

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KANTOR NOTARIS ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.**



Oleh:

Saras Urivatus Mahviro 1961149

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2022**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KANTOR NOTARIS ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.



Oleh:

Saras Urivatus Mahviro

NIM. 1961149

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(Ratna Dwijayanti, SE., MM)
NIDN - 0725028502

Jombang, 01 September 2022

(Saras Urivatus Mahviro)

Menyetujui,
Pendamping Lapangan

(Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.)

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen

(Dr. Esmati Pancaningrum, ST., MSM)
NIDN - 0716097202

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan dan menyusun laporan akhir Kuliah Kerja Magang (KKM) Kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang tahun ajaran 2022-2023. Yang telah dilaksanakan di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. pada tanggal 01 Agustus sampai dengan 01 September 2022.

Penulis laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas pihak yang langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyusun laporan akhir KKM. Dengan rasa hormat saya berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abd.Rohim, SE., M.Si, CRA selaku Pimpinan Kampus STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Ratna Dwijayanti, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada saya dari awal hingga selesainya kegiatan KKM ini.
4. Ibu Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn selaku Notaris yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam kegiatan ini
5. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberi dukungan hingga selesainya KKM ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga tulisan ini memberikan manfaat kepada masyarakat serta semua disiplin ilmu, serta menerima saran dan kritikan agar dapat membarui tulisan mendatang.

Jombang, 01 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	1
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	1
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi.....	4
2.1.1 Visi dan Misi	4
2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi	5
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan/Instansi	5
BAB III	7
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	7
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
3.1.1 Pelayanan Jasa.....	8
3.1.2 Kualitas Pelayanan	9
3.1.3 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	11
3.1.4 Hal Penting Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
3.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	14
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	16
BAB IV	17
KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17

DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 3.2 Alur Sistem Informasi Kantor.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Pegawai.....	7
Tabel 3.2 Tugas dan Wewenang Pegawai.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang.....	20
Formulir Aktivitas Harian Magang	21
Surat Keterangan Kerja.....	24
Lembar Penilaian KKM Pendamping Lapangan.....	25
Lembar Penilaian KKM Dosen Pembimbing Lapangan.....	26
Foto Kegiatan Kuliah Kerja Magang.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kenyataan di lapang seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (*fresh graduate*) belum mampu secara optimal mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan), berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain sebagai media pengembangan teoritis (*hardskill*) kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan *softskill* mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja.
2. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktik kerja.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, etika, sikap dan perilaku)

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan kuliah kerja magang bagi pihak - pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan *hardskill* maupun *softskill*.
 - b. Mahasiswa mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia

pendidikan.

- c. Mahasiswa mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliah.
 - d. Sebagai pengalaman kerja awal bagi mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin Kerjasama yang baik antara Lembaga Pendidikan dengan pihak perusahaan/instansi terkait.
2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang
 - a. Mempercepat peningkatan kerjasama antara STIE PGRI Dewantara dengan dunia usaha.
 - b. Memberi masukan pada penyempurnaan kurikulum program studi dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja.
 - c. Memperoleh masukan yang berupa berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pendidikan.
 3. Bagi Instansi
 - a. Berperan sebagai sarana untuk menjembatani antara Instansi dengan pihak STIE PGRI Dewantara Jombang untuk membina hubungan kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun keorganisasian
 - b. Instansi bertindak sebagai lembaga pendidik dalam proses pembentukan jiwa kerja mahasiswa yang lebih unggul dan siap dalam segala tantangan.
 - c. Memperoleh gambaran kondisi SDM yang akan datang.
 - d. Memperoleh jalinan kemitraan dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah di Kantor Notaris ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn. yang berkedudukan di Jalan Yos Sudarso Nomor 21, Gambiran Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur.

1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang telah dilaksanakan selama 1 bulan lamanya yaitu pada tanggal 01 Agustus – 01 September 2022.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/ Instansi

Kantor Notaris ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn. berdiri pada tahun 2021, Berdasarkan surat keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-01711.AH.02.01 TAHUN 2021 tanggal 5 November 2021, yang berkedudukan di Jalan Yos Sudarso Nomor 21, Gambiran Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur dengan karyawan berjumlah 2 orang. Di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. berwenang 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 grosse, salinan dan kutipan akta, semuanya itu Sebagian dari pembuatan akta-akta itu tidak juga ditugaskan/ dikecualikan kepada pejabat lain atau orang lain yang ditetapkan oleh undang-undang.

2.1.1 Visi dan Misi

a. Visi

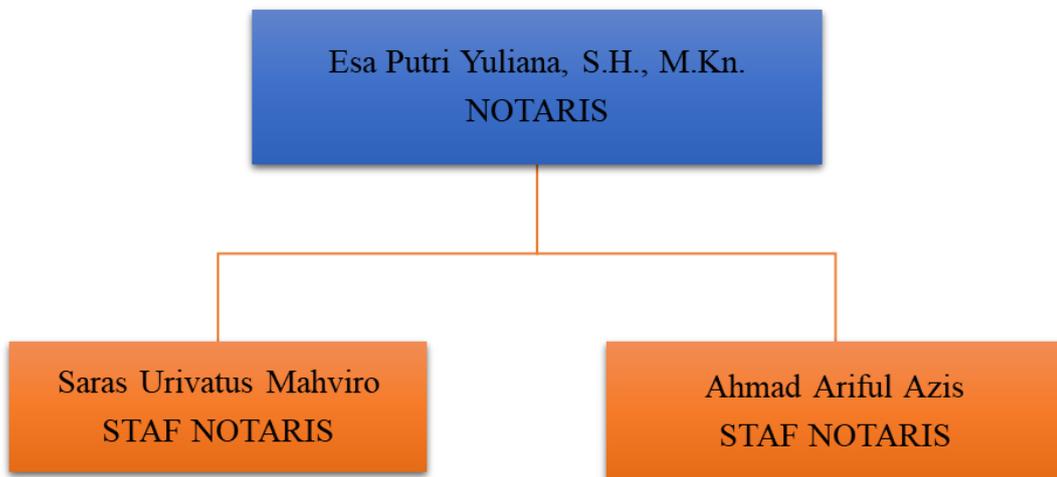
Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat individu dan perusahaan dalam setiap transaksi bisnis dan pertanahan secara cepat, efisien, efektif, dan menjunjung tinggi etika dan integritas.

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 *Stakeholders* karyawan dan Kantor Notaris PPAT Rekanan serta klien dalam setiap pelayanan dengan *service excellent*.

2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Struktur Organisasi Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan/Instansi

Notaris adalah Pejabat Umum yang berwenang untuk Otentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan membuat Akta 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.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja yang dilakukan di tempat magang di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H.,M.Kn, sesuai dengan prosedur dan tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan/instansi. Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, 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 pengurusan Badan Hukum seperti Pendirian PT (Perseroan Perorangan, Perseroan Persekutuan Modal) , Koperasi, Yayasan, dan Non Badan Hukum seperti Perusahaan Perorangan, Persekutuan Perdata, Firma, Persekutuan Komanditer (CV), Serta Perjanjian-Perjanjian lainnya. Dan juga menerima jasa pengurusan Balik Nama Sertipikat, Balik Nama Waris, Pengurusan Pemecahan Sertipikat, dll.

Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. terdapat 2 pegawai. Setiap pegawai memegang tugas dan kewenangan masing-masing. Berikut data Pegawai :

Tabel 3.1 Data Pegawai

No	Nama	Jabatan
1.	Saras Urivatus Mahviro	Pegawai
2.	Ahmad Ariful Azis	Pegawai

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

Tabel 3.2 Tugas dan Wewenang Pegawai

No	Nama	Tugas dan Wewenang
1.	Saras Urivatus Mahviro	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima tamu/ calon klien yang datang untuk berkonsultasi dengan notaris. b. Menerima dan memeriksa berkas klien yang akan melakukan perbuatan hukum sesuai dengan persyaratan misal : membuat perjanjian pengikatan jual beli, dll. c. Mendrafting minuta akta. d. Menyiapkan keperluan akad hingga terbit salinan akta. e. Melaporkan dan mengisi laporan bulanan notaris pada aplikasi AHU online, dan APN online. f. Melakukan pendaftaran berkas ke Instansi BPN dan BAPENDA. g. Melakukan pengarsipan warkah. h. Berkoordinasi dengan Instansi atau <i>Stakeholders</i>
2.	Ahmad Ariful Azis	<ul style="list-style-type: none"> a. Membayar pajak ke Bank Jatim. b. Melakukan pendaftaran berkas ke Instansi BPN, BAPENDA. c. Mengurus berkas ke kecamatan, kelurahan. d. <i>Follow up</i> berkas ke Instansi. e. Mengirimkan surat/laporan ke Instansi. f. Melakukan pengarsipan surat-surat dan warkah notaris

3.1.1 Pelayanan Jasa

Kotler (2005:167) mengatakan bahwa: “Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak tergantung pada suatu produk fisik.”

Jasa dapat diklasifikasikan dalam dua kelompok yaitu:

1. Jasa yang berpangkal pada manusia
2. Jasa yang berpangkal pada peralatan.

Terdapat empat karakter yang dimiliki produk jasa dibandingkan produk yang berupa barang (Kotler dan Armstrong, 2004: 190):

1. Tidak berwujud. Jasa memiliki sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat.
2. Tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin.
3. Berubah-ubah. Karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.
4. Daya tahan. Jasa jelas tidak dapat disimpan.

Terhadap kenyataan bahwa jasa adalah kinerja atau proses bukan merupakan obyek adalah langkah awal untuk memahami jasa itu sendiri, hal ini terutama untuk klasifikasi jasa yang sangat sedikit berhubungan dengan peralatan atau peralatan . Jasa lebih merupakan kinerja atau prestasi dan pengalaman dari bentuk obyek, spesifikasi serta manufaktur yang tepat mengenai keseragaman kualitas sangat sulit untuk ditentukan.

3.1.2 Kualitas Pelayanan

Setiap konsumen yang ingin membeli suatu produk/jasa pasti ingin yang berkualitas atau yang bermutu baik. Hal ini dapat menjadi acuan bagi setiap perusahaan untuk memenuhi keinginan setiap konsumen tentunya dengan memproduksi produk-produk yang berkualitas dan bermutu bagi konsumen yang ingin menggunakan produk tersebut atau meningkatkan mutu pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Oleh karena itu, kualitas atau mutu suatu produk merupakan prioritas utama bagi keberhasilan sebuah perusahaan. Kualitas atau mutu merupakan salah satu jaminan atas kesetiaan pelanggan (loyalitas pelanggan), pertahanan terkuat untuk menghadapi pesaing asing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan bisnis. Kualitas memiliki dampak langsung pada prestasi produk, dan dengan demikian pelanggan tentunya dapat memenuhi.

Kotler dan Armstrong (2005:230) menarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan

fungsinya, termasuk daya tahan produk secara keseluruhan, keandalan, presisi, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut berharga lainnya. Dengan kata lain, kualitas produk/jasa adalah kemampuan produk/jasa untuk melaksanakan fungsinya, keawetan, dan ketepatan yang digunakan dan diperbaiki serta atribut yang layak lainnya. Suatu kualitas produk dapat diamati melalui dimensi-dimensi yang tercakup di dalamnya.

Oleh karena itu perusahaan sebaiknya selalu memperhatikan semua aspek yang terkandung dalam dimensi kualitas produk/jasa ini, demi dapat memenuhi loyalitas pelanggannya.

Atribut pelayanan atau jasa terkait dengan dimensi nilai yang terdiri dari elemen-elemen (Aritonang, 2005:23):

1. *Tangibles* (hal-hal nyata): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*): Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang diyakini, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhinya.
3. *Responsiveness* (responsivitas): keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan.
4. *Assurance* (kepastian): Kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki staf untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen, misalnya kesopanan dan rasa hormat, pelayanan.
5. *Empathy* (empati): Kemudahan untuk mendekati dan menghubungi, memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang tepat, mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya, peduli dan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.

Dimensi-dimensi jasa di atas diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985, dalam Sitaniapessy,

Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2006:17) yang mengkonfirmasi bahwa antara hasil dan proses evaluasi konsumen tentang kualitas pelayanan.

Mereka menemukan 10 dimensi kualitas jasa pelayanan yang disederhanakan menjadi lima dimensi. Lima dimensi tersebut disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) yang terdiri atas:

1. Benda berwujud (kasat mata). Aspek ini menjadi penting karena jasa tidak dapat dilihat tetapi dirasakan. Hal ini dapat berupa penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.
2. Keandalan. Dimensi ini mengukur ukuran perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
3. Daya tanggap. Aspek ini merupakan dimensi yang sangat dinamis karena membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
4. Jaminan merupakan aspek kualitas layanan yang menentukan kepuasan pelanggan, berkaitan erat dengan kompetensi organisasi, dan memandu perilaku pelanggan yang membangkitkan emosi dan keyakinan pelanggan.
5. Empati. Dimensi ini untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

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.

Dari hasil respon klien tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. dapat dikatakan keseluruhan prosedurnya mudah dipahami. Ada beberapa yang menjelaskan apa saja yang dibutuhkan dan persyaratan apa yang harus dibawa dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan agar para pemohon mendapatkan

apa yang diinginkan.

Indikator di Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. ini mencangkup penyesuaian standar pelayanan, pemahaman, terhadap keinginan klien, dan pelayanan yang tepat dan relevan. Dalam hal ini pelayanan ini adalah mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan klien. Yang dapat berupaya mendengarkan dan memahami kebutuhan klien. Hal ini juga termasuk dalam tujuan pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada klien.
2. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada klien.

3.1.4 Hal Penting Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

1. Memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Memberikan penyuluhan hukum terhadap klien yang datang konsultasi.
3. Berusaha memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, teliti serta amanah.

3.1.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

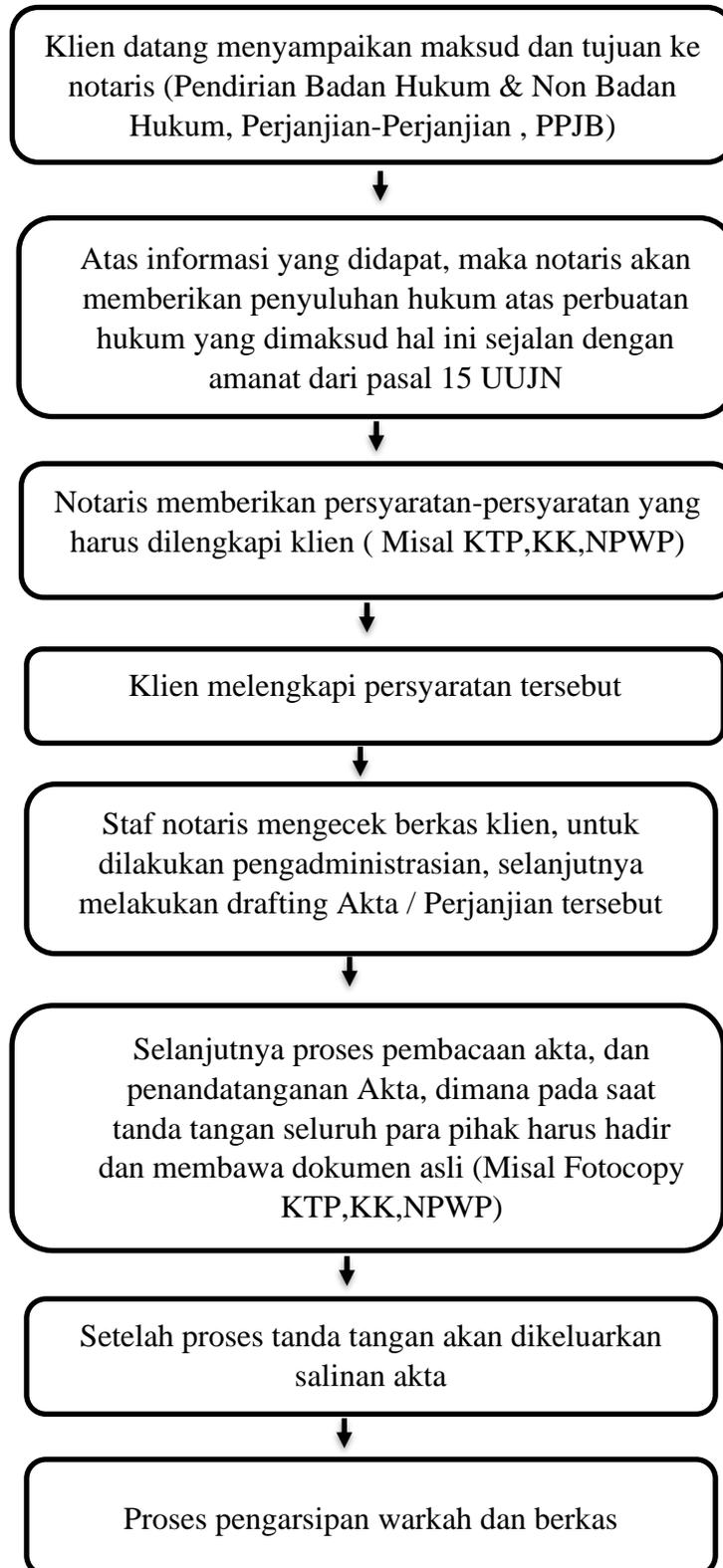
setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berkenaan dengan kualitas layanan di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H.,M.Kn, beberapa ada Klien yang mengurus percepatan berkas (Berkas perjanjian-perjanjian, pendirian badan hukum). Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H.,M.Kn berusaha untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik, tepat waktu, maka dari itu mengupayakan untuk berkas yang masuk dapat segera dikerjakan dan segera selesai sesuai dengan harapan klien. Dalam penanganan berkas di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn., sudah tepat dan relevan, dimana jika berkas tersebut sudah lengkap, maka berkas tersebut dapat diproses.

Berikut adalah proses informasi pelayanan di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.



Gambar 3.2 Alur Sistem Informasi Kantor

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Dalam menangani percepatan berkas dari klien, Berkas diproses sesuai prosedur yang telah ditetapkan, tepat waktu, amanah serta Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn memberikan pelayanan yang terbaik, menginformasikan kepada klien tentang perkembangan berkas yang diproses, dan hasil yang didapat sesuai dengan harapan klien.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah disajikan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan klien, dikarenakan Hal ini dapat menjadi acuan bagi setiap Instansi untuk memenuhi keinginan setiap klien tentunya dengan memproduksi jasa-jasa yang berkualitas dan bermutu bagi klien yang ingin menggunakan jasa tersebut atau meningkatkan mutu pelayanan dibidang jasa tersebut. Serta pelayanan jasa di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn sudah sesuai dengan Standar Operasional Manajemen (SOM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga mendapat *feedback* yang baik dari klien yang dapat menjadikan kepuasan klien.

4.2 Saran

Kualitas pelayanan di Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn sangat baik, sehingga membuat klien yang menggunakan jasa tersebut merasa puas dengan hasil yang diberikan baik dari teknis-teknis, kualitas, kemudahan, berkomunikasi dengan notaris, kenyamanan, tepat waktu, cepat, dan responsive. Sebaiknya semua kalangan pelayanan yang dibutuhkan dapat dijangkau oleh klien agar dapat mempermudah semua urusan yang dilakukan oleh klien. Serta notaris melaksanakan tugas mulia membantu klien menyelesaikan persoalan hukum yang dihadapinya untuk selalu bertindak cermat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2005). Manajemen dan pemasaran Jasa. *Bandung: Alfabeta*.
- Sitaniapessy, R. H., & Sitaniapessy, H. A. (2009). Kualitas jasa pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *11(1)*.
- Nico, Tanggungjawab Notaris Selaku Pejabat Umum, Center for Documentation and Studies of Business Law, Yogyakarta, 2003.
- Anik Suryani, “Peranan Ikatan Notaris Indonesia (INI) dalam Pelaksanaan TugasNotaris Sesuai Kode Etik”, *Jurnal Repertorium*, Volume III, Nomor 2, Edisi Juli-Desember 2016, hlm. 22

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang

NOTARIS

ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn

SK Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Nomor : AHU-01711.AH.02.01 Tahun 2021 Tanggal 5 November 2021
Jln Yos Sudarso No 21, Gambiran, Kecamatan Mojoagung,
Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, 61482
Hp : 085730954419 Email : notaris.esaputriyuliana@gmail.com

SURAT KETERANGAN MAGANG

Nomor : 020/NOT.EPY/IX/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.
Jabatan : Notaris
Instansi : NOTARIS ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.
Alamat : Jln Yos Sudarso No 21, Gambiran, Kec. Mojoagung, Kab. Jombang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SARAS URIVATUS MAHVIRO
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE PGRI Dewantara Jombang
Alamat : Jl. Prof. M. Yamin No.77, Jombang

Bahwa saudara Saras Urivatus Mahviro telah melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn selama 1(satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Agustus sampai dengan 01 September 2022.

Serta saudara Saras Urivatus Mahviro telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik selama magang di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. dan aktif mempelajari, mengikuti kegiatan administrasi kantor di Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. serta mampu mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan.

Demikian surat keterangan magang ini dibuat dengan dasar yang sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

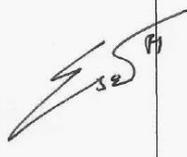
Jombang, 01 September 2022


ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.
Notaris Kabupaten Jombang

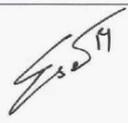
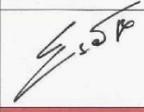
Lampiran 2. Formulir Aktivitas Harian Magang

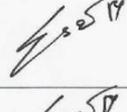
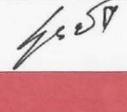
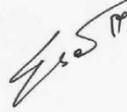
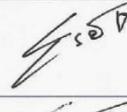
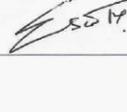
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

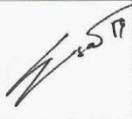
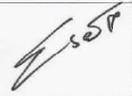
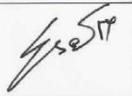
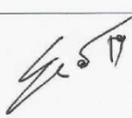
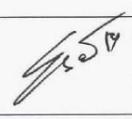
Nama : Saras Urivatus Mahviro
 NIM : 1961149
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : Kantor Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.
 Bagian/Bidang : Administrasi Kantor Notaris

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	1 Agustus 2022	- Mengurus Berkas Ke Kecamatan - Mengelola Kegiatan Administrasi Kantor	
	2 Agustus 2022	- Pemberkasan Berkas AJB - Pengurusan Berkas Ke BPN - Pengarsipan Laporan Bulanan Notaris	
	3 Agustus 2022	- Membuat Surat Pemecahan - Pemberkasan Berkas AJB	
	4 Agustus 2022	- Pengisian Buku Daftar Akta Notaris - Pemberkasan AJB	
	5 Agustus 2022	- Menghitung Biaya Pajak Jual Beli - Webinar Sosialisasi Pajak - Ke Bank Jatim	

	6 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Cek Berkas Di Aplikasi Sentuh Tanah - Pemberkasan 	
	7 Agustus 2022	LIBUR HARI MINGGU	

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
2	8 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pengecekan Data Klien - Membuat Surat Keterangan Beda Nama - Menerima Tamu 	
	9 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Ke Kantor Pos - Pemberkasan - Menghitung Pajak Jual Beli 	
	10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberkasan AJB - Membuat Surat Pernyataan Dan Kuasa Jual Beli 	
	11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberkasan AJB - Mempersiapkan Surat-Surat Pengurusan AJB 	
	12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Menghitung Biaya Pajak Jual Beli - Webinar Sosialisasi Pajak 	
	13 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberkasan - Cek Posisi Berkas Di Sentuh Tanah 	
		14 Agustus 2022	LIBUR HARI MINGGU

