EL-AMWAL: Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 01 (1), 2025: 1-10
ISSN: XXXX-XXXX, E-ISSN: XXXX-XXXX
DOI:

Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Notaris-PPAT dalam Pembuatan Akta Pertanahan di Panyabungan: Perspektif Bisnis Syariah

Resi Atna Sari Siregar[1], Yarotun Nisa[2], Ahmad Munawar[3], Muhammad Armin Nasution[4], Sahrul Darmawan[5], Pikek Rosidah[6], Ali Husin Nst[7], Elmi Wulandari[8], Heni Sapitri[9]

[123456789]STAIN Mandailing Natal, Indonesia.
E-mail:resiatnasari@gmail.com
corresponding author

Abstract

This study aims to analyze the service quality of Notary/PPAT offices in the land deed preparation process in Panyabungan based on Sharia business principles, encompassing justice, transparency, efficiency, and community satisfaction. This research utilizes a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and document studies. Respondents comprise clients, notaries, and Notary/PPAT office staff involved in land services. Data were analyzed thematically to identify service conformity with Sharia principles. The results demonstrate that the service quality of Notary/PPAT offices in land deed preparation fulfills several Sharia business aspects, including: (1) Justice (Al-'Adl) The deed preparation process is conducted transparently and in accordance with legal requirements. (2) Efficiency (Iqtisad) Services are delivered promptly at affordable costs. (3) Customer Satisfaction (Ridha) The community expresses satisfaction with clear procedures and effective communication. Nevertheless, challenges persist in implementing the principles of transparency (Syaffiyah) regarding cost details and accountability (Muhasabah) in documentation. The Notary/PPAT office has provided sufficiently good services from a Sharia business perspective, but requires improvements in cost transparency and strengthening of documentation systems to comprehensively meet ideal Sharia standards.

Keywords: *Service Quality; Notary/PPAT; Land Deed; Sharia Business; Islamic Law.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Kantor Notaris/PPAT dalam proses pembuatan akta pertanahan di Panyabungan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis syariah, yang meliputi keadilan, transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Responden meliputi klien, notaris, dan staf Kantor Notaris/PPAT yang terlibat dalam layanan pertanahan. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi kesesuaian pelayanan dengan prinsip syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Notaris/PPAT dalam pembuatan akta pertanahan telah memenuhi beberapa aspek bisnis syariah, seperti (1) keadilan *(Al-'Adl)* proses pembuatan akta dilakukan secara transparan dan sesuai hukum, (2) efisiensi *(Iqtisad)* pelayanan berjalan cepat dengan biaya terjangkau, (3) kepuasan pelanggan *(Ridha)* masyarakat merasa puas dengan kejelasan prosedur dan komunikasi yang baik. Namun, masih terdapat tantangan dalam penerapan prinsip transparansi *(syaffiyah)* terkait detail biaya dan akuntabilitas *(muhasabah)* dalam dokumentasi. Jadi, Kantor Notaris/PPAT telah memberikan layanan yang cukup baik dalam perspektif bisnis syariah, tetapi perlu peningkatan dalam transparansi biaya dan penguatan sistem dokumentasi untuk memenuhi standar ideal syariah secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Notaris/PPAT; Akta Pertanahan; Bisnis Syariah; Hukum Islam

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan elemen fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia jasa, khususnya di bidang notaris dan PPAT yang bersinggungan langsung dengan aspek legalitas properti(Ismaya et al., 2022; RUKYANA MUKHOYAROH, 2017). Kantor Notaris/PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan menjadi subjek penelitian menarik mengingat peran strategisnya dalam memberikan layanan

hukum terkait pertanahan di wilayah tersebut. Studi ini bertujuan mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan Kantor tersebut melalui pendekatan model SERVQUAL yang telah diakui secara internasional.

