

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN KERINCI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT**

**FERRY SISWADHI**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci

Email : [fsiswadhi@gmail.com](mailto:fsiswadhi@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling. Sedangkan jenis non probability sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 35 orang. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi  $Y = 7,696 + 0,660 X1 + 0,080 X2$ . Nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,032 untuk penelitian ini ( $\alpha = 5\%$ ). Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  4,998, dan variabel kinerja karyawan memiliki nilai  $t_{hitung}$  0,625, yang berarti faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif sedangkan kinerja karyawan berpengaruh tidak signifikan. Selain itu, uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  15,302 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  4,139, yang berarti secara bersama-sama/simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.*

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kinerja karyawan dan Kepuasan Masyarakat

**ABSTRACT**

*The aim of this research was to determine how much influence application service quality and performance employee in the office of Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci with satisfaction of the people. This research used quantitative method since researcher wanted to determine the measurement of X and Y variable. Sampling technique used is a non probability sampling with using accidental sampling as many as 35 people. Data analysis techniques in this study is multiple regression analysis and coefficient of determination analysis. Questionnaires were used as a tool in data collection method. The implies that  $Y = 7,696 + 0,660 X1 + 0,080 X2$ .  $t_{table}$  is 2,032 with using ( $\alpha = 5\%$ ). Service quality has  $t_{count}$  4,998 and performance employee has  $t_{count}$  0,625. Service quality influence positive and significance to satisfaction of the people, but performance employee influence and not significance to satisfaction of the people.  $F_{table}$  is 4,139 and has  $t_{count}$  15,302. service quality and performance employee in the office of Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci as simultan influence positive and significance with satisfaction of the people.*

**Key word :** Service quality, performance employee and satisfaction of the people

---

Detail Artikel :

Diterima : 05 Agustus 2016

Disetujui : 14 September 2016

[DOI : http://dx.doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720](http://dx.doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720)

---

## PENDAHULUAN

Kinerja organisasi tidak hanya ada pada level manager saja , tetapi juga harus ada pada *middle manager* dan bawahan. Jika hanya *top manager* yang mempunyai kinerja tinggi, padahal bawahannya tidak mempunyai kinerja tinggi, maka kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tetap akan rendah. Hal ini karena praktek di lapangan para pelaksana di lapangan justru adalah para bawahan. Oleh karena itu upaya peningkatan kinerja organisasi harus meliputi keseluruhan level organisasi.

Ukuran kinerja suatu organisasi tidak dapat diukur dari dari pelaksana pelayanan, tetapi justru dari penerima layanan. Hal ini dikarenakan kinerja itu pada dasarnya adalah output dan bukan input. Pihak yang merasakan output bukanlah penyelenggara layanan (birokrasi) tetapi pengguna jasa layanan (masyarakat). Oleh karena itu dalam pengukuran suatu kinerja mau tidak mau harus melibatkan konsumen yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan.

Dalam era globalisasi ini, pemerintah sebagai pelayan publik juga harus siap berkompetensi dan harus memiliki manajemen yang efektif sehingga mampu memberikan pelayanan prima. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya suatu fasilitas yang memadai. Pelayanan merupakan salah satu pilihan dan strategi pemasaran untuk menciptakan pelayanan konsumen yang unggul. Pertama kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan *data base* yang akurat dari pada pesaing (mencakup data pesaing). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *relationship marketing*. Penyampaian pelayanan harus tepat waktu akurat dengan memperhatikan dan keramahan. Pemerintah akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terciptanya kepuasan bagi pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas pelanggan / kesetiaan pelanggan (Tjiptono, 2004 : 24).

Badan Pertanahan adalah suatu lembaga yang melayani pelanggan dengan jasa penerbitan sertifikat tanah. Tentunya kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon menjadi fokus dalam memproduksi penerbitan sertifikat tanah tersebut. Keputusan pembelian dari pemohon selama ini bisa dijadikan tolak ukur atas tingkat kualitas dan kepuasan pemohon untuk penerbitan sertifikat tanah. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon terhadap keputusan pembelian yang dituangkan dalam judul “**Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat**”.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Studi kepustakaan ( *Library Reseach* ).

Studi kepustakaan digunakan dalam rangka memperoleh data sekunder yang merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak lain.

#### 2. Studi lapangan ( *Field Research* ).

Studi lapangan digunakan untuk memperoleh data-data primer. Data primer merupakan data diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu dengan teknik quisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat dan menyebarkan angket yang ditujukan kepada para responden.

### **Jenis Data**

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui penyebaran kuesioner di lapangan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah data dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

### **Sumber Data.**

1. Masyarakat sebagai pemohon penerbitan sertifikat tanah pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci.
2. Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci.

### **Populasi dan Sampel.**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiono (2007:57) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci yang jumlahnya sangat banyak atau tak terhingga selama ini.

#### **3. Sampel**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu metode *sampling* yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2004). Sedangkan jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik sampling berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 35 orang, dimana pelaksanaan penyebaran kuesioner dimulai dari tanggal 14-28 Januari 2016.

### **Metode dan Alat Analisis Data.**

#### **1. Metode Analisis Data.**

##### **1). Metode Deskriptif Kualitatif**

Analisa kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat analisis untuk meliputi suatu objek pada kondisi suatu peristiwa sekarang. Tujuan analisis ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan aktual mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan dengan teori, konsep-konsep yang ada pada literatur terkait.

##### **2). Metode Deskriptif kuantitatif**

Metode kuantitatif merupakan alat untuk meneliti dengan melakukan perhitungan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon terhadap keputusan pembelian penerbitan sertifikat pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci.

**2. Alat Analisa Data**

**1) Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2) dan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y), dalam menggunakan jasa pada Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci. Adapun bentuk persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

- Y** : Kepuasan Masyarakat
- a** : konstanta
- β1** : koefisien regresi Kualitas Pelayanan
- β2** : koefisien regresi Kinerja Karyawan
- X1** : variable Kualitas Pelayanan
- X2** : variabel Kinerja Karyawan
- e** : residual error

**2. Koefisien Determinasi**

Untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\% \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

- KD** : Koefisien Determinasi
- r** : Koefisien Korelasi

**Hipotesis**

- Ho : r = 0 Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kinerja karyawan (X<sub>2</sub>) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Ho : r ≠ 0 Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kinerja karyawan (X<sub>2</sub>) Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**Pengujian Hipotesis**

**Hipotesis Uji t (Secara Parsial)**

Menurut Sugiyono, (2006:145) Rumus Uji t adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots \dots \dots (3)$$

keterangan:

- t<sub>hitung</sub>** = Yang selanjutnya di konsultasikan dengan t tabel
- r** = Nilai Koefisien Korelasi
- n** = Jumlah sampel

Kaidah Pengujian Signifikansi :

1. Jika t<sub>hitung</sub> ≤ t<sub>tabel</sub> , maka Ho diterima dan Ha ditolak  
Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$   
 Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Hipotesis Uji F (Secara Simultan)**

Menurut Sugiyono (2006:144) dapat di rumuskan sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k}} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

- $R^2$  : Koefisien determinasi
- $n$  : Jumlah sampel
- $k$  : Jumlah variabel independen
- $n - k$  : *Degree of freedom*

Kaidah Pengujian Signifikansi :

- a. Jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, Artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , Artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisa Data**

**1. Uji Hipotesis F**

Berikut hasil regresi dengan menggunakan SPSS 20.00.

**Tabel 1**  
**Output ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155,538	2	77,769	15,302	,000 <sup>b</sup>
	Residual	162,633	32	5,082		
	Total	318,171	34			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Dari tabel di atas di atas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 15,302 dengan tingkat signifikansi 0,000(b), sehingga  $F \text{ hitung } 15,302 > F \text{ tabel } 4,139$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**2. Koefisien Determinasi (KD)**

Berikut merupakan tabel *model summary* dari hasil regresi dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 2**  
**Model Summary**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,699 <sup>a</sup>	,489	,457	2,25439	,489	15,302	2	32	,000

a. Predictors: (Constant), KinerjaKaryawan, KualitasLayanan

Nilai *R square* di atas akan dirubah dalam bentuk persen guna mengetahui seberapa besar sumbangan kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional

Kabupaten terhadap kepuasan masyarakat. Nilai  $R^2$  sebesar 0,533 jika dipersenkan menjadi 48,9%. Artinya, sumbangan kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48,9%, sedangkan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten terhadap kepuasan masyarakat. Berikut merupakan hasil regresi tersebut.

**Tabel 3**  
**Hasil Regresi Berganda**  
**Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero order	Partial	Partia	Tolerance
1 (Constant)	7,696	10,043		,766	,449					
KualitasLayanan	,660	,132	,668	4,998	,000	,695	,662	,632	,895	1,117
KinerjaKaryawan	,080	,127	,083	,625	,536	,300	,110	,079	,895	1,117

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Berdasarkan tabel yang tertera di atas maka dapat dibuat persamaan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,696 + 0,660X_1 + 0,080X_2$$

Koefisien regresi kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat adalah positif, maksudnya semakin baik tingkat kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci, maka ada kecenderungan semakin tinggi kepuasan masyarakat. Konstanta sebesar 7,696 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ), maka kepuasan masyarakat adalah sebesar 7,696.

Tabel di atas juga menggambarkan bahwa t hitung untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 4,998 dengan tingkat signifikansi 0,000, maka t hitung 4,998 > t tabel 2,032, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas layanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkannilai t hitung untuk variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) adalah 0,625 dengan tingkat signifikansi 0,536, maka t hitung 0,625 < t tabel 2,032, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dari persamaan model regresi di atas dapat dilihat besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,660; dan besaran pengaruh variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,080. Tidak adanya pengaruh kinerja karyawan BPN Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan masyarakat dalam analisa penulis adalah disebabkan karena masyarakat yang mengkonsumsi jasa di kantor BPN tidak bertatap muka dan menyaksikan semua kegiatan karyawan dikarenakan sebagian karyawan bertugas di lapangan. Selain itu yang bertatap muka dan melayani keperluan konsumen atau

masyarakat hanyalah bagian *front\_liner* atau bagian pelayanan saja, bukan termasuk elit kantor atau pegawai structural BPN.

### **SIMPULAN**

Secara simultan nilai F hitung sebesar 15,302 dengan tingkat signifikansi 0,000(b), sehingga F hitung  $15,302 > F$  tabel 4,139.

Secara parsial t hitung untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 4,998 dengan tingkat signifikansi 0,000, maka t hitung  $4,998 > t$  tabel 2,032.

Secara parsial t hitung untuk variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) adalah 0,625 dengan tingkat signifikansi 0,536, maka t hitung  $0,625 < t$  tabel 2,032.

Besar pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kinerja karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48,9%.

Besar pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,660 (66%).

Besar pengaruh secara parsial variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,080 (0,8%).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek PT. Renika Cipta*. Jakarta.
- Assauri Sofian, 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Basu Swasta, 2002, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, 1990. *Manajemen Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2, PT. Perindo, Jakarta.
- Kotler, P and Gary Armstrong, 2011, *Principles of Marketing 13<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. "*Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ridwan, 2002. *Analisa Korelasi Produk*. Salemba Empat. Jakarta
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Drs. Yohanes Lamarto MBA, MSM, Jilid 1. Edisi Ketujuh. Erlangga : Jakarta.
- Sugiono 2007. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2004, "*Manajemen Jasa*", Andy Offset, Yogyakarta.
- Pedoman Penulisan Dan Penyusunan Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci.
- Winardi. 1989. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.