JURNAL ILMIAH SIMANTEK
ISSN. 2550-0414
Vol. 4 No. 1
Februari 2020

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI PELANGGAN PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN DELI SERDANG

JON HENRI PURBA
DOSEN UNIVERSITAS METHODIST INDONESIA

ABSTRACT

Electability of an agency in the customer's mind can be known through the quality or quality of services provided to customers who have met customer expectations or not. In service quality there are aspects that underlie the assessment of services, namely reliability, responsiveness, empathy, guarantee, and physical evidence.
Service quality can be determined by comparing consumers' perceptions of the service they receive with the service they actually expect of the service attributes of a company. If the service received is as expected, the service quality is perceived to be good and satisfying, if the service received exceeds consumer expectations, the service quality is perceived to be very good and quality.
Respondents in this study were customers of the Deli Serdang District National Land Agency. Based on the results of data collection using a questionnaire it was found that customers gave quite positive responses in the implementation of this study. All validity, reliability and classical assumption tests meet the requirements, so the data can be used as a measurement tool.
Based on the results of a simple linear regression analysis obtained by the regression equation, namely Y = 13,711 + 0.565X + e. From this equation it can be interpreted that the Quality of Service can continue to be improved, it will be able to increase Customer Perception. Based on partial hypothesis testing shows that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Perception. The results of the determination coefficient test using R-Square obtained the results that the contribution of Service Quality in influencing Customer Perception of 49.3%.

Keywords : Service Quality, Customer Perception

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Elektabilitas suatu instansi dalam benak pelanggan dapat diketahui melalui mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Dalam kualitas pelayanan terdapat aspek yang mendasari penilaian atas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Pertama, keandalan dapat dilihat melalui kemampuan suatu instansi dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara nyata dan akurat. Kedua, daya tanggap dapat diketahui melalui kecermatan instansi dalam memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tanpa membiarkan pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Ketiga, empati dapat dirasakan pelanggan saat instansi memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dan berusaha memahami keinginan pelanggan. Keempat, jaminan dapat dirasakan pelanggan saat sumber daya manusia yang ada dalam instansi memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjalankan tugasnya dan kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kelima, bukti fisik dapat dilihat melalui tampilan dan kegunaan dari sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Kelima aspek tersebut dapat berjalan dengan optimal tidak terlepas dari kemampuan instansi dalam menempatkan pegawainya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara cermat, terutama yang memiliki hubungan secara langsung untuk menghadapi pelanggan yang harus memiliki kebijaksanaan dan komunikasi yang terjalin dengan baik.

Suatu organisasi atau instansi memiliki fungsi dan peran yang berbeda dalam menjalankan tugasnya. Ketepatan dan kecermatan dalam menjalankan fungsi dan peran tersebut akan menentukan kredibilitas atau *image* instansi ditengah-tengah masyarakat yang dapat disebut sebagi pelanggan dalam menggunakan suatu jasa, jika mampu memahami kebutuhan atau keinginan dari pelanggan tentu akan mampu membangun opini positif dalam benak masyarakat mengenai instansi tersebut. Tetapi, jika segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan tidak terwujud secara nyata, maka tingkat kepercayaan pelanggan terhadap instansi tersebut akan menurun atau bahkan menimbulkan keengganan dalam diri pelanggan dalam menggunakan jasa instansi tersebut. Sehingga kecenderungan pelanggan untuk menggunakan atau tidak jasa tersebut adalah bergantung dari persepsi atau pandangan yang dirasakan pelanggan secara langsung atas perlakuan instansi kepadanya.

Proses dalam terbentuknya persepsi pelanggan dimulai saat pelanggan memiliki perhatian selektif, dimana kecenderungan ini timbul dalam diri manusia dalam menyaring suatu informasi yang mereka peroleh atau dapatkan mengenai penggunaan jasa suatu instansi. Kemudian, distorsi selektif merupakan kecenderungan dalam menafsirkan suatu informasi yang sesuai dengan persepsi pelanggan itu sendiri dan digunkan sebagai sumber keyakinan atau kepercayaan awal pelanggan terhadap jasa tersebut. Proses terakhir adalah ingatan selektif, dalam proses tersebut pelanggan akan mengingat informasi yang mendukung persepsi dan keyakinan pelanggan terhadap suatu jasa. Ketiga proses tersebut memberikan kejelasan mengenai tahapan pembentukan persepsi pelanggan terhadap suatu hal yang dirasakan, digunakan, dan diharapkannya. Sehingga hal tersebut menjadi tolak ukur suatu instansi dalam meningkatkan mutu pekerjannya.

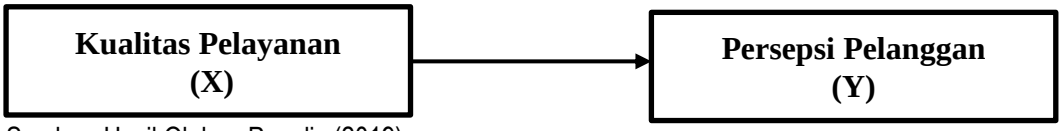
Untuk lebih memfokuskan dalam mengukur arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap terhadap persepsi pelanggan penulis memilih obyek penelitian di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang, sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian atau pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Salah satu fungsi keberadaan Badan Pertanahan Nasional ditengah-tengah masyarakat adalah perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan atau pertanahan, hubungan hukum keagraria atau pertanahan, penataan agrarian atau pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah, serta penanganan masalah agraria atau pertanahan, pemanfaatan ruang, dan tanah. Berkaitan dengan fungsi dari Badan Pertanahan Nasional, optimalisasi pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Nasional kepada masyarakat erat kaitannya dengan kelancaran berjalannya fungsi tersebut.

Dari hasil kegiatan pra-survey yang dilakukan penulis ditemukan bahwa melalui pengurusan administrasi pertanahan yang panjang dan pengurusan yang cukup lama, pengelolaan data *base* mengenai kepemilikan tanah terjadinya pencatatan ganda atas kepimilikan tanah tersebut, fasilitas kurang memadai khususnya untuk mendaftarkan surat izin mendirikan bangunan (SIMB). Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang, instansi tersebut selalu berusaha untuk mewujudkan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak menimbulkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2012:88). Secara skematis, model kerangka berpikir dalam penelitian ini terlihat pada gambar berikut.

Gambar Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Olahan Penulis (2019)

Hipotesis
Selanjutnya peneliti menentukan dugaan atau jawaban sementara yang dibutuhkan untuk mengukur teori yang berhubungan dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan penelitian. Hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitan. Jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuesioner sebesar 29 pernyataan yang terdiri dari: variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 10 pernyataan dan variabel Persepsi Pelanggan (Y) sebesar 9 pernyataan.

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah Pelanggan dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang yang yang berjumlah 96 responden. Penulis mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan: jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	%
Laki-laki	65 Orang	67.71
Perempuan	31 Orang	32.29
Total	**96 Orang**	**100**

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan hasil penentuan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang (67.71%) dan perempuan sebanyak 31 orang (32.29%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	%
< 25 Tahun	11 Orang	11.46
26-35 Tahun	53 Orang	55.21
36-45 Tahun	15 Orang	15.63
> 46 Tahun	17 Orang	17.71
Total	**96 Orang**	**100**

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Penentuan jumlah responden berdasarkan usia diperoleh bahwa responden yang berusia antara di bawah 25 tahun sebanyak 11 orang (11.46%), usia antara 26-35 tahun sebanyak 53 orang (55.21%), usia antara 36-45 tahun sebanyak 15 orang (15.63%), dan usia di atas 46 tahun sebanyak 17 orang (17.71%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia di atas 26-35 tahun.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Keterangan	Frekuensi	%
D3	16 Orang	16.67
Sarjana (S1)	60 Orang	62.50
Magister (S2)	20 Orang	20.83
Total	**96 Orang**	**100**

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan gambar mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh responden yang berpendidikan terakhir D3 sebanyak 16 orang (16.67%), pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 60 orang (62.50%), dan pendidikan terakhir *Magister* (S2) sebanyak 20 orang atau (20.83%). Dari hasil tersebut diperoleh kesimpulan mayoritas responden berpendidikan terakhir Sarjana (S1).

Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan uraian dari tanggapan responden terhadap variabel variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Persepsi Pelanggan (Y).

Tabel Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Butir 1	0	0	3	3.1	14	14.6	**56**	**58.3**	23	24	96	100
Butir 2	1	1	2	2.1	28	29.2	**52**	**54.2**	13	13.5	96	100
Butir 3	0	0	2	2.1	26	27.1	**46**	**47.9**	22	22.9	96	100
Butir 4	0	0	1	1	15	15.6	**64**	**66.7**	16	16.7	96	100
Butir 5	2	2.1	0	0	12	12.5	**53**	**55.2**	29	30.2	96	100
Butir 6	1	1	0	0	8	8.3	**58**	**60.4**	29	30.2	96	100
Butir 7	0	0	2	2.1	7	7.3	**58**	**60.4**	29	30.2	96	100
Butir 8	1	1	0	0	14	14.6	**55**	**57.3**	26	27.1	96	100
Butir 9	0	0	1	1	4	4.2	**65**	**67.7**	26	27.1	96	100
Butir 10	0	0	0	0	3	3.1	**58**	**60.4**	35	36.5	96	100

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Distribusi jawaban responden di atas mengenai kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan, sebagai berikut :

1. Pernyataan pertama mengenai Badan Pertanahan Nasional mampu menjamin pelayanan yang diberikan kepada seluruh pelanggan adalah sama tanpa adanya perbedaan. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang Badan Pertanahan Nasional mampu menjamin pelayanan yang diberikan kepada seluruh pelanggan adalah sama tanpa adanya perbedaan.
2. Pernyataan kedua mengenai pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional dalam pengurusan administrasi pertanahan berjalan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional dalam pengurusan administrasi pertanahan berjalan sesuai dengan fungsinya.
3. Pernyataan ketiga mengenai pegawai Badan Pertanahan Nasional rela membantu pelanggan yang mengalami kesulitan selama proses pengurusan administrasi pertanahan yang cenderung sulit. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai Badan Pertanahan Nasional rela membantu pelanggan yang mengalami kesulitan selama proses pengurusan administrasi pertanahan yang cenderung sulit.
4. Pernyataan keempat mengenai pegawai Badan Pertanahan Nasional dalam mengatasi permintaan dari pelanggan mengenai pengurusan administrasi pertanahan sangat sigap. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai Badan Pertanahan Nasional dalam mengatasi permintaan dari pelanggan mengenai pengurusan administrasi pertanahan sangat sigap.
5. Pernyataan kelima mengenai pegawai Badan Pertanahan Nasional memberikan masukan kepada pelanggan. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai Badan Pertanahan Nasional memberikan masukan kepada pelanggan.
6. Pernyataan keenam mengenai pegawai Badan Pertanahan Nasional selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dibandingkan dirinya sendiri. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai Badan Pertanahan Nasional selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dibandingkan dirinya sendiri.

7. Pernyataan ketujuh mengenai lingkungan yang tercipta di Pegawai Badan Pertanahan Nasional bersih dan aman. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang lingkungan yang tercipta di Pegawai Badan Pertanahan Nasional bersih dan aman.
8. Pernyataan kedelapan mengenai sambutan yang diberikan kepada pelanggan cukup sopan dan ramah. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang sambutan yang diberikan kepada pelanggan cukup sopan dan ramah.
9. Pernyataan kesembilan mengenai Badan Pertanahan Nasional telah memiliki aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat diakses melalui *smartphone* untuk pengecekan pengurusan berkas dan sertipikat tanah. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang Badan Pertanahan Nasional telah memiliki aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat diakses melalui *smartphone* untuk pengecekan pengurusan berkas dan sertipikat tanah.
10. Pernyataan kesepuluh mengenai pegawai telah memiliki *website* yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui informasi atau kebijakan yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai telah memiliki *website* yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui informasi atau kebijakan yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional.

Tabel Distribusi Jawaban Variabel Persepsi Pelanggan (Y)

Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Butir 1	1	1	0	0	9	9.4	**55**	**57.3**	31	32.3	96	100
Butir 2	0	0	2	2.1	13	13.5	**64**	**66.7**	17	17.7	96	100
Butir 3	1	1	0	0	11	11.5	**53**	**55.2**	31	32.3	96	100
Butir 4	0	0	0	0	8	8.3	**58**	**60.4**	30	31.3	96	100
Butir 5	0	0	0	0	24	25	**56**	**58.3**	16	16.7	96	100
Butir 6	0	0	1	1	21	21.9	**63**	**65.6**	11	11.5	96	100
Butir 7	0	0	1	1	12	12.5	**62**	**64.6**	21	21.9	96	100
Butir 8	0	0	0	0	9	9.4	**54**	**56.3**	33	34.4	96	100
Butir 9	2	2.1	2	2.1	15	15.6	**45**	**46.9**	32	33.3	96	100

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Distribusi jawaban responden di atas mengenai persepsi pelanggan dapat diinterpretasikan, sebagai berikut :

1. Pernyataan pertama mengenai pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Nasional dalam proses pengurusan administrasi pertanahan sesuai dengan fungsi utamanya. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pelayanan yang diberikan Badan Pertanahan Nasional dalam proses pengurusan administrasi pertanahan sesuai dengan fungsi utamanya.
2. Pernyataan kedua mengenai badan Pertanahan Nasional memiliki karakteristik jasa yang hanya berfokus kepada pemberian pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan yang melakukan kepengurusan tanah kepada Badan Pertanahan Nasional. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang badan Pertanahan Nasional memiliki karakteristik jasa yang hanya berfokus kepada pemberian pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan yang melakukan kepengurusan tanah kepada Badan Pertanahan Nasional.
3. Pernyataan ketiga mengenai kepengurusan tanah di Badan Pertanahan Nasional aman. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang kepengurusan tanah di Badan Pertanahan Nasional aman.
4. Pernyataan keempat mengenai konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

5. Pernyataan kelima mengenai pegawai Badan Pertanahan Nasional telah memiliki kompetensi dan keterampilan khusus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai Badan Pertanahan Nasional telah memiliki kompetensi dan keterampilan khusus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
6. Pernyataan keenam mengenai pegawai tidak menyulitkan pelanggan untuk mengurus segala bentuk administrasi yang berhubungan dengan pertanahan. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pegawai tidak menyulitkan pelanggan untuk mengurus segala bentuk administrasi yang berhubungan dengan pertanahan.
7. Pernyataan ketujuh mengenai dalam kepengurusan atas kepemilikan tanah memiliki jangka waktu yang relatif lama. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang dalam kepengurusan atas kepemilikan tanah memiliki jangka waktu yang relatif lama.
8. Pernyataan kedelapan mengenai proses keluarnya surat izin mendirikan bangunan (SIMB) berlangsung cukup lama. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang proses keluarnya surat izin mendirikan bangunan (SIMB) berlangsung cukup lama.
9. Pernyataan kesembilan mengenai pelanggan tidak menunggu waktu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan setuju tentang pelanggan tidak menunggu waktu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kesahihan pernyataan atau instrumen penelitian dengan kriteria, yaitu:

a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid
b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Pada pengujian kuesioner ini dilaksanakan pada seluruh responden penelitian sebesar 96 orang. Dalam menentukan valid atau tidaknya instrumen penelitian, pertama sekali harus menentukan nilai r_{tabel}, melalui df= n-k, df= 96-2, df=94, pada signifikansi α (0.05). Sehingga, diperoleh nilai r_{tabel} = 0.169.

Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Butir 1	0.368	0.169	Valid
Butir 2	0.442	0.169	Valid
Butir 3	0.502	0.169	Valid
Butir 4	0.336	0.169	Valid
Butir 5	0.761	0.169	Valid
Butir 6	0.709	0.169	Valid
Butir 7	0.507	0.169	Valid
Butir 8	0.778	0.169	Valid
Butir 9	0.598	0.169	Valid
Butir 10	0.635	0.169	Valid

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Nilai r_{hitung} menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan. Diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan dapat disimpulkan setiap pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Butir 1	0.676	0.169	Valid
Butir 2	0.309	0.169	Valid
Butir 3	0.761	0.169	Valid
Butir 4	0.388	0.169	Valid
Butir 5	0.476	0.169	Valid
Butir 6	0.253	0.169	Valid
Butir 7	0.457	0.169	Valid
Butir 8	0.769	0.169	Valid
Butir 9	0.481	0.169	Valid

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Nilai r_{hitung} menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen variabel Persepsi Pelanggan. Diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan dapat disimpulkan setiap pernyataan variabel Persepsi Pelanggan (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pernyataan atau intrumen penelitian handal dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Kriteria reliabilitas yaitu,

a. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0.60, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel (dapat digunakan sebagai alat ukur)
b. Apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0.60, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Jumlah Pernyataan	*Cronbach Alpha*	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	10	0.758	0.60	Reliabel
Persepsi Pelanggan (Y)	9	0.643	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan, 2019

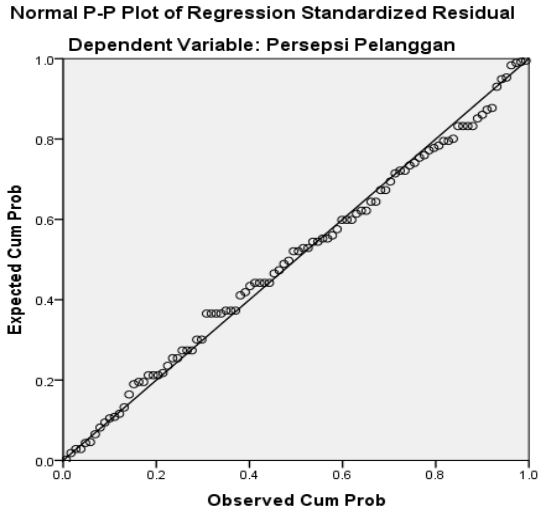
Pada Tabel di atas menunjukan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *croncbach alpha* > 0.60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item-item pernyataan dari instrumen penelitian dari Kualitas Pelayanan (X) dan Persepsi Pelanggan (Y) dinyatakan reliabel (dapat digunakan sebagai alat ukur).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji atau mengukur dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang tepat jika terdistribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menguji tingkat normalitas data menggunakan *P-Plot,* dan Uji Statistik Non Parametrik Kolmogorov-Smirnov Test (K-S).

Gambar Hasil Uji Normalitas dengan *P- P Plot*



Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan tampilan gambar *P-Plot* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa grafik *P-P Plot* memberikan pola distribusi yang medekati normal, dimana sebaran data berada disekitar garis diagonal. Penulis menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk menghindari penilaian secara subyektif pada tabel 4.9 berikut.

Tabel Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.18397898
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.052
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.614
Asymp. Sig. (2-tailed)		.846

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

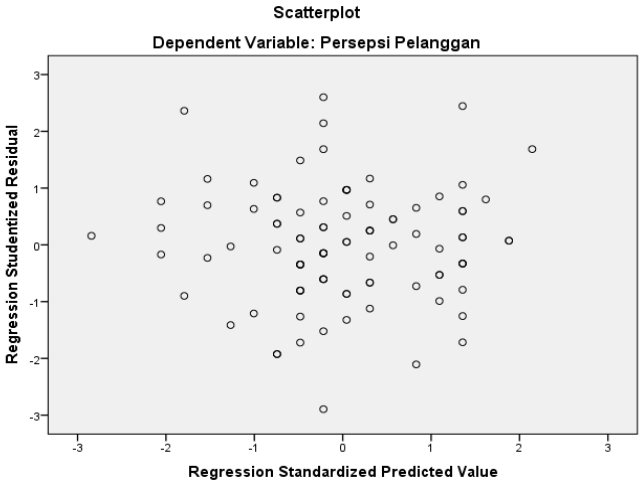
Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.846. Sehingga, sesuai dengan kriteria pengujian normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov test* yaitu nilai signifikansi > *alpha* (0.05) dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal. Sehingga pengujian normalitas menggunakan *P-Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov test* memiliki terdistribusi secara normal.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui seberapa besar peranan variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila varians sama dikatakan homokedastisitas. Sebaliknya, apabila varians tidak sama dikatakan terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat apakah heterokedastisitas dapat dilihat pada *Scatterplot* di bawah ini.

Gambar Hasil Uji Heterokedasitas dengan *Scatterplot*



Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan data (titik-titik) menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan mayoritas data menyebar dan tidak membentuk adanya suatu pola. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan variabel bebas dan menunjukkan arah hubungan variabel terikat dengan variabel bebas.

Tabel Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	13.711	2.424	
	Kualitas Pelayanan	.565	.059	.702

a. Dependent Variable: Persepsi Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Persamaan struktural dari hasil regresi diatas adalah sebagai berikut:

Y = 13.711 + 0.565X + e

Berikut ini merupakan interpretasi dari hasil persamaan di atas, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 13.711 yang berarti bahwa apakah variabel Kualitas Pelayanan sama dengan hasil, maka dengan itu Persepsi Pelanggan adalah sebesar 13.711 satuan.
2. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan sama dengan 0.565 yang berarti setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan, maka akan mengakibatkan naiknya Persepsi Pelanggan sebesar 0.565 satuan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan menggunakan uji-t dengan tingkat pengujian pada α (0.05) derajat kebebasan (*degree of freedom*). Kriteria pengambilan keputusan, sebagai berikut :

a. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
b. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam menguji apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau tidak, maka diperlukan pengujian hipotesis atau uji "t". Hasil uji dengan menentukan nilai t_{tabel} diperoleh, df = n – (k – 1), df = 96 – 1, df = 95, maka t_{tabel} yang diperoleh adalah pada *alpha* 5% adalah 1.985.

Tabel Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	5.655	.000
	Kualitas Pelayanan	9.562	.000

a. Dependent Variable: Persepsi Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 9.562 > nilai t_{tabel} 1.985 atau signifikansi sebesar 0.000 < *alpha* 0.05. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702[a]	.493	.488	2.19557

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Persepsi Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0.493. Hal ini berarti bahwa 49.3% variasi nilai Persepsi Pelanggan ditentukan oleh peran dari variasi nilai Kualitas Pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi nilai Persepsi Pelanggan adalah 49.3% sementara 50.7% adalah kontribusi variabel lain yang tidak dimasukkan di dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ditemukan bahwa pelanggan memberikan tanggapan cukup positif dalam pelaksanaan penelitian ini.

Pengujian instrumen yang digunakan untuk menguji pernyataan dari kuesioner penelitian dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Pada pengujian validitas, seluruh pernyataan dari variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria $r_{hitung} > r_{tabel.}$ Pada pengujian reliabilitas, setiap pernyataan variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan reliabel karena memenuhi kriteria *Cronbach Alpha* dari masing- masing variabel > 0.60.

Hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi, yaitu Y = 13.711 + 0.565X + e. Persamaan tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan dapat terus ditingkatkan, maka akan mampu meningkatkan Persepsi Pelanggan.

Pengujian hipotesis secara parsial (uji-t) diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Pelanggan dan memenuhi kriteria bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sig-t < *alpha* (0.05). Dalam uji Koefisen Determinasi diperoleh bahwa persentase kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Pelanggan yaitu 49.3%. Suatu organisasi atau instansi memiliki fungsi dan peran yang berbeda dalam menjalankan tugasnya. Ketepatan dan kecermatan dalam menjalankan fungsi dan peran tersebut akan menentukan kredibilitas atau *image* instansi ditengah-tengah masyarakat yang dapat disebut sebagai pelanggan dalam menggunakan suatu jasa. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang sebagai suatu instansi pemerintahan yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian atau pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Optimalisasi pelaksanaan tugas tersebut tidak terlepas dari tanggapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang, pelanggan sebagai responden dalam penelitian ini memiliki respon yang positif karena pelayanan yang diberikan bagi setiap pelanggan tidak memiliki perbedaan, pegawai mampu memberikan solusi atas segala permasalahan yang dihadapi pelanggan dalam melakukan pengurusan yang berhubungan dengan agrarian. Kemudian, Badan Pertanahan Nasional dalam memudahkan pelanggan dalam memberikan informasi mengenai pengurusan berkas dan sertipikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat diakses melalui *smartphone*, hal tersebut menjadi salah satu alternatif instansi untuk meningkatkan pelayanannya dan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia. Sehingga perlakuan tersebut akan mampu membangun opini positif dalam benak masyarakat mengenai instansi. Tetapi, jika segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan tidak terwujud secara merata, maka tingkat kepercayaan pelanggan terhadap instansi tersebut akan menurun atau bahkan menimbulkan keengganan dalam diri pelanggan dalam menggunakan jasa instansi tersebut. Kecenderungan pelanggan untuk menggunakan atau tidak jasa tersebut adalah bergantung dari persepsi atau pandangan yang dirasakan pelanggan secara langsung atas perlakuan instansi kepadanya.

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa hubungan variabel yang diperoleh telah menyangkal perumusan identifikasi masalah pada bab sebelumnya. Dimana hasil tersebut dapat terjadi diakibatkan oleh perbaikan yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang terhadap keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik yang dimiliki pegawai mampu menimbulkan persepsi positif dari pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pelanggan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi, yaitu Y = 13.711 + 0.565X + e. Persamaan tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan dapat terus ditingkatkan, maka akan mampu meningkatkan Persepsi Pelanggan.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan *R-Square* diperoleh hasil bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi Persepsi Pelanggan sebesar 49.3% sementara 50.7% adalah kontribusi variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Saran

1. Pelayanan yang prima diberikan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang menjadi salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan dan menambah jumlah pelanggan. Oleh karena itu, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang semakin optimal dalam menangani setiap keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan sigap dan tanggap, agar pelanggan merasa puas dan yakin untuk menjalin kerja sama dengan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2013. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Fadila, Dewi dan Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. **Perilaku Konsumen.** Palembang : Citrabooks Indonesia.

Juliandi, Azuar. 2013. **Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis.** Medan: M2000.

Kotler. Philip dan Amstrong. Gary. 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 2.** Jakarta : Erlangga.

Lupyoadi, Rambat. 2014. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta : Salemba Empat.

Mahmoedin. 2010. **Melacak Kredit Bermasalah.** Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Saleh, Akh Muwafik. 2010. **Publik *Service Communication***. Malang : UMM Press.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. **Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.** Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Bisnis.** Bandung : CV. Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 2011. ***Service Management* Mewujudkan Layanan Prima, Edisi ke-2.** Yogyakarta : ANDI.

Penelitian Terdahulu :

Dalimunthe, Fatimah Jannah. 2014. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.** Medan : Universitas Sumatera Utara.

Hasaniyah. Alfi. 2016. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Konsumen PT. Pos Pamekasan.** Universitas Madura.

Kusumah, Nazar Maula. 2016. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etiket Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Keputusan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ciamis**. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman.

Nasbir, Safira Farizah. 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon *Hair Nets.*** Kendari : Universitas Halu Oleo.

Paris, Yusran. 2014. **Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar**. LP3I Makassar.

Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2016. **Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.** Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.

Ramadhan, Rahmat. 2013. **Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Produk *Smartphone* Blackberry (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Jurusan Teknik Kimia).** Juruan Administrasi Bisnis Polsri.

Sofyan, Indra Lutfi, dkk. 2013. **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* pada *Star Clean Car Wash* Semarang**. Semarang : Universitas Diponegoro.

Sulistyowati, Eny. 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta.** Jurnal MAKSIPRENEUR, Vol. IV, No. 1, Hal 48-68, Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta.

Wahidah, Idah. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang.** UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang **Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR).**