

**PENGARUH FASILITAS KANTOR DAN PELAYANAN  
PETUGAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SLIK DI  
KANTOR OJK PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



**KRISTIA SYARIFAH SETYANI**

**NIM. 21055496**

**Skripsi Ini Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI**

**STIKOM YOGYAKARTA**

**2022**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"*

**Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

### ***MAN JADDA WA JADDA***

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini disusun oleh peneliti dan dipersembahkan kepada :

- ❖ Anak pertamaku Ghaisan Al-Birra yang sabar nungguin bunda pulang kerja dan malam nemenin bunda ngerjain skripsi.
- ❖ Calon anak ke-2 yang masih di perut berjuang bareng-bareng sampai lulus.
- ❖ Suami yang bersedia bolak-balik nemenin KKN di luar kota waktu *weekend*.
- ❖ Kedua orang tua yang selalu membersamai di rumah, terutama mamah yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan ini.
- ❖ Keluarga sefrekuensi yang sangat membantu dalam proses semua ini.
- ❖ Dosen-dosen yang sabar membimbing.
- ❖ Temen-temen seperjuangan.
- ❖ Rekan-rekan OJK atas *supporting* data dan motivasinya.

## KATA PENGANTAR

Pandemi Covid pertama kali diumumkan pada negara Indonesia oleh presiden Jokowi tanggal 2 Maret 2020. Dua orang Warga Negara Indonesia yang mempunyai domisili di Depok diketahui terkonfirmasi virus SARS Covid-2. Disampaikan bahwa keduanya terpapar karena berinteraksi dengan warga Jepang yang tinggal di Malaysia. Dengan gejala yang dialami batuk, pilek, sesak, dan demam maka dilakukan pemeriksaan lebih lanjut dan isolasi selama 14 hari. (Berita ini dimuat pada laman: <https://www.indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/kasus-covid-19-pertama-masyarakat-jangan-panik>).

Berawal dari kasus tersebut maka angka paparan positif covid di Indonesia terus naik sehingga muncul beberapa kebijakan diantaranya pembatasan sekolah offline, dan adanya kebijakan bekerja *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH). Hal ini sebagai usaha untuk memberikan jarak/ *social distance* agar tidak saling berinteraksi dan menjaga jarak sehingga kapasitas pegawai dalam ruangan sangat diminimalisir.

Salah satu dampaknya yaitu dengan kantor yang memberikan pelayanan, yaitu Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Pelayanan SLIK yang semula dilayani di ruang tamu maka harus dilakukan di *basement* dengan kondisi meja kursi dan tempat yang terbatas. Selain itu dengan pertimbangan ruangan terbuka maka sirkulasi udara lebih baik dan akan mengurangi resiko pemaparan virus oleh masyarakat yang datang ke Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Bagaimana dampak dari penurunan pelayanan ini terhadap kepuasan konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur, hal tersebut yang ingin diukur dalam penelitian ini bagaimana *Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur*.

Berbagai hal yang diterangkan pada riset ini, diantaranya; 1) Apa saja fasilitas kantor yang tersedia di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. 2) Bagaimana Pelayanan Petugas yang diharapkan oleh Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. 3. Adakah pengaruh antara fasilitas kantor dan pelayanan petugas terhadap kepuasan konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

Peneliti mengucapkan terima kasih terhadap berbagai pihak yang sudah memberi bantuan atas terlaksananya penelitian ini, terutama terhadap Kepala OJK Provinsi Kalimantan Timur yang sudah memberikan ijin untuk menjadikan obyek penelitian konsumen SLIK di Kantor OJK Kalimantan Timur, petugas SLIK yang bersedia memberikan data kontak debitur untuk dilakukan jajak pendapat, dosen pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah STIKOM, serta semangat dari teman dan keluarga.

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat, khususnya bagi para mahasiswa yang akan melaksanakan riset yang sama, dan bagi Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur agar dapat selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen SLIK yang datang ke Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Saran dan kritik dari pembaca tentu akan membangun dan memberikan dampak positif ke depan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 31 Agustus 2022

Peneliti,

Kristia Syarifah Setyani

S1 Ilmu Komunikasi STIKOM Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	9
D. MANFAAT PENELITIAN.....	9
1. Manfaat Akademis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU.....	10
B. TEORI – TEORI YANG DIPAKAI.....	17
1. Pengertian Layanan dan Penyedia Layanan .....	17
2. Pelayanan Prima .....	18
3. Fasilitas Pelayanan .....	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
5. Kepuasan Pelanggan.....	23
C. Variabel dan Hipotesis .....	25
1. Variabel .....	25

2. Hipotesis.....	25
D. DEFINISI KONSEPTUAL DAN DEFINISI OPERASIONAL .....	26
1. Definisi Konseptual .....	26
2. Definisi Operasional.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN .....	28
A JENIS PENELITIAN .....	28
B DATA PRIMER DAN SEKUNDER .....	29
C INSTRUMEN DAN CARA PENGUMPULAN DATA.....	29
D CARA ANALISIS DATA.....	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. HASIL PENELITIAN .....	33
B. Pembahasan .....	68
BAB V. PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian .....	75
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN .....	81
Lampiran 1. Matrik Penelitian .....	81
Lampiran 2. KUESIONER PENELITIAN.....	84
Lampiran 3. DATA RESPONDEN PERNYATAAN X1 .....	87
Lampiran 4. HASIL UJI STATISTIK.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pemetaan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. Prosentase Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3. Prosentase Persebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia	36
Tabel 4. Prosentase Persebaran Responden Berdasarkan Kategori Profesi/ Pekerjaan	37
Tabel 5. Prosentase Persebaran Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan Terakhir	38
Tabel 6. Persebaran Prosentase Jawaban Pada Variabel X1	39
Tabel 7. Persebaran Prosentase Jawaban Pada Variabel X2	40
Tabel 8. Persebaran Prosentase Jawaban Pada Variabel Y	41
Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	42
Tabel 10. Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel X1 Fasilitas Kantor	43
Tabel 11. Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel X2 Pelayanan Petugas SLIK	44
Tabel 12. Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel Y Kepuasan Konsumen SLIK	45
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel X1 menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan R hitung dengan R tabel dan Nilai Signifikansi	47
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel X2 menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan R hitung dengan R tabel dan Nilai Signifikan	49
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Y menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan R hitung dengan R tabel dan Nilai Signifikan	55
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan Nilai	56
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	57
Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y menggunakan SPSS 25 dengan membandingkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	58
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas Variabel X1, X2, dan Y	60
Tabel 20. Hasil Uji Linieritas Variabel X1. Fasilitas Kantor dengan Variabel Y. Kepuasan Konsumen	61

Tabel 21. Hasil Uji Linieritas Variabel X2	61
Tabel 22. Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 23. Hasil Uji Regresi Sederhana X1. Fasilitas Kantor dengan Y. Kepuasan Konsumen	63
Tabel 24. Model Summary Uji regresi linier Sederhana Variabel X1 dengan Y	64
Tabel 25. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X2. Pelayanan Petugas dengan Y. Kepuasan Konsumen	64
Tabel 26. Model Summary Uji regresi linier Sederhana Variabel X2 dengan Y	65
Tabel 27. Hasil Uji Regresi Linier Berganda X1 dan X2 dengan Y	65
Tabel 28. Model Summary Uji regresi linier Berganda Variabel X1. Dan X2. dengan Y	66
Tabel 29. Pengujian Hipotesis Pertama	67
Tabel 30. Pengujian Hipotesis Kedua	67
Tabel 31. Pengujian Hipotesis Ketiga	68

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)	4
Gambar 2. Pengumuman Layanan SLIK <i>Online</i>	6
Gambar 3. <i>Triple Win Customer Service</i>	19
Gambar 4. Hubungan Korelasi Antar Variabel	25
Gambar 5. Pengaruh ketiga variabel	69

### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Matrik Penelitian	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3. Jawaban Responden Penelitian	87
Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS	94



## ABSTRAK

Kualitas Pelayanan menjadi merupakan sesuatu krusial untuk diberi perhatian dari suatu perusahaan maupun instansi pemerintahan yang memberi pelayanan terhadap masyarakat. Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan kepada masyarakat berupa pengajuan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan). Meskipun bukan sebagai *profit oriented* perbaikan layanan menjadi nilai reputasi perusahaan kepada masyarakat. Riset berikut untuk memahami pengaruhnya Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Metode riset yang dipakai yakni melalui metode deskriptif kuantitatif dan melakukan uji t bagi uji regresi linier sederhana dan menguji F guna melakukan menguji regresi linier berganda. Penyebaran kuesioner teknik *probabilitas sampling* dengan metode acak sederhana kepada 120 responden. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menerima tanggapan dari konsumen terkait ketersediaan fasilitas kantor, bagaimana kualitas pelayanan yang sudah berjalan saat ini, dan adakah pengaruh terhadap kepuasan konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Hasil pengujian instrument penelitian jumlah seluruh pernyataan dikatakan valid bernilai r hitung  $> 0,195$ , nilainya sig.  $< 0,05$ . Uji Reliabilitas dua variabel bebas serta satu variabel terikat menunjukkan nilai  $> 0,6$ . Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel fasilitas kantor dan pelayanan petugas ada pengaruhnya positif kepada kepuasan konsumen. Hasil dari menguji F menunjukkan bahwa fasilitas kantor dan pelayanan petugas dengan bersamaan ada pengaruhnya positif kepada kepuasan konsumen SLIK ditampilkan melalui skor F hitung  $114,803 > F$  tabel 3,07.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Konsumen, Kuantitatif

## **ABSTRACT**

*Service quality is one of the important things to be considered by a company or government agency who have provides services to the public. The Office OJK of East Kalimantan Province is one of the government agencies that provides services to the public about Financial Information Service System called SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan). OJK have to improvement the service although not as a profit oriented but as the company's reputation value to the public. This study is to determine the effect of Office Facilities and Officer Services on SLIK Consumer Satisfaction at the OJK Office of East Kalimantan Province. The research method used is quantitative descriptive method and performs t test for simple linear regression test and F test for multiple linear regression test. The distribution of questionnaires with probability sampling technique using a simple random method to 120 respondents. The purpose of this study is to receive responses from consumers regarding the availability of office facilities, how the quality of services is currently running, and is there any effect on SLIK customer satisfaction at the OJK Office in East Kalimantan Province. The results of the research instrument testing the total number of statements declared valid with the calculated r value  $> 0.195$ , the significance value  $< 0.05$ . The reliability test of two independent variables and one dependent variable showed a value  $> 0.6$ . The results of the t test show that each variable of office facilities and officer services has a positive effect on customer satisfaction. The results of the F test indicate that the office facilities and staff services simultaneously have a positive effect on SLIK customer satisfaction as indicated by the calculated F value of  $114.803 > F$  table  $3.07$ .*

*Keyword : Quality, Service, Satisfaction, Consumer, Quantitative*

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan atau *Service* menjadi komponen penting bagi suatu organisasi/ instansi pemerintah yang memiliki tugas memberikan layanan bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan dengan baik dan profesional ditujukan kepada *stakeholders* dalam bentuk barang, jasa, dan administratif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Hayat, 2017). Dengan pelayanan yang optimal harapannya masyarakat dapat terlayani dengan baik, kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara maksimal. Pelayanan optimal yang diberikan suatu instansi kepada masyarakat atau stakeholder berhubungan dengan instansinya biasa disebut sebagai pelayanan prima.

Pelayanan prima yang merupakan upaya instansi untuk menyediakan pelayanan paling baik kepada masyarakat perlu mempunyai orientasi terhadap berorientasi kepada sudut pandang dari masyarakat itu sendiri, agar lembaga penyedia bisa memberi kepuasan maksimal yang bisa dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Pemberian pelayanan prima dapat terwujud apabila suatu organisasi memiliki keterampilan untuk bersikap, memberi atensi, berpenampilan, daya respons, serta tanggung jawabnya baik dan juga terkoordinir dengan baik. Dapat diambil kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan prima minimal harus mempunyai kandungan tiga hal dasar yakni, terdapat pendekatan sikap yang menunjukkan adanya kepedulian atau *empathy* terhadap konsumen/masyarakat, upaya memberikan pelayanan dengan tindakan paling baik, dan memiliki tujuannya guna memberi kepuasan kepada pelanggan dan memiliki orientasi standarisasi pelayanan tertentu. (Barata, 2003).

Otoritas Jasa Keuangan ataupun yang mempunyai singkatan bernama OJK merupakan salah satu lembaga negara independen yang mempunyai fungsi untuk mengatur dan mengawasi yang terintegrasi kepada seluruh aktivitas dalam bidang lembaga jasa finansial. OJK baru lahir sesuai UU No. 21 tahun 2011. OJK menggantikan beberapa tugas lembaga seperti pada pengontrolan dan pengaturan bidang pasar modal OJK menggantikan peranan dari Bapepam LK sedangkan pada pengaturan, pengawasan dan melindungi klien layanan finansial OJK menggantikan tugas dari Bank Indonesia (BI) Siapa konsumen jasa keuangan yang dilindungi oleh OJK? Yaitu seluruh masyarakat yang menjadi nasabah atau berhubungan dengan lembaga jasa keuangan.

Terkait OJK sebagai salah satu instansi pemerintahan yang memiliki fungsi pelayanan, maka siapa yang menjadi konsumen atau *stakeholder* penerima layanan OJK? Penerima layanan OJK yaitu terdiri atas lembaga-lembaga layanan finansial yang dikontrol oleh OJK, baik Perbankan, non bank, *capital market* maupun masyarakat yang menjadi nasabah pada lembaga jasa keuangan tersebut. Layanan yang dapat diberikan OJK kepada konsumen lembaga jasa keuangan yaitu layanan pengaduan konsumen. Jika masyarakat memiliki permasalahan pada lembaga jasa keuangan (LJK) dan sudah melakukan konfirmasi kepada LJK namun belum ada respon dari LJK maka nasabah tersebut dapat menggunakan layanan konsumen ke OJK dengan membawa beberapa bukti pendukung. Selain itu, OJK juga memberikan kepada masyarakat menggantikan peran dari Bank Indonesia (BI) dalam memberikan layanan pemberian informasi debitur (*ideb*) atau yang biasa dikenal dengan nama *BI checking*. Setelah beralihnya fungsi *BI checking* ke OJK sejak Januari 2018 maka berubah namanya jadi SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan). Setelah beralihnya fungsi tersebut maka Peraturan BI No.: 18/21/PBI/2016