Konsep kualitas pelayanan dalam konteks penelitian ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, sebagaimana diukur melalui kesenjangan antara harapan dengan persepsi aktual pengguna jasa(Vipriyanti & Meirinawati, 2021; Yayat, 2017). Pendekatan ini menjadi relevan mengingat karakteristik jasa notaris yang bersifat *intangible* namun memiliki dampak konkret terhadap kepentingan hukum masyarakat(Indonesia, 2009).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (1990) dipilih sebagai framework analisis karena kemampuannya mengukur kualitas pelayanan secara multidimensi. Lima dimensi utama yang dikaji meliputi: (1) *tangible* (bukti fisik), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (empati). Setiap dimensi dioperasionalkan melalui indikator-indikator spesifik yang disesuaikan dengan konteks pelayanan notaris(Widiastuti, 2016).

Pada dimensi tangible, penelitian akan mengungkapkan bahwa Kantor tersebut telah memenuhi standar pelayanan yang baik melalui penampilan profesional staf dan fasilitas fisik yang memadai. Namun demikian, ditemukan beberapa kendala dalam hal kemudahan proses pelayanan, terutama bagi pelanggan baru yang belum memahami persyaratan dokumen. Temuan ini mengindikasikan pentingnya sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur administrasi.

Aspek reliability menunjukkan hasil yang menggembirakan dengan tingkat ketepatan waktu dan akurasi penyelesaian dokumen yang tinggi. Hal ini menciptakan kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang kuat. Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi adanya ruang untuk perbaikan dalam hal koordinasi internal dan efisiensi proses administrasi untuk meminimalkan keterlambatan penyelesaian berkas.

Dimensi responsiveness dan assurance tercermin dalam pola komunikasi profesional staf serta mekanisme pemberian jaminan hukum yang jelas. Setiap transaksi dilengkapi dengan bukti tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan rasa aman bagi

pengguna jasa. Sementara itu, dimensi empathy diwujudkan melalui sikap ramah, sopan, dan perhatian khusus terhadap kebutuhan individual pelanggan.

Jadi, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemetaan kualitas pelayanan jasa notaris di Indonesia, khususnya di wilayah Panyabungan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi praktisi dan akademisi dalam mengembangkan standar pelayanan notaris yang lebih baik, serta menjadi bahan evaluasi bagi Kantor notaris dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di masa depan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Notaris/PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan berdasarkan model SERVQUAL. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 10 informan (meliputi klien, notaris, dan staf), observasi partisipatif terhadap proses pelayanan selama 2 minggu, serta analisis dokumen pendukung seperti buku tamu dan arsip transaksi. Teknik analisis data dilakukan secara tematik dengan mengelompokkan temuan ke dalam lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), kemudian divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keabsahan data.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan pada Kantor Notaris/PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para informan penelitian, dapat dilakukan analisis menyeluruh mengenai kualitas pelayanan jasa dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan. Konsep kualitas pelayanan jasa dalam konteks ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, yang diukur melalui kesenjangan antara harapan pengguna jasa dengan persepsi aktual mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Salah satu dimensi kritis dalam penilaian kualitas pelayanan jasa yang diterapkan di Kantor ini adalah keandalan (reliability). Dimensi ini mencerminkan kemampuan notaris dan staf dalam memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian dokumen serta akurasi pelaksanaan tugas telah menciptakan tingkat kepercayaan dan kesetiaan yang tinggi di kalangan pelanggan.

Untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang kualitas layanan, penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (1990) sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah (2011). Model ini mencakup lima dimensi utama yaitu: berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Setiap dimensi dioperasionalkan melalui indikator-indikator spesifik yang relevan dengan konteks pelayanan notaris.

Pada dimensi berwujud (tangibles), penilaian dilakukan terhadap aspek fisik pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa staf Kantor notaris senantiasa menjaga penampilan profesional dengan mengenakan seragam yang rapi sesuai jadwal yang ditetapkan. Fasilitas fisik Kantor juga memadai dengan ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pelanggan. Namun demikian, ditemukan beberapa kendala dalam hal kemudahan proses pelayanan, terutama bagi pelanggan baru yang belum memahami persyaratan dokumen.

Aspek kedisiplinan staf dalam memberikan pelayanan patut mendapat apresiasi khusus. Meskipun telah memasuki jam istirahat, pelayanan tetap berjalan tanpa terputus. Komitmen ini menunjukkan dedikasi tinggi dalam memprioritaskan kepuasan pelanggan. Fenomena ini sekaligus mencerminkan penerapan nilai-nilai pelayanan prima yang menjadi budaya organisasi di kantor ini.

