



DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA OTORITAS JASA KEUANGAN MALANG

DIMENSION OF QUALITY OF SERVICE ON COMMUNITY SATISFACTION AT MALANG FINANCIAL SERVICES AUTHORITY

M. Ziya'ul Haqi¹, Agus Prianto²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Yudharta Pasuruan, Jawa Timur

muhammadziyaul14@gmail.com

Info Artikel

Article history:

Submit : 19 September 2023

Revisi : 20 September 2023

Diterima : 26 September 2023

Keywords:

Quality of service

Consumer satisfaction

Financial Information Service System

ABSTRACT

Financial Information Service System (SLIK) at OJK is a system that is designed and can be used by debtors (general public) and creditors (financial services institutions). As one of the public service institutions in charge of providing services, the importance of community satisfaction is certainly a concern for the OJK in doing its work. The purpose of this study is to find out the influence of quality of service on consumer satisfaction in this case is the general public. This research is quantitative descriptive research. The data analysis methods used are correlation analysis and multiple regression analysis. This research resulted in R Square value of service quality variables having a significant influence of 50.3% on consumer satisfaction in SLIK services at OJK Malang

ABSTRAK

Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di OJK adalah suatu sistem yang dirancang dan dapat digunakan oleh pihak debitur (masyarakat umum) maupun kreditur (lembaga jasa keuangan). Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan maka arti penting dari kepuasan masyarakat sudah pasti menjadi perhatian pihak OJK dalam melakukan pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat umum. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Penelitian ini menghasilkan nilai R Square variabel-variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 50,3% terhadap kepuasan konsumen pada layanan SLIK di OJK Malang.

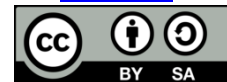
Korespondensi Penulis:

M. Ziya'ul Haqi

Universitas Yudharta Pasuruan

muhammadziyaul14@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





1. PENDAHULUAN

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan upaya pemerintah Indonesia menghadirkan suatu lembaga resmi yang mampu menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan sektor keuangan, baik perbankan maupun lembaga keuangan non-bank (Fitri & Siregar, 2023). Lembaga ini berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan seperti perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan (multifinance) maupun lembaga jasa keuangan lainnya. OJK juga memiliki peran sebagai pelindung konsumen dan masyarakat termasuk perlindungan terhadap pelanggaran dan kejahatan di sektor keuangan seperti manipulasi ataupun berbagai bentuk penggelapan dalam kegiatan jasa keuangan (Amanda Elda Agustin et al., 2023). Adapun bentuk lain dari perlindungan tersebut adalah pemberian informasi dan edukasi tentang kegiatan sektor keuangan (Yulianti, 2023).

Pelayanan merupakan sebuah cara pemberian sebuah kepuasan kepada pelanggan (Erlianti et al., 2021). Pelanggan dalam hal sudut pandang pelayanan public adalah masyarakat (Afrizal & Wallang, 2021). Terkait dengan layanan informasi keuangan tersebut di OJK terdapat suatu layanan informasi tentang riwayat debitur yang dikenal dengan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) (Yudiana et al., 2022). Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan maka arti penting dari kepuasan masyarakat sudah pasti menjadi perhatian pihak OJK dalam melakukan pekerjaannya. Pelayanan yang berkualitas merupakan syarat mutlak untuk dapat memberikan kepuasan konsumen dari OJK (Simanjuntak, 2023). Dengan tercapainya kepuasan, dalam hal ini pada layanan SLIK, diharapkan muncul kepercayaan masyarakat yang membutuhkan OJK terkait segala permasalahan keuangannya dengan lembaga jasa keuangan, yang utamanya terkait masalah informasi keuangan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada otoritas jasa keuangan di Malang.

2. METODE

Penelitian di lakukan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Malang yang berlokasi di Jalan Letjen Sutoyo Nomor 109-111 Kelurahan Lowokwaru Kota Malang Jawa Timur. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan SLIK dalam bulan Agustus 2021. Pengambilan sampel responden pada penelitian ini menggunakan metode incidental sampling (Darma, 2021). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 37 sampel.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2012). Metode analisis data kuisioner yang digunakan adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda (Jonathan, 2006). Pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah penyebaran kuisioner, pengamatan langsung dan studi kepustakaan. Skala pengukuran hasil jawaban kuisioner menggunakan skala Linkert (Afrizal et al., 2023).

Pengujian hipotesis dengan uji parsial (uji t) untuk mengetahui hubungan setiap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), empati (X4) serta jaminan (X5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y) (Mahmudi, 2015). Uji F digunakan untuk menguji hubungan seluruh variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan pasien. Baik uji t maupun uji F dalam penelitian ini menggunakan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Uji t (parsial) hipotesis

- Ho = tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen
- Ha = terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen

Parameter hipotesis uji t

- Ho diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- Ha diterima jika $-t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

Uji F (simultan) hipotesis

- Ho = tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen
- Ha = terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen

Parameter hipotesis uji F

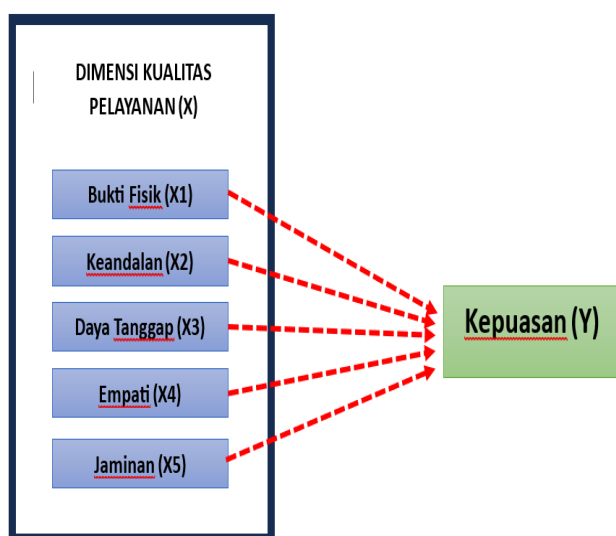
- Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$
- Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi kualitas pelayan (X) yang terdiri dari variabel-variabel. Adapun variabel-variabel dari kualitas pelayanan adalah bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), empati (X4) serta jaminan (X5). Sedangkan kepuasan konsumen (Y).

Gambar 1 :Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: peneliti diolah Agustus, 2021

Dari hasil analisa korelasi dengan metode Pearson, seluruh variabel bebas (dependen) terhadap variabel terikat (independen), didapatkan data sebagai bahwa seluruh nilai dari variabel-variabel dalam kualitas pelayanan adalah 0,000. Dengan demikian variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisa regresi dengan metode linear, seluruh variabel bebas (dependen) yaitu terhadap variabel terikat (independen) diketahui nilai pengaruh (R Square) dari kualitas pelayanan adalah 50,3% yang artinya variabel-variabel dari kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 50,3% terhadap kepuasan masyarakat pada layanan SLIK di OJK Malang. Dengan signifikansi 0,05 menggunakan uji dua sisi diperoleh signifikansi 0,025. Dengan $df = 108$ maka diperoleh nilai t tabel yaitu 1,982. Nilai F tabel adalah 2,30.

Tabel 1. Hasil uji t

Variabel	t tabel	t hitung
Bukti fisik		1,666
Keandalan		3,826
Daya tanggap	1,982	-0,807
Empati		2,978
Jaminan		0,755

Sumber: peneliti diolah Agustus, 2021

Tabel 2. Hasil Perhitungan Anova

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	87,089	5	17,418	21,422	,000 ^a
Residual	86,188	106	,813		
Total	173,277	111			

Sumber: Peneliti diolah Agustus, 2021

Berdasarkan data Anova didapatkan hasil nilai F hitung adalah 21,422. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel-variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang telah mendapatkan layanan SLIK di OJK Malang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat diketahui bahwa dengan nilai 3,826 merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan SLIK di OJK Malang. Variabel kedua yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel empati dengan nilai 2,978. Sedangkan untuk faktor jaminan, daya tanggap serta keandalan secara parsial belum memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SLIK di OJK Malang karena nilai t hitung dari ketiga faktor tadi lebih kecil dibanding nilai t tabel 2,042.

Berdasarkan pengujian secara simultan seluruh variabel independen bukti fisik (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan jaminan (assurance) ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SLIK di OJK Malang. Ini didasari dari data nilai F hitung adalah 21,422 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel 2,30. Kelima variabel



dalam dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki kekuatan pengaruh (R Square) sebesar 50,3% terhadap kepuasan masyarakat pada layanan SLIK di OJK Malang.

5. REFERENSI

- Afrizal, D., Dwi Oktari, S., & Martadinata Putra, A. (2023). Niat Pelaku UMKM dalam Penggunaan Aplikasi Online: Ditinjau dari UTAUT Model. *Ekonomika*, 7(1), 230–239. <http://journal.lldikti9.id/Ekonomika>
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435–441. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441>
- Amanda Elda Agustin, Annisa Fitriana, Brilian Dwi Cahyani, & Agus Eko Sujianto. (2023). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Mengawasi Dan Menanggulangi Illegal Investments Di Indonesia. *Student Research Journal*, 1(3), 26–33. <https://doi.org/10.55606/sriyappi.v1i3.298>
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²). In *Gnepedia*. https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAQAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+t+adalah&printsec=frontcover
- Erlianti, D., Hijeriah, E. M., & Adriani, W. (2021). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin (JUKIM)*, 1(6), 56–64.
- Fitri, M., & Siregar, M. (2023). Peranan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pelaksanaan Restrukturisasi Perjanjian Kredit Perbankan Masa Pandemi Covid 19. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(6), 429–436.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi Kedu). UPP STIM YKPN.
- Simanjuntak, J. (2023). Penggunaan Informasi Debitor Dari Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (Slik Ojk) Sebagai Alat Bukti Permohonan Pkpu. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.55809/tora.v9i1.209>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Yudiana, I. G. A., Suartini, N. W., & ... (2022). Peran Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Terhadap Sistem Layanan Informasi Keuangan (Slik) Pada Kantor Ojk Regional 8 Bali Dan Nusa *Nusantara Hasana* ..., 2(4), 13–17. <http://nusantarahasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/478>
- Yulianti. (2023). Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pencegahan Transaksi Keuangan Mencurigakan Pada Sektor Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Morality : Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 74–83.