan Peralihan Hak seperti Balik Nama Jual Beli, Pewarisan, Hibah, dan Penghapusan Hak Tanggungan atau Roya.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas maka penulis mengambil judul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR NOTARIS DAN PPAT YUNIAR NOVALIASARI, S.H., M.Kn”**.



## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

### **Umum**

- a) Untuk mengetahui dan mengenai secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
- b) Untuk melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.

### **Khusus**

- a) Meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana ilmu ekonomi manajemen pemasaran dalam menghadapi kehidupan sosial di masyarakat secara baik dan harmonis.
- b) Menganalisa masalah-masalah yang ada di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn.

## **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik itu bagi penulis, bagi jurusan manajemen, serta bagi perusahaan. Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan magang ini, antara lain:

1. Bagi penulis
  - a) Melatih pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis yang sistematis dalam menghadapi kehidupan sosial di masyarakat secara baik dan harmonis.

- b) Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.
2. Bagi perusahaan
- a) Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diharapkan, serta menemukan penyesuaiannya dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
  - b) Untuk memperkenalkan STIE PGRI Dewantara Jombang kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan jurusan manajemen dan akuntansi.

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang adalah di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn di Jalan Hayam Wuruk No. 11 (depan Taman Stadion), Kabupaten Jombang.

#### **1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan selama 1 bulan lamanya yaitu pada tanggal 04 Maret – 04 April 2019.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi**

Kantor Notaris Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn berdiri pada tanggal 07 Juli 2011. Berdasarkan SK.Menteri Kehakiman dan HAM Republik Indonesia Nomor AHU-498.AHA.02.01 Tahun 2011 tanggal 07 Juli 2011. Awalnya kantor ini hanya melayani pekerjaan seputar notaris saja, seperti Membuat akta pendirian/ anggaran dasar: badan-badan usaha, badan sosial (yayasan), koperasi dll, dan mengurus pengesahannya. Membuat akta-akta perjanjian, misalnya Perikatan jual beli tanah, Sewa menyewa tanah, Hutang piutang, Kerjasama, Membuat akta wasiat, Membuat akta fidusia, Melegalisir (mengesahkan kecocokan fotocopy surat-surat). Membuatkan dan mengesahkan (legalisasi) surat-surat di bawah tangan, misal Surat kuasa, Surat pernyataan, Surat persetujuan. Membuatkan dan mendaftarkan/ menandai/ mewarmeking surat-surat di bawah tangan.

Setelah berjalan kurang lebih tujuh tahun dan customer mulai banyak, maka Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn diangkat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) berdasarkan SK PPAT Nomor 292/KEP-400.20.3/VII/2018 Tanggal 23 Juli 2018. PPAT adalah pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun. Tugas dari PPAT sendiri meliputi pembuatan Akta mengenai Peralihan Hak Jual beli, Hibah, Tukar menukar dan Pembagian hak bersama. Pembuatan Akta mengenai Pembebanan Hak SKMHT

(Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan) dan APHT (Akta Pemberian Hak Tanggungan).

### **2.1.1 Visi dan Misi**

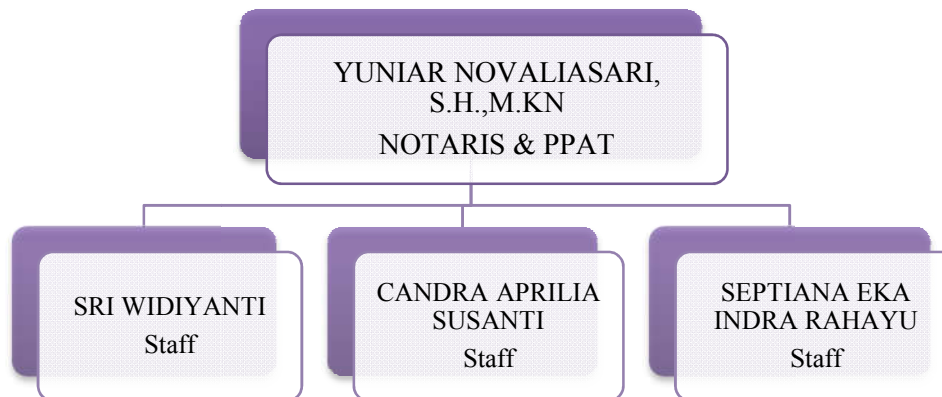
#### **a) Visi**

Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat individu dan perusahaan dalam setiap transaksi bisnis dan pertanahan secara cepat, efisien, efektif, dan menjunjung tinggi etika dan integritas.

#### **b) Misi**

1. Membangun dan memelihara kepercayaan antara Kantor Notaris dengan klien.
2. Standard Operational Prosedure/SOP yang efektif, efisien, dalam memberikan pelayanan secara profesional.
3. Menciptakan hubungan yang sinergi antara karyawan dan Kantor Notaris dan PPAT serta klien dalam setiap pelayanan dengan service excellent.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



*Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi*

*Sumber: Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn, tahun 2019*

## 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/Instansi

Notaris adalah Pejabat Umum yang berwenang untuk membuat Akta Otentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan dan atau yang dikehendaki oleh yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta otentik, menjamin kepastian tanggal pembuatan akta, menyimpan akta, memberikan grosee, salinan, dan kutipan akta, semuanya itu sepanjang pembuatan akta-akta itu tidak juga ditugaskan atau dikecualikan kepada pejabat lain atau orang lain yang ditetapkan oleh Undang-undang.

Adapun jenis tugas dan wewenang Notaris yaitu:

- a) Membuat akta pendirian/anggaran dasar, badan-badan usaha, badan sosial (yayasan), koperasi, dan lain-lain, dan mengurus pengesahannya sesuai dengan jenis badan hukumnya.
- b) Membuat akta-akta perjanjian, misalnya perikatan jual beli tanah, sewa-menyewa tanah, hutang-piutang, kerjasama, dan lain sebagainya.
- c) Membuat akta wasiat
- d) Membuat akta fidusia
- e) Melegalisir (mengesahkan kecocokan fotocopy surat-surat sesuai aslinya)
- f) Membuatkan dan mengesahkan (legalisasi) surat-surat dibawah tangan, misal surat kuasa, surat pernyataan, surat persetujuan, surat jual beli.
- g) Membuatkan dan mendaftarkan/menandai/ mewarmeking surat-surat dibawah tangan.

Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah Pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun.

Adapun wewenang PPAT adalah:

- a) Membuat dan mengurus akta-akta mengenai peralihan hak, meliputi Jual beli, Hibah, Tukar Menukar, Pembagian hak bersama
- b) Membuat dan mengurus akta-akta tentang pembebanan hak, meliputi Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), Akta Pembebanan Hak Tanggungan (APHT).

### BAB III

#### PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

##### 3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang

Pelaksanaan kerja yang dilakukan di tempat magang di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn, sesuai dengan prosedur dan tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan/instansi. Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn buka setiap hari Senin-Sabtu, hari Senin-Jum'at buka mulai pukul 08.00-16.00, hari Sabtu buka mulai pukul 08.00-12.00. Hari Minggu dan tanggal merah libur. Pekerjaan yang biasa dilakukan di tempat kerja yaitu pemberkasan berkas (Peralihan Hak, Konversi, Roya) yang akan diproses ke Badan Pertanahan Nasional (BPN), dan salah satunya adalah melayani tamu yang ingin berkonsultasi. Kualitas pelayanan menjadi salah satu yang terpenting dalam perusahaan jasa.

Di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn terdapat 3 pegawai. Dan semuanya perempuan. Setiap pegawai memegang tugas dan kewenangan masing-masing. Berikut data Pegawai Perusahaan :

No.	Nama	Jabatan
1.	Sri Widiyanti	Pegawai
2.	Candra Aprilian Susanti	Pegawai
3.	Septiana Eka Indra Rahayu	Pegawai

*Tabel 3.1 Data Pegawai Perusahaan*

*Sumber: Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn, tahun 2019*

Setiap pegawai memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing, yaitu:

No.	Nama	Tugas dan Wewenang
1.	Sri Widiyanti	Menangani proses berkas konversi. Berkas konversi adalah tanah yang memiliki bukti perolehan berupa Letter C, Petok D, Segel dan lain sejenisnya. Di dalam konversi akan dijabarkan riwayat tanah seorang pemohon mulai dari awal. Baik berupa Jual beli, Hibah, APHB, dan Waris.
2.	Candra Aprilia Susanti	Mendaftarkan berkas Sertipikat dan Konversi yang sudah siap untuk diproses ke Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Jombang. Seperti Pengecekan Sertipikat, Peralihan Hak (Jual beli, Waris, Hibah, APHB), Penghapusan Hak Tanggungan (Roya), dan Pemecahan.
3.	Septiana Eka Indra Rahayu	Menangani sertipikat. Seperti Peralihan Hak, balik nama Jual beli, Pewarisan, Hibah, APHB, dan Roya. selain menangani sertipikat, tugas dan wewenangnya yang lain yaitu menangani notariil. Yaitu menangani perjanjian-perjanjian seperti perjanjian kerjasama,



		perikatan jual beli, dan lainnya, proses badan hukum seperti PT, CV, Yayasan, Perkumpulan dan lain sebagainya.
--	--	--

*Tabel 3.2 Tugas dan Wewenang Tiap Pegawai*

*Sumber: Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn, tahun 2019*

### **3.1.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut (Edy, 2007), “pelayanan (*service*) setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk keputusan pembelian. Setiap orang pada umumnya mempunyai kebutuhan yang beranekaragam baik material maupun nonmaterial. Untuk memenuhi kebutuhan yang beraneka ragam diperlukan pelayanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhannya.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan fisik maupun tidak (Stanton, 2001).

Menurut (Kotler, 2002) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sedangkan (Barata, 2004), “pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat untuk menarik minat pelanggan”. Menurut Lovelock dalam (Tjiptono, 2002), “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang konsumen. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan pasar bunder harus berorientasi pada kepentingan konsumendengan memperhatikan komponen kualitas konsumen.

Menurut (Tjiptono, 2002), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta

proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberi pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
- 5) Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

### **3.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman (1998). Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman

mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1) *Tangibles*

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi, pendukung, hingga penampilan karyawan.

2) *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3) *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4) *Assurance*

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

### 5) *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### 3.1.3 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

#### 1) *Mendapatkan Umpan Balik Dari Pelanggan*

Cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

#### 2) *Melakukan Evaluasi Perusahaan*

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan

untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

### 3) *Memperbaiki Pelayanan Perusahaan*

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

#### **3.1.4 Hal Penting Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

##### *1. Angkat Telepon*

Pelanggan yang menghubungi melalui telepon biasanya memiliki urusan yang penting. Jika hanya urusan sepele dan tidak mendesak, pelanggan kemungkinan lebih memilih untuk menghubungi melalui email, media sosial, dan pesan teks.

Untuk itu pastikan memiliki layanan call center yang dapat diandalkan. Jika perlu, merekrut pegawai untuk mengangkat panggilan telepon pelanggan dan

bukan mengandalkan operator mesin yang berlaku seperti robot. Sebab pelanggan lebih suka langsung berbicara dengan manusia, bukan dengan rekaman suara.

## *2. Dengarkan Pelanggan*

Pelanggan yang menghubungi pasti ingin menyampaikan sesuatu. Entah itu menanyakan tentang produknya, menyampaikan keinginan ataupun masalah. Untuk itu, simaklah dengan baik apa yang disampaikan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan dapat memberikan tanggapan yang tepat.

## *3. Atasi Komplain dengan Benar*

Anda pasti tidak senang menerima komplain. Namun, keluhan pelanggan adalah salah satu risiko dalam berbisnis. Anda bisa saja membuat kesalahan, bisnis anda tidak sempurna, dan anda tidak dapat menyenangkan semua orang. Meski demikian, anda tetap harus menghadapi setiap komplain dan mengatasinya dengan benar, sehingga masalah tidak semakin membesar dan pelanggan tidak lagi kecewa.

## *4. Tepati Janji*

Lebih baik tidak memberikan janji jika tidak dapat menepati. Misalnya, jika berjanji akan mengirimkan pesanan hari ini, tapi ternyata baru sempat mengirimkannya besok. Untuk itu, pikirkan sebelum berjanji. Jangan memberikan janji palsu, karena kepercayaan pelanggan akan hancur dan sulit diperbaiki.

## *5. Berikan Pelayanan Ekstra*

Berikan pelayanan ekstra, bahkan sekalipun itu tidak memberikan keuntungan secara materi. Contoh pelayanan ekstra, yaitu memberikan informasi tambahan tentang bagaimana menggunakan produk, mengajarkan konsumen cara

memakai produk, memberikan senyuman dan membuka pintu saat pelanggan mendatangi kantor. Hal yang simpel, tapi akan sangat dihargai oleh pelanggan.

#### 6. *Latih Karyawan Anda*

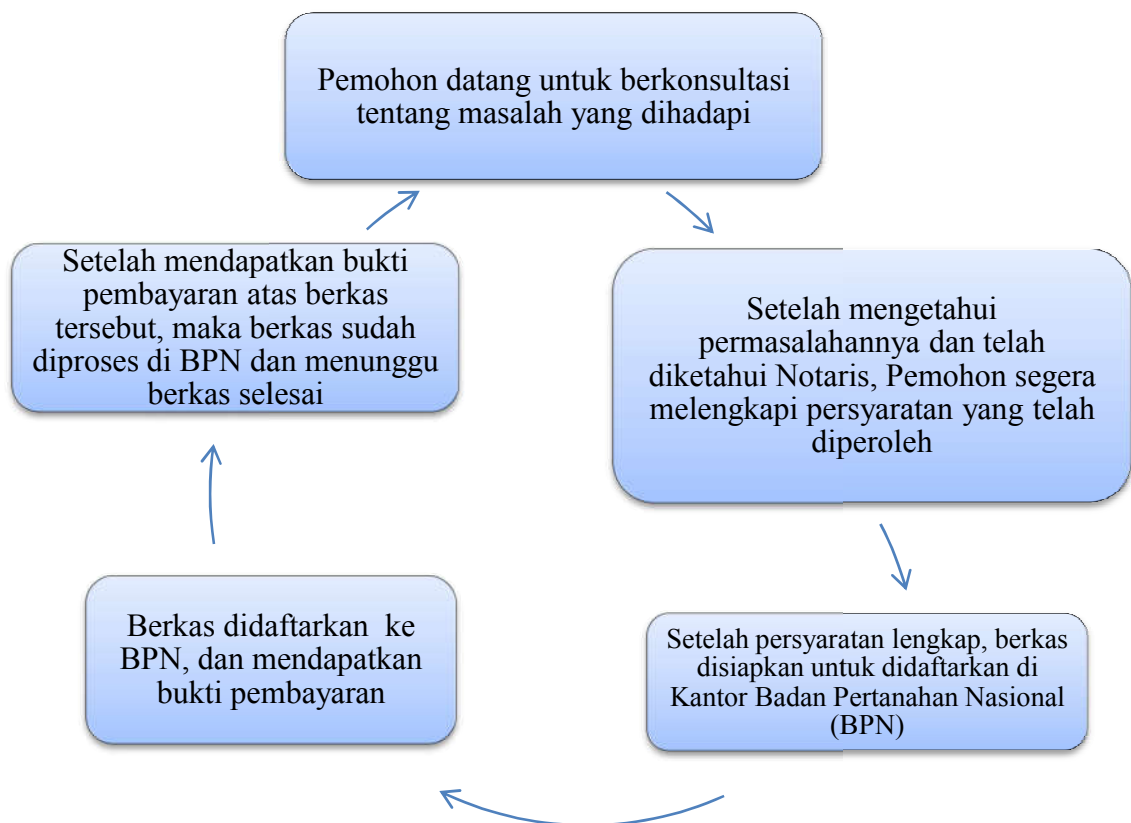
Pastikan pegawai atau karyawan di bagian customer service sudah dilatih sebelum bertugas. Perusahaan harus melatih karyawannya agar tahu apa saja yang harus dilakukannya dalam melayani pelanggan. Jangan sampai karyawan sering menjawab tidak tahu saat ditanya, salah dalam menjelaskan suatu informasi penting, atau bersikap tidak ramah. Untuk itu, ajarkan karyawan cara untuk menghadapi dan menyenangkan pelanggan dengan benar.

### **3.2 Kendala Yang Dihadapi**

1. Untuk pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn terbilang hanya beberapa yang masih kurang, seperti kurang tertatanya ruang kerja dengan baik sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn.
2. Berkenaan dengan kualitas layanan di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn pernah ada konsumen yang *complain* terhadap pelayanan Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn karena ketidaktepatan waktu *deadline* berkas sehingga mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya terhadap hasil kinerja dari Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn. Dalam penanganan berkas di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn, dimana jika berkas tersebut sudah lengkap dan mudah dalam permasalahan, maka berkas tersebut yang akan



didaftarkan ke BPN terlebih dahulu. Berikut adalah bagan alir sistem informasi di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn :



*Gambar 3.2 Bagan Alir Sistem Informasi di Perusahaan*

*Sumber: Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn, tahun 2019*

3. Kurangnya pegawai di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn sehingga membuat kualitas pelayanan kurang optimal, serta pekerjaan banyak yang menumpuk. Dan kurangnya fasilitas kantor yang terkadang bisa menghambat pekerjaan.

4. Belum adanya cara penyimpanan berkas yang baik, sehingga penemuan kembali surat-surat, seringkali hanya didasarkan pada ingatan saja sehingga dalam penemuan berkasnya sering memakan waktu ketika berkasnya lagi dibutuhkan.

### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

1. Dalam mengatasi complain dari customer, dengan cara memberikan waktu yang relatif cukup lama karena mengantisipasi adanya berkas pending atau kekurangan berkas sehingga bisa menghambat proses penyelesaian berkas. Karena dari pihak Badan Pertanahan Nasional (BPN) juga tidak pasti kadang prosesnya lebih cepat terkadang lebih lama. Jadi menghindari adanya complain dari customer dengan tidak memberikan janji waktu kepada customer.
2. Mengatasi masalah kurangnya pegawai di Kantor Notaris Yuniar Novaliasari, S.H., M.Kn dengan merekrut pegawai agar pekerjaan lebih efisien dan bisa bekerja dengan maksimal. Dengan bertambahnya pegawai baru tidak ada lagi pegawai yang merangkap pekerjaan yang nantinya akan menghambat kinerja pegawai.
3. Untuk fasilitas kantor agar lebih diperlengkap karena pekerjaan lebih banyak menggunakan fasilitas kantor seperti mesin fotocopy, printer, atk dan lain sebagainya.
4. Memberlakukan sistem pengarsipan yang baik, sehingga mempermudah dalam pencarian arsip kembali.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang perlu menjadi bahan perhatian bagi setiap bidang usaha, karena kualitas layanan sendiri dapat memperlihatkan kepada konsumen bagaimana perusahaan tersebut bisa mempengaruhi perilaku konsumen. Berkenaan dengan kualitas layanan di Kantor Notaris Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn pernah ada konsumen yang *complain* terhadap pelayanan di Kantor Notaris Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn karena ketidaktepatan waktu *deadline* berkas.

Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn adalah kurangnya ketepatan waktu sehingga membuat para konsumen *complain*. Seperti proses sertipikat yang seharusnya bisa selesai dari 1-2 bulan, ternyata bisa lebih dari itu. Begitupula dengan berkas konversi, yang seharusnya bisa jadi sekitar  $\pm$  1 tahun, ini bisa menjadi bertahun-tahun. Kejadian seperti itu yang membuat konsumen *complain*, bahkan marah-marah dengan adanya estimasi waktu yang telah dijanjikan. Dan kurangnya fasilitas-fasilitas kantor lainnya, serta pegawai yang merangkap pekerjaannya yang membuat pekerjaan menumpuk, terhambat dan tidak efektif.

## 4.2 Saran

Lebih mengutamakan pelayanan yang baik, dengan tidak menjanjikan sesuatu yang tidak pasti. Tentunya dengan kurun waktu pemrosesan penyelesaian berkas. Sehingga konsumen tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan pada Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn. Ketika ada pelanggan yang percaya akan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan kembali atau memproses kembali ke Kantor Notaris dan PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn, dan bahkan bisa mengajak teman, saudara, atau tetangganya untuk bisa mengurus pengurusan tanah. Dan pegawainya harus ditambah kembali sehingga tidak ada lagi pegawai yang merangkap pekerjaannya, dan menjadi efektif bila masing-masing pegawai mempunyai pekerjaannya masing-masing.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andry, T. (n.d.). *Entrepreneur Camp*. Retrieved from [entrepreneurcamp.id/pelayanan-pelanggan/#](http://entrepreneurcamp.id/pelayanan-pelanggan/#)
- Barata, A. A. (2004). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex. Media Komputindo.
- Ciputrauce. (2016, February 18). *ciputrauceo.net blog*. Retrieved from [ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya](http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya)
- Edy, S. (2007). *Marketing Research, Panduan Bagi Manajer ,Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Computundo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Permahi, D. (2011, 12 25). *dpcpermahijogja*. Retrieved 2019, from <https://dpcpermahijogja.wordpress.com/2011/12/25/tugas-dan-wewenang-notaris-ppat/amp/>
- Stanton, W. J. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. YOGYAKARTA: ANDI.

### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : SEPTIANA EKA INDRA RAHAYU  
 NIM : 1561074  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : Kantor Notaris & PPAT Yuniar Novaliasari, S.H.,M.Kn  
 Bagian/Bidang : Menangani Sertipikat dan Kenotariatan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	04 Maret 2019	-Menangani Pemberkasan Berkas Balik Nama (PPAT), Online -Menerima Tamu	
	05 Maret 2019	-Menangani Pemberkasan -Membayar Pajak BPHTB dan SSP Jual beli di Bapenda	
	06 Maret 2019	-Membuat perjanjian perikatan jual beli tanah -Menangani Pemberkasan,	
	07 Maret 2019	LIBUR	
	08 Maret 2019	-Menangani legalisir -Membayar Pajak BPHTB dan SSP jual beli di Bapenda	
II	11 Maret 2019	-Menangani Pemberkasan Balik Nama, Online -Membuat perjanjian ikatan jual beli tanah	
	12 Maret 2019	-Pemberkasan Balik Nama -Pemberkasan pengecekan	

		sertipikat -Pengajuan pajak ke Bapenda	
	13 Maret 2019	-Pemberkasan Balik Nama -Membuat Akta Jual beli -Membuat akta pendirian CV	
	14 Maret 2019	-Membuat salinan akta pendirian CV -Pemberkasan balik nama	
	15 Maret 2019	-Pemberkasan Pengecekan sertipikat -Pemberkasan berkas waris -Menyaksikan tanda tangan jual beli	
III	18 Maret 2019	-Membuat akta perubahan PT -Pemberkasan Balik Nama -Online berkas Roya, Waris, dan Jual beli	
	19 Maret 2019	-Membuat salinan perubahan PT -Online Perubahan PT -Pemberkasan balik nama	
	20 Maret 2019	-Membayar pajak BPHTB dan SSP ke Bapenda -Pemberkasan Balik nama	
	21 Maret 2019	-Menangani Waarmeking -Menangani Legalisasi -Pemberkasan Balik nama	
	22 Maret 2019	-Pemberkasan Balik nama -Online berkas untuk daftar ke BPN	

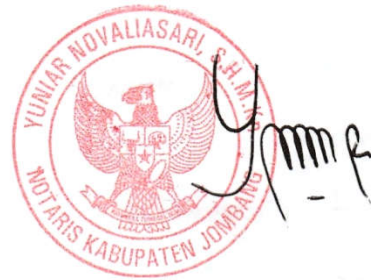
		-Pemberkasan Pemecahan Sertipikat	
IV	25 Maret 2019	-Membuat akta perubahan badan hukum -Membuat perjanjian ikatan jual beli dan kuasa menjual	
	26 Maret 2019	-Mengajukan validasi pajak ke Bapenda -Membuat Akta Pendirian Badan Hukum PT	
	27 Maret 2019	-Membuat Akta Pendirian Badan Hukum CV -Online CV	
	28 Maret 2019	-Membuat Akta Jual Beli -Pemberkasan Balik Nama, Online	
	29 Maret 2019	-Pemberkasan Pengecekan Sertipikat -Pemberkasan balik nama	
V	01 April 2019	-Membuat salinan perikatan jual beli tanah (Tanah Kavling) -Membuat salinan perikatan jual beli tanah	
	02 April 2019	-Pemberkasan Berkas Pengecekan Sertipikat -Menangani Waarmeking	
	03 April 2019	<b>LIBUR</b>	
	04 April 2019	-Online berkas Roya dan Pengecekan Sertipikat -Mengambil BPHTB di	



		Bapenda -Online Badan Hukum	
--	--	--------------------------------	--

Jombang, 04 April 2019

Pendamping Lapangan,



**YUNIAR NOVALIASARI, S.H., M.KN**