Dimensi keandalan *(reliability)* dievaluasi melalui kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa staf mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Kecepatan respon ini sangat diapresiasi oleh pelanggan, sebagaimana terungkap dalam berbagai testimoni. Kualitas ini menjadi faktor penentu dalam membangun reputasi kantor notaris sebagai penyedia jasa yang dapat diandalkan.

Dalam dimensi daya tanggap (responsiveness), kantor notaris menunjukkan performa yang mengesankan. Staf resepsionis selalu

menyambut pelanggan dengan sapaan ramah dan standar komunikasi yang profesional. Pola komunikasi ini diterapkan secara konsisten baik untuk pelanggan baru maupun pelanggan tetap. Kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam menyelesaikan tugas menjadi ciri khas pelayanan di kantor ini.

Dimensi jaminan (assurance) diukur melalui kemampuan staf dalam memberikan kepastian hukum dan waktu penyelesaian dokumen. Setiap transaksi pelayanan dilengkapi dengan tanda terima resmi yang berfungsi sebagai alat klaim jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan. Mekanisme ini memberikan rasa aman dan perlindungan hukum bagi pelanggan, sekaligus menunjukkan profesionalitas kantor notaris.

Aspek empati (empathy) dalam pelayanan diwujudkan melalui berbagai praktik nyata. Pelanggan selalu ditempatkan sebagai prioritas utama dalam setiap proses pelayanan. Sikap ramah dan sopan santun staf menjadi nilai tambah yang terus menerus diapresiasi pelanggan. Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan mengungkapkan kepuasan terhadap sikap menghargai yang ditunjukkan oleh seluruh staf.

Temuan menarik lainnya adalah konsistensi pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan tanpa diskriminasi. Setiap pelanggan, terlepas dari latar belakang sosial atau frekuensi penggunaan jasa, menerima perlakuan yang sama baiknya. Keseragaman kualitas pelayanan ini menunjukkan telah tertanamnya budaya service excellence di seluruh lini organisasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa Kantor Notaris dan PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pelayanan berkualitas dalam operasional sehari-hari. Kombinasi antara profesionalisme hukum dan pendekatan pelayanan yang manusiawi telah menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Temuan ini sekaligus menjadi bukti empiris bahwa integrasi antara kompetensi teknis notaris dan keterampilan pelayanan dapat menciptakan keunggulan kompetitif di industri jasa hukum.

Oleh karena itu, peningkatan terus menerus dalam hal sosialisasi persyaratan dokumen kepada pelanggan baru. Pengembangan sistem informasi yang lebih baik dapat membantu

mengurangi kendala yang dialami pelanggan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Dengan demikian, Kantor notaris dapat semakin memantapkan posisinya sebagai penyedia jasa hukum yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Notaris/PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan di Kantor Notaris Darji Safutra, S.H., M.H dengan pendekatan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangible*, kualitas pelayanan dinilai baik dengan indikator kerapian staf, kedisiplinan petugas, dan penggunaan teknologi yang memadai. Fasilitas fisik Kantor yang nyaman dan sistem pelayanan yang terstruktur turut mendukung penilaian positif terhadap dimensi ini.

Dimensi *reliability* menunjukkan hasil yang memuaskan dengan terpenuhinya indikator kecermatan staf dan penggunaan sistem teknologi(Abie Sutarya et al., 2022). Keahlian profesional notaris dan timnya dalam menangani berbagai permohonan akta tanah tidak diragukan lagi, menciptakan kepercayaan tinggi di kalangan pelanggan. Konsistensi pelayanan ini menjadi faktor kunci dalam membangun reputasi Kantor notaris tersebut.

Aspek *responsiveness* Kantor ini patut diapresiasi dengan respon cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Staf secara konsisten menyapa dan melayani pengunjung dengan sikap profesional, menunjukkan komitmen terhadap pelayanan prima. Pola komunikasi yang terbangun mencerminkan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam dimensi assurance, Kantor notaris memberikan jaminan kepastian hukum melalui dokumen resmi yang dapat dipertanggungjawabkan(Bahri et al., 2020). Setiap transaksi dilengkapi bukti tertulis yang berfungsi sebagai alat klaim jika terjadi ketidaksesuaian. Mekanisme ini tidak hanya memenuhi standar pelayanan notaris tetapi juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.