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
3	15 Agustus 2022	- Mengurus Berkas Ke Kecamatan - Mengelola Kegiatan Administrasi Kantor	
	16 Agustus 2022	- Pemberkasan Berkas AJB - Pengurusan Berkas Ke BPN - Pengarsipan Laporan Bulanan Notaris	
		17 Agustus 2022	
	18 Agustus 2022	- Pengisian Buku Daftar Akta Notaris - Pemberkasan AJB	
	19 Agustus 2022	- Membayar PNBPN - Pemberkasan	
	20 Agustus 2022	KANTOR LIBUR ADA KEGIATAN	
	21 Agustus 2022	LIBUR HARI MINGGU	
	Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan
4	22 Agustus 2022	- Pengisian Buku Daftar Akta Notaris - Pemberkasan - Pengurusan Berkas Ke BPN	
	23 Agustus 2022	- Pemberkasan - Menghitung Pajak Jual Beli	
	24 Agustus 2022	- Pengurusan SKB Ke Kantor Bapenda	

25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip Surat Masuk - Mengisi Buku Agenda Surat Masuk 	
26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberkasan - Cek Posisi Berkas di BPN 	
27 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberkasan - Menghitung Rincian Biaya Jual Beli 	
28 Agustus 2022	LIBUR HARI MINGGU	
29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Mengambil Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak Ke Kantor Bapenda - Pemberkasan 	
30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Cek Berkas Di Aplikasi Sentuh Tanah - Pemberkasan 	
31 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Pengisian Buku Daftar Akta Notaris - Pemberkasan 	
1 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Akad Jual Beli - Pemberkasan - Penutupan Kuliah Kerja Magang 	

Jombang, 01 September 2022

Pendamping Lapangan,


(Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.)

Lampiran 3. Surat Keterangan Kerja

NOTARIS

ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn

SK Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Nomor : AHU-01711.AH.02.01 Tahun 2021 Tanggal 5 November 2021
Jln Yos Sudarso No 21, Gambiran, Kecamatan Mojoagung,
Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, 61482
Hp : 085730954419 Email : notaris.esaputriyuliana@gmail.com

SURAT KETERANGAN KERJA

Nomor : 017/NOT.EPY/V/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.
Jabatan : Notaris
Instansi : Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.
Alamat : Jln Yos Sudarso No 21, Gambiran, Kec. Mojoagung, Kab. Jombang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Saras Urivatus Mahviro
Jabatan : Staff Notaris
Instansi : Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.
Alamat : Jln Yos Sudarso No 21, Gambiran, Kec. Mojoagung, Kab. Jombang

Adalah benar pegawai Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. yang telah bekerja sejak 7 Maret 2022 , hingga saat ini masih aktif bekerja di Notaris Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn. Surat keterangan kerja ini digunakan sebagai syarat Administrasi Pengajuan Magang di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Demikian surat keterangan kerja ini dibuat dengan dasar yang sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang , 12 Mei 2022


Esa Putri Yuliana, S.H., M.Kn.
Notaris Kabupaten Jombang

Lampiran 4. Penilaian KKM Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : SARAS URIVATUS MAHYIRO
NIM : 1961149
Program Studi : MANAJEMEN
Tempat Magang : KANTOR NOTARIS ESA PUTRI YULIANA .SH.,M.Kn
Alamat Tempat Magang : JL. 705 SUDARSO NO 21, GAMBIRAN, MOJOAGUNG, JOMBANG
Bagian/Bidang : ADMINISTRASI KANTOR NOTARIS

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	94
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	96
4.	Kreativitas dan ketrampilan	91
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	97
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	98
7.	Kemampuan berkomunikasi	93
8.	Produktivitas Kerja*	98
Jumlah		762
Nilai Rata-Rata		95,2

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 01 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(ESA PUTRI YULIANA, S.H., M.Kn.)

Lampiran 5. Penilaian KKM Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Saras Urivatus Mahviro
NIM : 1961149
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Kantor Notaris Esa Putri Yuliana,S.H., M.Kn.
Bagian/Bidang : Administrasi Kantor Notaris

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	84
2.	Motivasi	83
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	85
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	83
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	82
6.	Sistematika laporan	82
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	82
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	83
Jumlah		664
Nilai Rata-Rata		83

Jombang, 01 September 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Ratna Dwijayanti, SE., MM)

Lampiran 6. Foto Kegiatan Kuliah Kerja Magang