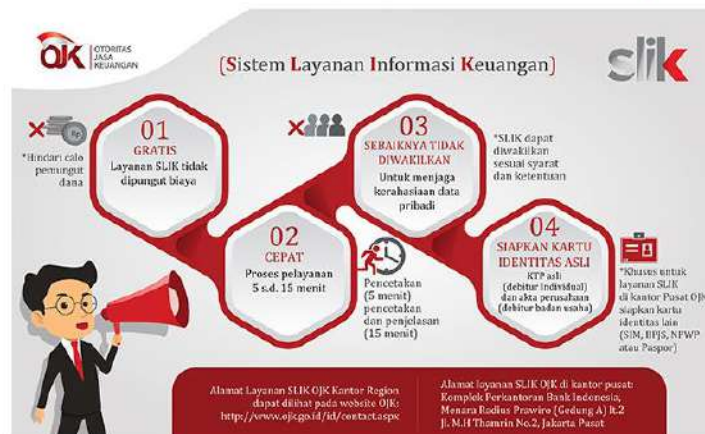
mengenai Sistem Informasi Debitur dilakukan pencabutan dan dinyatakan tidak diberlakukan kembali semenjak tertanggal 1 Januari 2018. Hal ini tertuang pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan. Peralihan tersebut juga bagian dari beralihnya fungsi beserta kewenangan pengawasan lembaga layanan finansial ke OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Dengan adanya peraturan tersebut maka secara sah BI *Checking* atau SID berubah nama menjadi Sistem Layanan Informasi Keuangan atau SLIK. (Anonim. *Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)*. 2018. [Sistem Layanan Informasi Keuangan \(SLIK\) .:: SIKAPI .:: \(ojk.go.id\)](#), diakses 7 November 2021).

Sistem Layanan Informasi Keuangan ataupun yang biasa disebut dengan SLIK merupakan layanan informasi keuangan bagi masyarakat yang memuat riwayat pinjaman atau kredit dalam kelembagaan jasa finansial perbankan, non-perbankan, dan lembaga pembiayaan yang semuanya harus memiliki hak akses data debitur serta berkewajiban melaksanakan pelaporan Sistem Informasi Debitur (SID) ke dalam sistem pelaporan yang telah disediakan.

*Pelapor* adalah lembaga jasa keuangan yang melaporkan dan meminta informasi debitur dengan sistem pelayanan informasi finansial terhadap OJK. Berbagai pihak yang mempunyai kewajiban jadi pelapor yaitu BPR, Bank Umum, Lembaga Pembiayaan, BPRS yang memberi fasilitas menyediakan pendanaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lain yang menyediakan fasilitas menyediakan pendanaan, terkecuali kelembagaan finansial mikro. Sementara *debitur* berarti orang atau perseorangan, perusahaan, atau pihak yang memperoleh fasilitas penyediaan dana dari pelapor. Informasi apa saja yang tertulis dalam SLIK? Hasil Laporan debitur yang tertulis dalam lembar SLIK meliputi

informasi terkait *agunan, fasilitas penyediaan dana, pengurus dan pemilik, keuangan debitur, penjamin, debitur*. Pelaporan debitur ini dilaporkannya secara berkala oleh kantor pusat pihak pelapor terhadap OJK.

## SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN (SLIK)



Gambar 1. Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)

Sumber : <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10422>

Setiap Kantor OJK di daerah memiliki hak akses SLIK, sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi debitur dapat langsung mendatangi Kantor OJK terdekat. Karena informasi ini sifatnya rahasia maka untuk pengajuannya diperlukan beberapa berkas persyaratan yang harus dilengkapi. Untuk individu atau perorangan harus datang langsung dengan membawa KTP Asli dan melakukan pengisian form pengajuan di Kantor OJK. Namun apabila yang bersangkutan tidak dapat hadir langsung dapat diwakilkan dengan membawa berkas persyaratan KTP asli debitur, KTP asli penerima kuasa, dan surat kuasa yang ada kelengkapan bermaterai 10.000 ditandatangani oleh pemberi dan penerima kuasa. Untuk pengajuan informasi debitur sebuah badan usaha maka harus dilengkapi dengan

salinan identitas pengurus dan menampilkan identitas asli, salinan identitas badan usahanya.

Namun pandemi covid-19 mempersamai kita hampir 2 tahun, dari mulai kasus pertama diinformasikan oleh presiden Jokowi tertanggal 2 Maret 2020 sampai tahun 2021 kasus penyintas masih ditemukan cukup banyak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pandemi ini memberi beragam dinamika terkait kebiasaan hidup keseharian. Salah satunya dengan adanya penerapan Protokol Kesehatan (Prokes). Kantor-kantor diwajibkan menerapkan hal tersebut, dengan penerapan system kerja *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)* bagi pegawai dan membatasi adanya tamu yang berkunjung ke Kantor untuk menghindari adanya cluster dan memudahkan melakukan *tracing* manakala terdapat karyawan yang terkonfirmasi positif *covid-19*. Tentu penerapan aturan ini menjadi kendala terhadap pelayanan SLIK di OJK.

Kantor OJK Pusat mengambil kebijakan adanya pelayanan SLIK terpusat untuk menghindari adanya kontak langsung dengan konsumen/ debitur yang membutuhkan data SLIK. Pengumuman tersebut dipublikasikan pada laman <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Layanan-Gerai-SLIK-Dilakukan-Secara-Online.aspx> ; dalam rangka mencegah penyebaran covid-19 layanan gerai SLIK mulai Rabu, 18 Maret 2020 dilakukan secara *online*.



Gambar 2. Pengumuman Layanan SLIK *Online*

Namun dengan adanya kebijakan tersebut ternyata terdapat kendala. Dengan sistem pelayanan terpusat membuat antrian menjadi lebih lama. Biasanya bisa dilayani dengan waktu 15-30 menit debitur sudah dapat menerima informasi debitur, karena antrian secara nasional maka pengajuan SLIK bisa mencapai satu atau dua bulan. Padahal kebutuhan debitur atas informasi SLIK sangat mendesak karena biasanya pengajuan SLIK ini untuk mendapatkan pencairan pinjaman karena pihak lembaga keuangan bisa menganalisa melalui riwayat kredit dari calon debitur. Atas permasalahan tersebut Kantor OJK di daerah salah satunya Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur mengambil kebijakan per Mei 2021 untuk membuka pelayanan SLIK secara terbatas. Apa yang dibatasi ? Kontak fisik antara tamu yang akan mengajukan SLIK dengan pegawai dan petugas SLIK yang akan melayani. Maka tempat pelayanan SLIK yang semula berada di dalam kantor dipindahkan ke wilayah *basement* dengan meja dan kursi darurat



untuk menunggu selama proses pencetakan informasi debitur. Dengan adanya realokasi tempat ini tentu menurunkan standar pelayanan prima dari Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran terhadap hal-hal apa yang sekiranya masih perlu dan memungkinkan untuk ditingkatkan dalam pelayanan terbatas SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

Kualitas pelayanan dari perusahaan atau instansi merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk menciptakan pelanggan merasakan ada kepuasan dan kenyamanan. Kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap citra perusahaan atau instansi dan juga dapat meningkatkan loyalitas konsumen kepada perusahaan atau instansi tersebut. Hal ini sudah dilakukan penelitian oleh (Sumual et al., 2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu” dengan nilai signifikansinya yang didapatkan sejumlah  $0,002 < 0,05$ . Hasil dari riset tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh (Yuliarto, 2021) dengan judul penelitian “*Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction*”, supaya memahami pengaruhnya kualitas pelayanan kepada kepuasan klien di kantor Kesyahbandaran serta Otoritas Pelabuhan Kelas II Pontianak. Penyelenggaraan riset menjumpai bahwasanya variabel jaminan ada pengaruhnya terbesar kepada kepuasan konsumen.

Selain penelitian di atas telah dilaksanakan juga riset “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan” oleh Kusuma Inka Luqyana (2021). Penelitian tersebut tujuannya untuk memahami pengaruh ekspektasi hasil kerja, ekspektasi usaha, ekspektasi sosial terhadap minat pemakaian Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)

dan pengaruh keadaan yang menunjang serta minat pemakaian kepada tingkah laku pemakaian SLIK. Hasil menampilkan ~~yaitu~~ ekspektasi hasil kerja, usaha, serta pengaruh sosial ada pengaruh positif kepada minat pemakaian SLIK dan keadaan keadaan yang menunjang serta minat pemakaian kepada tingkah laku pemakaian SLIK.

Atas dasar riset di atas maka agar pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur dapat meninggalkan kesan positif kepada konsumen yang datang, maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan konsumen. Pada kesempatan ini penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Guna menunjang penyelenggaraan tugas pengontrolan dan pelayanan informasi dalam sektor finansial Sistem Layanan Informasi Keuangan dikelola oleh OJK. Berdasarkan uraian tersebut, sehingga permasalahan yang bisa periset ajukannya terhadap Pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur yakni :

1. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur ?
2. Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas SLIK secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur ?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini yaitu sejalan dengan rumusan masalah di atas :

1. Mengetahui Pengaruh Fasilitas Kantor kepada Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
2. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Petugas kepada Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
3. Mengetahui Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas (Secara bersama-sama) kepada Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

#### **1. Manfaat Akademis**

- a. Karya tulis atau riset berikut diinginkan memiliki manfaat akademis sebagai sumber kajian bagian humas instansi pemerintahan khususnya yang membuka layanan masyarakat.
- b. Hasil riset diinginkan bisa jadi bahan untuk periset lainnya yang akan meneliti hal serupa dengan metode yang berbeda.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur, hasil riset berikut diharapkan mampu memberi tambahan saran atau masukan untuk penyempurnaan Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
- b. Apabila akan dilakukan peninjauan lebih lanjut kepada konsumen untuk menjadi acuan dalam mendapat *feedback* secara langsung dari tamu yang hadir di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

## **BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

### **A. PEMETAAN PENELITIAN TERDAHULU**

Riset terdahulu sebagai suatu bahan referensi yang bisa digunakan untuk landasan riset yang ingin diselenggarakan sebagai pembandingan terhadap riset-riset yang telah dilakukan sebelumnya. Dari penelitian terdahulu penulis dapat mencari kekurangannya untuk dikembangkan atau kelebihanannya sebagai bahan dasar penelitian. Oleh karena itu kita tidak dapat asal mengambil penelitian, namun perlu untuk mencari penelitian-penelitian yang memiliki relevansi terhadap penelitian yang akan kita lakukan. Hal ini dimaksudkan agar kita dapat memberikan dasar-dasar teori yang kuat untuk penelitian ini dan juga mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian secara sistematis.

Untuk memperluas dan memperdalam teori pada penelitian kali ini maka penulis menyertakan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu sebagai tolak ukur untuk melakukan penelitian yang akan penulis lakukan. Hal ini juga bertujuan supaya riset ini bisa mencapai hasil maksimal serta mencegah adanya plagiat agar karya ini benar-benar murni hasil dari pemikiran penulis. Penelitian-penelitian terdahulu yang akan penulis gunakan sebagai kajian pustaka terdiri atas 5 jurnal Bahasa Indonesia dan 5 jurnal Bahasa Inggris. Pembahasan pokok penelitian-penelitian yang penulis gunakan yaitu terkait pembahasan pelayanan publik. Berikut 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang sudah penulis kumpulkan dan relevan terhadap riset yang akan penulis lakukan: (Tabel 1. Pemetaan Penelitian Terdahulu)

No	Judul Penelitian	Penelitian Tahun	Variabel Yang Diteliti	Metode	Kesimpulan	Beda dengan Penelitian Ini
1	2	3	4	5	6	7
1	“Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”	Sari Fatmaningsih, Agus Wahyono 2019	X : Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Prima Y : Kepuasan Konsumen : Rincian Variabel : 1.Bukti Fisik (Tangibles) 2. Reliabilitas 3.Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati 6.Kepuasan Konsumen	-Instrument penelitian  - Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik	Empathy merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar. Tangible, reliability, responsiveness, dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen KA Bandara Stasiun Sudirman Baru, BNI City	Terdapat Perbedaan pada : <b>obyek penelitian;</b> Jurnal : Konsumen KA Bandara Stasiun Sudirman Baru, BNI City. Penelitian ini : Konsumen SLIK OJK Provinsi Kalimantan Timur  Variabel Penelitian : Jurnal : dijabarkan tiap faktor kualitas pelayanan prima parasaruman Penelitian ini : Faktor kualitas pelayanan dikelompokkan pada 2 hal variabel bebas yaitu fasilitas kantor dan pelayanan petugas.
2	“Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian”	Gede Wisnu Saputra, I Gusti Agung Ketut Sri Ardani 2020	Variabel independent : Marketing Digital (X1) ; Word Of Mouth (X2) ; Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependent : Keputusan Pembelian (Y)	-Cara pengumpulan data : dilakukan dengan menyebarkan list pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada konsumen pengguna jasa PT Pegadaian Kantor Wilayah VII Denpasar -Analisis Data : Analisis Regresi Linier Berganda	- Variabel riset mencakup WOM, digital marketing, serta kualitas pelayanan, dan keseluruhannya ada pengaruh positif serta bersignifikan kepada keputusan pembelian.	Perbedaan : Obtek Penelitian  <b>Variabel Penelitian :</b> Variabel bebas tidak seputar faktor pelayanan prima.  <b>Analisis Data :</b> Tidak dilakukan uji pengaruh masing-masing variabel dengan analisis regresi linier sederhana.
3	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu”	Titaniya Papatungan, Lucky F. Tamengkel, Olivia F. C. Walangitan	X : Kualitas Layanan Y : Kepuasan Pelanggan PT. JNE Kotamobagu	Metode Penelitian Kuantitatif Analisis regresi linier sederhana	- ada pengaruhnya kualitas layanan kepada kepuasan konsumen PT JNE pada Kotamobagu - nilai konstantanya sejumlah	Perbedaan : Hanya terdapat 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat sehingga hanya dilakukan 1 uji regresi linier sederhana.

		2021			4,220 bermakna yaitu konsistensi variabel kepuasna konsumen sejumlah 0,676. Mengmami nilainya sig. yang didapatkan sejumlah $0,002 < 0,05$	Pada penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat sehingga akan dilakukan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kedua variabel bebas terhadap 1 variabel terikat.
4	“Hubungan Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2021”	Rony Irawan, Chandra, Mahmudah 2021	X1 : Beban Kerja X2 : Stress Kerja Y : Kinerja Karyawan BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin	Metode : Kuantitatif dengan pendekatan CrossSectional Populasi : Karyawan BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2021. Sampel : 35 orang. Teknik pengambilan sampel teknik total sampling jenuh. Instrumen penelitian : kuesioner dan wawancara. Analisis Data : uji korelasi spearman.	Hasil univariat : Kinerja Karyawan Rendah sejumlah 32 individu (91,4%) Beban kerja tinggi sejumlah 34 individu (97,1%) Stress Kerja Tinggi sejumlah 32 individu (91,4%) Kesimpulan : Ada korelasinya diantara beban kerja terhadap hasil kerja pegawai bernilai p 0,003. Korelasi diantara stres kerja terhadap kinerja atau hasil kerja dan mempunyai p-value 0,000.	Perbedaan : Tehnik pengambilan sampel penelitian jurnal tersebut menggunakan tehnik Sampling Total Jenuh yaitu dengan menjadi semua populasi menjadi sampel. Sedangkan untuk pengambilan sampel penelitian penulis dengan tehnik <i>Simple Random Sampling</i> dengan mengambil beberapa sampel dari total populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama.
5	“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan”	Kusuma Inka Luqyana 2021	X1 : Pengaruh Ekspektasi Kinerja X2 : Ekpektasi Usaha X3 : Pengaruh Sosial Y1 : Minat penggunaan SLIK X4 : Kondisi Yang Mendukung X5 : Minat Penggunaan Y2 : Perilaku Penggunaan SLIK	Model Penelitian : UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Sampel : <i>Account Officer</i> di BPR Kota dan Kabupaten Malang yang menggunakan SLIK dalam analisis kredit Teknik pengambilan	Hasil riset : ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, serta pengaruh sosial ada pengaruhnya positif kepada minat pemakaian SLIK. Keadaan yang menunjang serta minat pemakaian atau penggunaan ada pengaruhnya kepada perilaku pemakaian SLIK	Perbedaan : Obyek penelitian pada jurnal berikut merupakan <i>Account Officer</i> di BPR Kota dan Kabupaten Malang. Sedangkan obyek skripsi kali ini yaitu konsumen atau masyarakat umum yang membutuhkan data SLIK. Total jumlah variabel pada

				<p>sampel : Acak sederhana</p> <p>Pengumpulan Data : Survei dengan Kuesioner</p> <p>Teknik <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan aplikasi SmartPLS untuk analisa hubungan antar variabel.</p>		<p>jurnal ada 7 terdiri atas 5 variabel bebas dan 2 variabel terikat. Sedangkan pada skripsi ini hanya terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat dengan jenis variabelnya berbeda baik variabel bebas maupun variabel terikat.</p>
6	<p>“ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION”</p>	<p>Rudi Triadi Yulianto 2021</p>	<p>X1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan</p> <p>Y1 : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Populasi : 81 orang</p> <p>Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS</p>	<p>Dimensi bukti fisik, kualitas layanan, serta jaminan masing-masingnya mempunyai pengaruh secara positif serta bersignifikan kepada kepuasan konsumen. Variabel keandalan, daya tanggap serta empati setiapnya tidak ada pengaruh yang bersignifikan kepada kepuasan pelanggan. Variabel jaminan mempunyai pengaruhnya terbesar kepada kepuasan pelanggan</p>	<p>Perbedaan : Jumlah variabel penelitian pada jurnal tersebut hanya terdiri atas 2, 1 variabel X dan 1 variabel Y, jumlah populasi hanya sebanyak 81 orang.</p>
7	<p>“INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH RISK, SATISFACTION, AND TRUST IN BRANCHLESS BANKING CUSTOMERS (Study at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Branch Office of</p>	<p>Nunung Eka Aprilia 2021</p>	<p>X1 : Kualitas Layanan</p> <p>Y1 : Loyalitas Pelanggan</p> <p>Variabel antara : resiko yang dirasakan, kepuasan, dan kepercayaan pada pelanggan tanpa cabang</p>	<p>Metode penelitian Kuantitatif</p> <p>Menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada 100 sampel pelanggan perbankan tanpa cabang.</p> <p>Proses data : SEM PLS</p>	<p>Hasil riset : Kualitas layanan ada pengaruhnya negatif serta bersignifikan kepada risiko yang dialami, kualitas layanan ada pengaruhnya bersignifikan dan positif kepada kepuasan, kualitas layanan ada pengaruhnya bersignifikan dan positif kepada kepercayaan, risiko persepsi ada pengaruhnya bersignifikan dan positif kepada loyalitas</p>	<p>Perbedaan : Hasil penelitian kualitas layanan ada yang menunjukkan pengaruh negative.</p> <p>Sedangkan hasil penelitian skripsi ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan semua antara variabel bebas dan variabel terikatnya.</p>

	Ponorogo)”				pelanggan, kepuasan ada pengaruhnya signifikan dan negatif kepada loyalitas pelanggan, kepercayaan ada pengaruhnya signifikan dan positif kepada loyalitas pelanggan. tapi pengaruhnya kualitas layanan kepada loyalitas pelanggan dengan variabel persepsi risiko yakni negatif serta tidak signifikan, kualitas layanan kepada loyalitas pelanggan melalui kepuasan ada efeknya negatif serta tidak signifikan, kualitas layanan kepada loyalitas pelanggan dengan kepercayaan mempunyai efeknya positif serta signifikan	
8	“The Influence of Service Quality and Location on Consumer Decisions at Hotel Vista in Prabumulih”	Yudi Tusri 2021	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Lokasi Y : Keputusan Konsumen	Metode : Kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel : Accidental Sampling	Bagi nilainya $f$ hitung sejumlah 33,505 serta bagi nilainya $f$ tabel dari hasil $n-k-1$ ( $n$ =responden, $k$ =variabel independen) sejumlah 2,76. Maka dari itu yakni bagi nilainya $f$ hitung 33,505 > nilai $f$ tabel 2,76, sehingga Variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi ada pengaruhnya positif kepada Keputusan Konsumen	Perbedaan : Penggunaan teknik pengambilan sampel yang diambil oleh penulis dalam menyusun skripsi dengan <i>probability sampling</i> tehnik <i>Simple Random Sampling</i> .
9	“The Relationship between Service Quality	Osarodion Ogiemwonyi*, Amran Harun,	X1 : Dimensi Kualitas Pelayanan Y1 : Kepuasan Pelanggan	Metode pengumpulan data : Convenience sampling kepada 160	Kesimpulannya : 4 dimensi kualitas pelayanan, kecuali assurances, ada pengaruhnya	Perbedaan : Pada jurnal tersebut menggunakan Teknik Analisa



	Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia”	Abdul Rahman, Mohammad Nurul Alam and Nawzad Majeed Hamawandy 2020		orang pelanggan. Teknik Analisa : Partial Least Squares (PLS) untuk analisa kepuasan pelanggan dan semua dimensi kualitas pelayanan. SPSS : untuk analisa data demografi	bersignifikan. Reliability ada pengaruhnya paling tinggi kepada kenyamanan konsumen, disusul oleh tangibles.	Partial Least Squares (PLS) dan SPSS. Sedangkan untuk skripsi kali ini akan menggunakan tehnik olah data dengan SPSS tanoa PLS.
10	“Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman”	Bashir Ahmad Fida1 , Umar Ahmed1, Yousuf Al-Balushi1, and Dharmendra Singh 2020	X1 : Kualitas Pelayanan Y1 : Loyalitas Pelanggan Y2 : Kepuasan Pelanggan	Model : SERVQUAL dengan convenience sampling mendapatkan data dari 120 orang pelanggan bank syariah di Oman. Analisa data menggunakan SPSS Analisa dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dianalisa dengan teknik regresi.	Hasil korelasi mengilustrasikan relasi yang bersignifikan diantara tiga variabel: kepuasan konsumen, kualitas layanan, serta loyalitas konsumen. Dan juga, hasil regresi menandakan yakni empati serta dimensi responsif ada dampaknya positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaan : Variabel pada jurnal berikut terdapat 2 variabel Y dan 1 variabel X. Sebaliknya pada skripsi yang disusun terdiri atas 2 variabel X dan 1 variabel Y.

Sepuluh (10) Penelitian di atas penulis pilih sebagai dasar acuan penelitian yang akan penulis lakukan. Terdiri atas 5 penelitian Bahasa Indonesia dengan judul : *“Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”*, *“Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian”*, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu”*, *“Hubungan Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2021”*, *“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan”*. Kelima penelitian di atas merupakan penelitian hubungan korelasi.

Sedangkan 5 penelitian lainnya yang berbahasa Inggris dengan judul penelitian : *“Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction”*, *“Influence Of Service Quality On Customer Loyalty Through Perceived Risk, Satisfaction, And Trust In Branchless Banking Customers (Study At Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Branch Office Of Ponorogo)”*, *“The Influence Of Service Quality And Location On Consumer Decisions At Hotel Vista In Prabumulih”*, *“The Relationship Between Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction Towards Hypermarket In Malaysia”*, *“Impact Of Service Quality On Customer Loyalty And Customer Satisfaction In Islamic Banks In The Sultanate Of Oman”*.

Penelitian-penelitian di atas penulis pilih sebagai acuan karena kemiripan pokok pembahasan yaitu kaitannya hubungan korelasi antara kualitas pelayanan dan dampak dari kualitas layanan kepada kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, dan kenyamanan konsumen. Dengan menggunakan indikator dimensi pelayanan maka dapat dilakukan pengukuran kualitas layanan yang diberi apakah telah selaras dengan standarisasi atau masih perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh kepada kepuasan pembeli serta berdampak positif terhadap loyalitas dan kenyamanan konsumen pada perusahaan.

Kesamaan jurnal penelitian di atas dengan riset yang akan penulis laksanakan yaitu serupa penelitian yang menjabarkan terkait hubungan korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Beberapa penelitian menggunakan metode kuantitatif, metode ini juga akan dilaksanakan dalam penelitian ini dengan alat penelitian berupa kuesioner. Sedangkan perbedaan yang utama terletak pada tempat penelitian. Dari penelitian di atas belum ada penelitian terkait layanan yang dilakukan di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Dan untuk variabel riset yang ingin ditelitinya yaitu terdiri atas variabel bebas pengaruh fasilitas kantor dan pelayanan petugas terhadap variabel

terikat yaitu kepuasan konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

Melalui riset terdahulu tersebut, berkesimpulan yakni standar kualitas pelayanan yang baik berdampak positif kepada loyalitas dan kepuasan konsumen. Maka dari itu suatu perusahaan yang menyediakan layanan bagi publik harus mengutamakan kualitas pelayanan dari perusahaannya. Mengapa ? Karena dengan menjaga kualitas pelayanan, perusahaan tersebut sedang membentuk citra baik perusahaan kepada konsumen.

## **B. TEORI – TEORI YANG DIPAKAI**

### **1. Pengertian Layanan dan Penyedia Layanan**

Layanan merupakan kebutuhan manusia untuk memenuhi kebutuhan dengan bantuan pemenuhan oleh orang/ pihak lain. Pihak yang menyediakan layanan disebut sebagai provider sementara pihak yang menggunakan dan memintanya dikatakan sebagai konsumen atau pengguna. (Barata, 2003). Penyedia layanan berarti pihak yang menyajikan pelayanan terhadap pelanggan baik berbentuk barang dan juga pelayanan. Penerima layanan berarti mereka yang dikatakan merupakan konsumen.

Suatu perusahaan yang membuka pelayanan kepada public maka wajib untuk memperhatikan keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada public dengan meminta *feedback*/ penilaian dari publik terkait pelayanan yang diharapkan atas pelayanan yang diterima.

Mealalui bukunya dengan judul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Atep Adya Barata menyampaikan bahwa, pihak yang mampu menyediakan pelayanan terhadap konsumen baik mencakup produk maupun pelayanan disebut sebagai penyedia layanan (*service provider*). Penyedia layanan dapat dikategorikan

menjadi dua, yaitu komersil dan non komersil. Dalam kegiatan komersil maka tujuannya yaitu *profit oriented*, siapa saja penyedia layanan dalam hal ini. Pihak penyedia layanan komersil diantaranya usaha perorangan, badan usaha baik swasta maupun BUMN atau BUMD yang berusaha sebagai produsen atau pedagang perantara penyalur suatu produk atau jasa tertentu. Sedangkan penyedia layanan yang tidak bertujuan komersil atau *non profit motive*, badan swasta, perseorangan, serta badan pemerintahan yang mempunyai pergerakan dalam sektor layanan publik atau umum. Bentuk pelayanan publik tersebut bergerak dalam sektor kesehatan, pendidikan, perlindungan pelanggan, keagamaan, dan lain sebagainya.

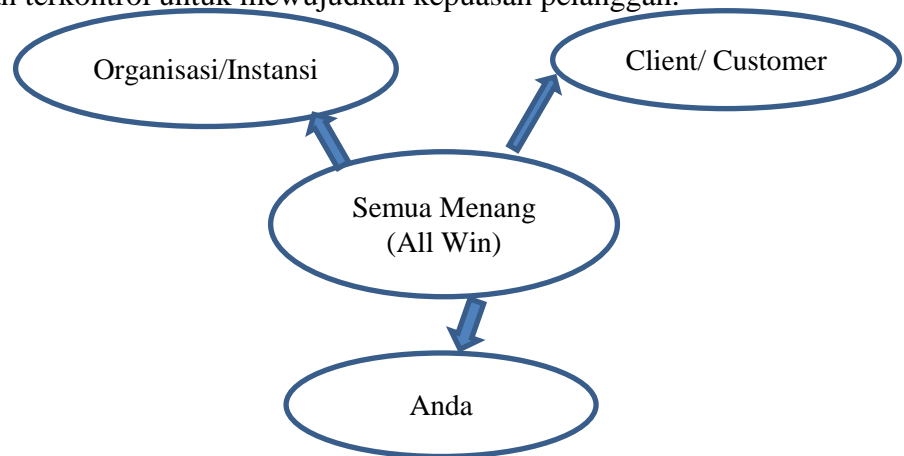
Dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamogabu, (Sumual et al., 2021) dalam tinjauan teorinya, berdasarkan Kotler melalui bukunya Alma (2007) kualitas layanan berarti suatu metode yang dilalui industri yang berupaya melakukan penyelenggaraan perbaikan kualitas dengan berkelanjutan kepada produk, proses, maupun servis yang diciptakan industri. Sementara berdasarkan Tjiptono (2007) kualitas pelayanan merupakan usaha terpenuhinya keperluan maupun keinginan konsumen dan ketentuan penyampaian guna terpenuhi ekspektasi konsumen.

## **2. Pelayanan Prima**

Dalam buku yang Berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Layanan prima atau *service excellent* merupakan pelayanan yang didasarkan kepada usaha pelaku bisnis dalam memberi pelayanan paling baik yang merupakan bentuk sikap peduli industri terhadap pelanggan atau konsumennya. Layanan prima berarti bentuk kepedulian yang ditampilkan terhadap konsumen melalui pemberian pelayanan paling baik guna memfasilitasi kemudahan untuk terpenuhi keperluan pelanggan serta merealisasikan rasa

kepuasan, agar konsumennya dapat loyal terhadap industri, (Barata, 2003; 27). Berbagai definisi terkait pelayanan prima yang sering diungkapkan :

- Pelayanan prima yakni cara untuk menciptakan konsumen merasakan bahwa dirinya penting.
- Layanan prima dalam melayani pelanggan yaitu dengan tepat, ramah, serta efisien tanpa menunggu instruksi.
- Layanan prima merupakan layanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
- Layanan prima berusaha menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- Layanan prima adalah pelayanan yang dilakukan secara maksimal dan menghasilkan kepuasan pelanggan.
- Layanan prima yakni rasa peduli terhadap konsumen agar dapat memberi kepuasan.
- Layanan prima berarti usaha pelayanan terstruktur, terencana, dan terkontrol untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.



**Gb 3. Triple Win Customer Service**

Pelayanan Prima menunjukkan kualitas pelayanan suatu perusahaan atau instansi baik berupa barang maupun jasa. Kualitas Pelayanan pada industri jasa sebagai sesuatu yang begitu krusial berdasarkan persepsi konsumen. Konsumen tidak sekadar

mengevaluasi dari hasil jasanya namun pula dari proses menyampaikan jasa atau pelayanan itu.

Barata melakukan pengembangan budaya layanan prima mengacu kepada A6, yakni melaksanakan proses pelayanan prima dengan menyelaraskan factor-faktor yang terdiri dari 1) *Ability* (Kemampuan); 2) *Attitude* (Sikap), 3) *Appearance* (Penampilan), 4) *Attention* (Perhatian), 5) *Action* (Tindakan), dan yang terakhir 6) *Accountability* (Tanggungjawab).

### **3. Fasilitas Pelayanan**

Dalam buku “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” ,Moenir (2016) menyampaikan dalam bukunya bahwa beberapa fasilitas pelayanan salah satunya yakni fasilitas ruangnya mencakup:

- Pelayanan yang terbilang tertib dan aman, misalnya meja layanan serta loketnya cukup guna penerimaan surat/ berkas permohonan.
- Tersedia papan informasi yang ada kelengkapan berbagai bahan vital dan secara general akan diinformasikan kepada orang-orang yang memiliki kepentingan.
- Ruang tunggu tamu yang ada kelengkapan pencahayaan baik lampu maupun sinar matahari yang cukup agar bisa membaca, tersedia tempat duduk, meja tamu kecil, asbak jika *outdoor*, serta bak sampah.
- Tersedia tempat ibadah yang memadai, terutama bagi agama mayoritas yang dianut, misalnya bagi mereka yang mempunyai agama islam, supaya seraya menunggu selesai urusannya, maka bisa menunaikan kewajibannya dalam beribadah salat dzuhur dan/ atau ashar.
- Tersedianya kamar kecil, ada kelengkapan dengan ketersediaan air yang baik dan cukup, agar kondisi kamar kecil tetap nyaman digunakan, tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

### **4. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam tinjauan literatur penelitian Sari Fatmaningsih dan Agus Wahyono yang berjudul Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : KA Bandara Stasiun Sudirman Baru, BNI City) disimpulkan bahwa menurut Parasuraman, et al. (1995) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri atas:

- Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik yaitu berupa hal-hal yang bersifat fisik, memiliki daya tarik visual, seperti seorang petugas yang berpenampilan rapi dan bersih, hal-hal yang berkaitan dengan jasa layanan yang memiliki daya tarik visual. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2016) : dimensi fisik merupakan hal yang berwujud, memiliki penampilan fisik, suatu peralatan yang tersedia dan berbagai materi yang tampak secara kasat mata bisa dievaluasi secara baik. Indikator pembuktian fisik yakni:

1. Nyaman serta bersih
2. Alatnya modern
3. Tampilan secara rapih

- *Reliability* (kehandalan).

Reliabilitas yaitu kemampuan dalam memberika layanan selaras terhadap yang dijanjikannya, bisa diandalkan, serta tepat untuk mengatasi permasalahan layanan klien, memberikan jasa pelayanan secara baik dan benar sejak pertama kali, memberikan pelayanan selaras terhadap waktunya yang telah disepakati bersama atau dijanjikan, memiliki catatan ataupun dokumen dengan tidak ada kekeliruan. Sementara berdasarkan Fandy Tjiptono (2016) : Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberi pelayanan secara akurat, segera, berkonsisten, dan memberi kepuasan.

Indicator reliabilitas (*reliability*) yakni mencakup:

1. Ketepatan layanan

2. Kemudahan data klien

3. Kesesuaian layanan.

- Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap yakni bersedia untuk membantu pelanggan dan memberikann informasi terhadap klien mengenai kepastiannya waktu pelayanan, layanan yang diberikan dengan segera, kesediaan agar memberi bantuan konsumen, sigap dalam memberi tanggapan permintaannya konsumen. Fandy Tjiptono (2016) mengungkapkan yakni daya respons tidak hanya perihal kemauan namun juga kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para pemberi layanan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cepat tanggap serta ramah. Indikator dari layanan yang menunjukkan daya tanggap (*Responsiveness*) sebagai berikut :

- Pelayanan yang cepat tanggap.
- Bersedia membantu pelanggan.
- Cepat dalam mengatasi keluhan pelanggan.

- Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu kemampuan karyawan dalam mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, yang dapat menimbulkan rasa aman pada diri pelanggan pada saat melakukan transaksi, karyawan secara konsisten memiliki pengetahuan yang mumpuni, bersikap dengan sopan, bisa menyampaikan solusi kepada pelanggan dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Fandy Tjiptono (2016) menyatakan bahwa Jaminan yaitu mencakup pengetahuan karyawan, kompetensi atau kemampuan yang dimiliki karyawan, sikap sopan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan mengenai hal-hal yang disampaikan oleh



karyawan, bebas dari rasa ragu-ragu. Indikator jaminan (assurance) sebagai berikut :

- Keramahan dan kesopanan.
- Kepercayaan dan rasa aman pelanggan.
- Kemampuan mengatasi persoalan.

- Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian individual kepada para pelanggan, dengan rasa kepedulian yang besar, sehingga karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, secara sungguh-sungguh menjadikan kepentingan pelanggan sebagai hal yang utama, karyawan yang benar-benar memahami kebutuhan pelanggan. Fandy Tjiptono (2016) menyampaikan bahwa empati yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Indikator empati (empathy) meliputi:

- Memahami kebutuhan penumpang.
- Melakukan hubungan komunikasi.
- Memiliki kepedulian.

## **5. Kepuasan Pelanggan**

Dalam tinjauan literatur penelitian Sari Fatmaningsih dan Agus Wahyono yang berjudul Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : KA Bandara Stasiun Sudirman Baru, BNI City) disimpulkan bahwa Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Kotler dan Armstrong (2010:150) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja suatu produk yang dirasakan sesuai dengan

harapan pelanggan. Jika kinerja suatu produk atau jasa jauh dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa. Jika kinerja suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja dari produk atau jasa melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas dan merasakan kegembiraan.

#### Dimensi & Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004) menyatakan bahwa atribut pembentuk kepuasan terdiri dari Kesesuaian Harapan, Kesiediaan Merekomendasikan, Minat Menggunakan Kembali.

##### a. Kesesuaian Harapan

merupakan hal yang menyatakan sesuai atau tidak sesuai antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan atas produk atau jasa perusahaan.

- Kesesuaian fasilitas.
- Kesesuaian pelayanan yang diinginkan.
- Kesesuaian kelengkapan yang diharapkan.

##### b. Keinginan untuk Menggunakan Kembali

Yaitu mengukur kepuasan pelanggan secara behavioral kemungkinan pelanggan tersebut akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- Fasilitas memadai.
- Pelayanan yang memuaskan.
- Berminat menggunakan kembali.

##### c. Kesiediaan Merekomendasikan

Bersedia untuk memberikan rekomendasi produk atau jasa yang pernah diterimanya kepada teman atau keluarganya. Apabila hal ini terjadi menjadi hal yang penting untuk dilakukan pengukuran, analisis dan tindak lanjut karena merupakan asset perusahaan. Jika pelayanan yang diterima dirasa sesuai dengan

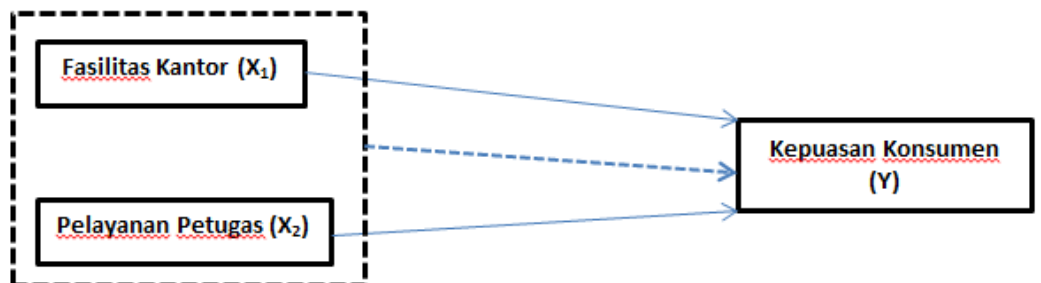
yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat disimpulkan baik dan memuaskan, sehingga akan memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut kembali dan selanjutnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

- Merekomendasikan ke teman atau keluarga.
- Mengatakan hal-hal positif

### C. Variabel dan Hipotesis

#### 1. Variabel

- Variabel bebas : Fasilitas Kantor dimensi Fasilitas Fisik di Kantor OJK  
Provinsi Kalimantan Timur.  
Pelayanan Petugas dimensi *Reliability*,  
*Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
- Variabel terikat : Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK  
Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 4. : Hubungan Korelasi Antar Variabel

#### 2. Hipotesis

- Terdapat Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
- Terdapat Pengaruh Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
- Terdapat Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

## **D. DEFINISI KONSEPTUAL DAN DEFINISI OPERASIONAL**

### **1. Definisi Konseptual**

- Fasilitas Kantor menurut Prof. Dr. Hj Zakiah Daradjat

Menurut ahli Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha, bisa berupa benda ataupun uang. Dalam penelitian ini akan diukur kecukupan fasilitas kantor untuk mendukung pelaksanaan pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

- Pelayanan Prima

Layanan prima merupakan pelayanan yang bertitik tolak upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaik sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggannya. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kepuasan, agar loyal terhadap perusahaan, (Barata, 2003; 27). Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur, apakah sudah baik atau masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi.

- Kepuasan Konsumen SLIK

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan jasa yang diterima atau produk yang diharapkan terhadap kinerja pegawai yang dihadapi atau didapatkan. Apa yang dapat dirasakan oleh konsumen yang hadir ke OJK setelah menerima pelayanan dari OJK. Konsumen akan merasa puas jika layanan yang

mereka inginkan sesuai atau melebihi harapan mereka dan sebaliknya konsumen akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan di bawah standar yang diharapkan.

## **2. Definisi Operasional**

- Fasilitas Kantor

Fasilitas Kantor dalam penelitian ini merupakan dimensi dari fasilitas fisik di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur. Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur, yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu terkait kecukupan kursi dan meja tamu, ketersediaan alat tulis untuk mengisi form pengajuan SLIK, ketersediaan lahan parkir, jaminan keamanan dan kebersihan kamar mandi di OJK.

- Pelayanan Petugas

Pelayanan Petugas yaitu Pelayanan yang diberikan oleh Petugas SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur dengan mengukur bagaimana keramahan petugas, kehandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan empati petugas dalam memberikan pelayanan terkait permintaan data SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

- Kepuasan Konsumen SLIK

Bagaimana Kepuasan konsumen yang mengajukan layanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur selama periode tahun 2021 dengan adanya keterbatasan tempat dan interaksi social petugas SLIK. Akan dilakukan pengukuran terkait hal-hal yang sudah baik menurut konsumen dan hal-hal yang perlu ditingkatkan.

## **BAB V. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur sebesar 66,1%. Adanya pengaruh dibuktikan dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung  $15,181 > t$  tabel 1,980, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Pertama Diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pengaruh Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur sebesar 51,4%. Adanya pengaruh dibuktikan dari hasil nilai t hitung  $11,161 > t$  tabel 1,980, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Kedua Diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
3. Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur sebesar 66,2%. Adanya pengaruh dibuktikan dari hasil uji F hitung  $114,803 > F$  tabel 3,07 sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Ketiga diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel Fasilitas Kantor dan Pelayanan Petugas secara simultan atau bersama – sama terhadap Kepuasan Konsumen SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.

### **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Scan *barcode database* anggota pemohon SLIK tidak memuat nomor kontak/ berupa ponsel pribadi. Peneliti mencari cara lain

untuk mengetahui nomor kontak pribadi pemohon SLIK dengan meminta tolong kepada petugas SLIK di Kantor OJK Kaltim. Total populasi ada sebanyak 553 pengajuan SLIK di tahun 2021 namun nomor HP/ telepon yang didapat untuk melakukan penyebaran instrument penelitian 200 nomor telepon.

2. Dari 200 nomor telepon hanya 120 orang yang melakukan pengisian data di *link google form* yang telah disediakan. Sebanyak 80 responden tidak memberikan respon sehingga tidak dapat ditindaklanjuti.
3. Obyek penelitian berada di OJK Provinsi Kalimantan Timur, data ini peneliti berdomisili dan bertugas di OJK Yogyakarta.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti Selanjutnya
  - a. Harapan penulis kepada peneliti yang akan datang dapat mengembangkan penelitian ini dengan jumlah variabel yang lebih banyak sehingga dapat dilakukan analisa lebih mendalam dan menjadi acuan perbaikan kepada instansi terkait.
  - b. Terdapat peluang untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam dengan metode kualitatif misalnya dapat mengukur tentang Kecepatan Pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur, atau dengan topik yang lain.
2. Pimpinan Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur
  - a. Walaupun dalam kondisi terbatas sebaiknya penyediaan sarana dan prasarana tetap dimaksimalkan.
  - b. Melakukan control terkait adanya alat tulis yang diperlukan bagi konsumen SLIK untuk melakukan pengisian form pengajuan.

- c. Meminta saran kepada tamu yang datang terkait perbaikan pelayanan sarana dan prasarana.
- d. Memberikan arahan kepada security menyambut tamu yang datang dengan sopan dan ramah.
- e. Memberikan pelatihan kepada petugas yang terlibat pada pelayanan SLIK di Kantor OJK Provinsi Kalimantan Timur.
- f. Pandemi covid mulai menurun sebaiknya dipertimbangkan untuk kembali melakukan pelayanan SLIK pada tempat semula.
- g. Tetap memperhatikan protocol kesehatan seperti setiap tamu yang datang wajib mengenakan masker, sebelum masuk dipersilahkan cuci tangan, cek suhu, dan dibatasi kapasitas di dalam ruangan.