Dimensi *empathy* diwujudkan melalui pendekatan personal dalam pelayanan. Staf senantiasa menunjukkan sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif terhadap semua pelanggan. Perhatian khusus terhadap kebutuhan individual pelanggan menjadi nilai tambah yang membedakan Kantor ini dengan kompetitor.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Kantor notaris ini dapat dikategorikan baik dengan memenuhi kelima dimensi SERVQUAL. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andi Supriadi (2012) yang menekankan pentingnya kelima dimensi tersebut dalam menilai kualitas pelayanan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan khususnya dalam aspek keandalan penyelesaian dokumen.

Beberapa kendala teknis masih ditemukan, seperti keterlambatan penyelesaian berkas dan kurang optimalnya koordinasi internal. Masalah ini berdampak pada pengalaman pelanggan yang harus menunggu lebih lama dari perkiraan. Selain itu, keterbatasan sarana fisik seperti ruang tunggu yang kurang luas perlu mendapat perhatian manajemen.

Dari perspektif pelanggan, kualitas pelayanan merupakan faktor penentu dalam memilih penyedia jasa notaris. Kantor Notaris Darji Safutra telah menunjukkan komitmennya melalui berbagai kebijakan peningkatan pelayanan. Upaya berkelanjutan untuk menyempurnakan sistem dan sumber daya manusia akan semakin memperkuat posisi kompetitif kantor ini di pasar jasa hukum.

Hasil penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan berkelanjutan dan optimalisasi sistem informasi. Penyediaan panduan lengkap tentang persyaratan dokumen akan meminimalkan kendala yang dihadapi pelanggan baru. Dengan demikian, Kantor notaris dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya di masa mendatang.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL, Kantor Notaris/PPAT Darji Safutra, S.H., M.H. di Panyabungan telah memenuhi kelima dimensi pelayanan dengan baik. Dimensi tangible terlihat dari kerapian staf dan fasilitas Kantor yang memadai, sementara reliability tercermin dari ketepatan penyelesaian dokumen. Aspek responsiveness ditunjukkan melalui respon cepat dan komunikasi profesional, sedangkan assurance terlihat dari jaminan hukum yang diberikan. Dimensi empathy tampak dalam sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan

pelanggan. Secara keseluruhan, Kantor ini telah berhasil menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan penyelesaian dokumen dan sosialisasi persyaratan administrasi. Rekomendasi utama penelitian ini adalah optimalisasi sistem informasi dan peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan berkelanjutan. Dengan menyempurnakan aspek-aspek tersebut, Kantor notaris ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan posisi kompetitif di industri jasa hukum.

Daftar Pustaka

Abie Sutarya, R. P., Soerjati Priowirjanto, E., & Safiranita, T. (2022). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Penyelenggara Sistem Elektronik Atas Promosi Minuman Beralkohol Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *3*(11), 1219–1234. https://doi.org/10.36418/jist.v3i11.534

Bahri, S., Yahanan, A., & Trisaka, A. (2020). Kewenangan Notaris Dalam Mensertifikasi Transaksi Elektronik Dalam Rangka Cyber Notary. *Repertorium*, *8*(2), 142–157. http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/repertorium/article/view/356

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, *2003*(1), 20–28.

Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang, J. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, *13*(1), 99–107. https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/68

RUKYANA MUKHOYAROH. (2017). *SINERGITAS STAKEHOLDERS DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK YANG DEMOKRATIS DALAM PERSPEKTIF TEORI GOOD GOVERNANCE (Studi pada Bidang Perikanan, Dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten Ponorogo) SKRIPSI*. repository.ub.ac.id.

http://repository.ub.ac.id/135831/

Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, *9*(2), 227–240. https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240

Widiastuti, E. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan BMT Insan Kamil Solo. *Journal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, *16*, 387–398. https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/view/21

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, *2*, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf