

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan cepatnya perkembangan dalam bidang ekonomi, Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) memegang peranan strategis dalam mendukung kepastian hukum serta kemudahan dalam menjalankan kegiatan bisnis dan aktivitas ekonomi masyarakat. Mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2004 mengenai Jabatan Notaris, khususnya pada Pasal 1 ayat 1, Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta otentik serta menjalankan tugas lain sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris. Sementara itu, PPAT memiliki kewenangan untuk menerbitkan akta otentik yang berkaitan dengan pengalihan hak atas tanah dan pendaftaran hak atas tanah, berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Permasalahan pertanahan di Indonesia hingga saat ini masih menjadi isu yang kompleks dan sistemik. Bambang Soesatyo mengungkapkan bahwa persoalan ini telah menimbulkan dampak merugikan, terutama bagi masyarakat dari golongan ekonomi lemah, tekanan ekonomi memaksa sebagian masyarakat untuk menggadaikan tanah miliknya kepada lembaga pembiayaan, yang kemudian menjadi celah bagi oknum-oknum tertentu untuk melakukan praktik ilegal melalui jaringan mafia tanah (Muhti, 2025). Fenomena ini tidak hanya mengancam hak-hak masyarakat atas tanah, tetapi juga menciptakan ketidakpastian hukum dalam sistem pertanahan nasional.

Saat ini, Polri melalui Satgas Anti Mafia Tanah telah menunjukkan komitmen serius sepanjang tahun 2024 dengan menangani 1.547 perkara dan menetapkan 935 tersangka. Salah satu kasus terbesar adalah pengungkapan penipuan sertifikat tanah dengan kerugian mencapai Rp160 triliun, capaian ini menjadi langkah penting dalam memperkuat kepastian hukum, memberantas praktik ilegal, serta mendorong terciptanya sistem pertanahan yang adil, transparan, dan berpihak pada masyarakat luas (Hukmana, 2025).

Kondisi seperti ini menuntut peran aktif berbagai pihak, termasuk Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam memastikan keabsahan transaksi pertanahan. Sebagai pihak yang membuat akta otentik, Notaris/PPAT bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang transparan, sah, dan melindungi hak masyarakat. Di tengah meningkatnya kebutuhan akan layanan hukum yang cepat, akurat, dan dapat dipercaya, kualitas pelayanan kantor Notaris/PPAT menjadi sangat penting.

Pertumbuhan Notaris dan PPAT membuat persaingan di jasa hukum semakin intens. Salah satu Notaris/PPAT Yayan Supiani SH., M.Kn., yang berlokasi di Jalan Menpor Palsigunung No. R3-4, Tugu, Cimanggis, Kota Depok. Kantor ini merupakan perusahaan swasta yang menyediakan berbagai layanan hukum, beberapa layanan yang ditawarkan oleh Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., meliputi pendirian PT, CV, dan badan usaha lainnya, pembuatan perjanjian, akta fidusia, transaksi jual beli tanah, pembuatan SKMHT (Surat Kuasa Memberikan Hak Tanggungan), pengurusan ahli waris, balik nama, hibah dan wakaf, pembuatan APHT (Akta Pemberian Hak Tanggungan), serta AJB (Akta Jual Beli). Mengingat bahwa layanan yang diberikan oleh Kantor Notaris/PPAT berfokus pada jasa maka harga,

kepercayaan dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Memahami keinginan dan harapan pelanggan melalui harga yang ditawarkan akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Harga dapat diartikan sebagai biaya yang dikenakan atas produk atau layanan, sekaligus sebagai nilai yang diberikan oleh konsumen sebagai imbalan untuk mendapatkan manfaat dan hak atas kepemilikan atau penggunaan produk atau layanan itu (Sudaryana, 2020). Penting bagi perusahaan untuk memantau harga pesaing agar harga yang mereka tetapkan tetap kompetitif dan tidak terlalu tinggi maupun rendah, sehingga memungkinkan mereka menciptakan kepuasan melalui harga yang kompetitif sesuai dengan harapan pelanggan (Hidayat et al., 2022).

Kepercayaan pelanggan juga merupakan hal yang dipandang krusial bagi Kantor Notaris/PPAT Yayan, SH.,M.Kn. Kepercayaan ini umumnya terbentuk melalui pengalaman awal pelanggan saat pertama kali menggunakan produk atau jasa, dimana kualitas yang dirasakan menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kredibilitas perusahaan (Sudirman et al., 2020). Kepercayaan terbentuk berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan seseorang (Widjaja & Araufi, 2020). Apabila perusahaan mampu memuaskan pelanggannya hal ini akan berdampak pada tingkat kepercayaan, demi meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan perlu mengatur strategi.

Perusahaan yang memahami dengan baik ekspektasi pelanggan terhadap mutu pelayanan akan memperoleh kepuasan lebih. Kualitas Pelayanan merupakan ketepatan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menyeimbangi harapan pelanggan (Darno & Yosepha, 2022). Upaya memenuhi kepuasan pelanggan

perusahaan perlu secara cermat memahami perubahan kebutuhan dan keinginan yang terus berkembang, sehingga mereka dapat menyediakan produk dan layanan yang sesuai harapan pelanggan dan pada akhirnya menciptakan kepuasan (Hasbi & Apriliani, 2021).

Melalui perhatian terhadap aspek harga, kepercayaan serta kualitas pelayanan maka Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., dapat mengejar kepuasan pelanggan dari customernya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu ukuran sejauh mana pelanggan yang menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan merasa sangat senang dengan produk atau jasa yang mereka terima (Solikha & Suprpta, 2020). Kepuasan pelanggan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dengan secara tidak langsung menarik pelanggan baru melalui promosi dari mulut ke mulut (Rembet et al., 2020).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian ini sesuai dengan pendapat (Purnomo, 2024) yang menyebutkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena harga memainkan peran penting dalam mengarahkan kepuasan pelanggan, sebab harga yang baik dan terjangkau memiliki dampak positif bagi perusahaan. Hasil penelitian (Kasinem, 2020) kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena informasi yang baik dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap produk atau layanan, hal ini terjadi karena pengalaman yang tersimpan dalam ingatan pelanggan terhadap layanan tersebut yang membantu dalam membangun rasa percaya. Hasil penelitian (Ovidani & Hidayat, 2020) menyebutkan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana persepsi

pelanggan terhadap baik atau buruknya pelayanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

Walaupun penelitian sebelumnya menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ada juga penelitian lain yang menghasilkan temuan sebaliknya. Misalnya, penelitian (Budiyono et al., 2022) menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian (Suryani et al., 2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan tidak berperan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian (Kasinem, 2020) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Meskipun Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. berupaya maksimal dalam melayani pelanggan, hasil survei yang dilakukan oleh peneliti mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan masih belum mencapai tingkat optimal. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel kepuasan pelanggan dari 71 responden, ditemukan adanya 21 jawaban atau setara 5.92 % dari total seluruh jawaban item kuesioner yang menjawab netral. Keraguan ini meskipun kecil, merupakan indikasi adanya kesenjangan antara harapan dan realita yang dirasakan pelanggan. Indikasi keraguan tersebut paling banyak terfokus pada pernyataan terkait kecepatan waktu dan proses (Y3) serta kesesuaian produk atau jasa dengan harapan (Y4).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, terutama pada dimensi kecepatan proses dan pemenuhan harapan, mengisyaratkan bahwa faktor-faktor fundamental seperti harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan perlu dikaji dan diuji pengaruhnya secara mendalam. Apabila variabel-variabel ini tidak dikelola dengan baik, keraguan pelanggan sebesar 5.92% tersebut dapat meningkat dan mengancam keberlanjutan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.”**.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.?
2. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.?
3. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.?
4. Apakah harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH.M.Kn.?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang pemasaran jasa, perilaku konsumen, dan manajemen kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini dapat menambah referensi empiris mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks jasa notaris/PPAT, yang masih relatif jarang dikaji secara spesifik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi cara bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama studinya, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan keterampilan analisis, berpikir kritis, dan pemahaman langsung tentang hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini juga menjadi pengalaman empiris berharga yang akan berguna di dunia profesional di masa mendatang.

- b. Bagi Akademis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran jasa, manajemen pelayanan, dan perilaku

konsumen. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam kajian akademis dan sebagai bahan diskusi dalam kegiatan pembelajaran. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa dengan objek atau pendekatan yang berbeda.

c. Bagi Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Penelitian ini memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi pelanggan terhadap aspek harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, serta bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan, membangun hubungan jangka panjang dengan klien, serta mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah persaingan jasa notaris dan PPAT yang semakin berkembang.

1.4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, didasarkan pada filsafat positivism, penelitian ini memfokuskan pada pengumpulan data dari kelompok populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat pengukur yang sudah ditentukan lalu data tersebut dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023). Penelitian dilakukan untuk menjelaskan pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Notaris Yayan Supiani, SH., M.Kn., Kota Depok. Selanjutnya kuesioner ini diolah dengan statistik SPSS 26.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu cara memilih anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan lapisan atau kelompok tertentu dalam populasi (Sugiyono, 2023). Sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dikarenakan untuk mendapatkan sampel yang mewakili dari semua populasi dan lebih pasti atau mendekati populasi. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner secara online. Penyebaran ini kuesioner yang didapatkan sebanyak 71 sampel.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini secara khusus membahas pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Fokus penelitian ini adalah persepsi pelanggan terhadap tiga variabel utama, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis atau prosedural dari pekerjaan notaris/PPAT secara mendalam, melainkan berfokus pada bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa.

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., sedangkan subjek penelitian adalah para pelanggan yang telah menggunakan jasa dari kantor tersebut, baik dalam hal pengurusan akta, peralihan hak atas tanah, warisan, maupun layanan legalitas lainnya. Data yang dikumpulkan terbatas pada persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu April hingga Juni 2025, mencakup tahap observasi lapangan, penyebaran kuesioner, analisis data, dan penyusunan laporan akhir. Dengan batasan ini, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil yang terfokus, akurat, dan bermanfaat, baik secara akademis maupun praktis.

1.6. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini dibagi menjadi empat bab utama. Pembagian ini bertujuan untuk memperlancar alur gagasan dan membantu pembaca memahami isi tugas akhir ini secara sistematis. Oleh karena itu, penulis akan menjelaskan secara garis besar isi setiap bab yang akan dibahas, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas teori tentang persepsi harga, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta teori pendukung lainnya.

BAB III Pembahasan

Bab ini membahas gambaran umum organisasi, meliputi sejarah dan perkembangan perusahaan/organisasi, struktur dan tata kerja organisasi serta kegiatan usaha yang dijalankan. Selain itu, bab ini juga menyajikan data penelitian yang meliputi populasi dan sampel, karakteristik responden, serta hasil kuesioner pada variabel harga, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang

didukung dengan penyajian tabel penolong. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang meliputi adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

BAB IV Penutup

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran penelitian untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

