



Kualitas Pelayanan Perizinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM di Pulo Gadung Jakarta Timur

Agung Edi Rustanto¹, Donny Oktavian Syah²

¹International Business Administration Departmenet, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia;

²International Business Administration Departmenet, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia

Kata Kunci

Kata kunci: Manajemen Pemasaran, Kepuasan Pelaku usaha, Kualitas Pelayanan

Abstrak

Dalam dunia bisnis yang dijalankan oleh UMKM, pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen adalah salah satu tugas yang harus dipenuhi setiap harinya. Perkembangan usaha oleh UMKM di Pulo Gadung sangat baik, sehingga akan menjadi lebih baik lagi jika kepengurusan perizinan UMKM dapat dilakukan secara menyeluruh. Kemudahan dalam pengurusan perizinan menjadi salah satu faktor penting dalam mengembangkan usaha UMKM di Pulo Gadung. Populasi dari penelitian ini jumlahnya tidak diketahui secara pasti karena ada beberapa UMKM yang kurang terjangkau oleh peneliti dan dalam menentukan sampel yaitu melalui rumus Lemeshow, ditentukan bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 96. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner. Dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi regresi sederhana. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y), berdasarkan hasil pada Uji-T dalam penelitian ini hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel independen yakni kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan kepuasan pelaku usaha. Dari nilai t mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM.

Keywords

Keywords: Marketing Management, Customer Satisfaction, Service Quality

Abstract

In the business entities run by MSMEs (Micro Small Medium Enterprises), fulfilling the needs of consumers is a key that must be fulfilled. Business development by MSMEs in Pulo Gadung is relatively good, so it will be even better if MSME licensing management can be carried out thoroughly. The population of this study has not known yet with certainty because there are several MSMEs that are less affordable by researchers and in determining the sample, namely through the Lemeshow formula, it is determined that the minimum sample size is 96 respondents. The research implemented a quantitative approach, with data collection techniques using questionnaires, and using a simple regression correlation coefficient. The effect of service quality (X) on business actor satisfaction (Y), based on the results of the T-test in this study, the test results show that the independent variable, namely service quality, has a positive and significant influence on satisfaction. Thus, it can be stated that the service quality hypothesis has a significant influence on business actor satisfaction. Moreover, t-test indicates that the quality of service has a positive and significant influence on the satisfaction of business actors. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on the satisfaction of MSME business actors.

*Corresponding Author: **Donny Oktavian Syah**, Politeknik LP3I Jakarta, Jakarta, Indonesia

Email: donny@plj.ac.id; oktaviansyah@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan konsumen oleh UMKM khususnya di wilayah Pulogadung menjadi faktor utama memutar alur bisnis. Bagi pelaku bisnis UMKM di wilayah Pulogadung mempertahankan konsumen menjadi perhatian dalam berbisnis karena itu akan menjadi kunci keberhasilan dalam bisnis jangka panjang. Bisnis jangka Panjang sangat penting sekali untuk dilakukan pengurusan perizinannya. Dengan memiliki izin usaha maka kegiatan usaha yang dijalankan tidak disibukkan dengan isu-isu penertiban atau pembongkaran. Manfaat yang diperoleh dari kepemilikan izin usaha tersebut adalah sebagai sarana perlindungan hukum. Keuntungan Memiliki IUMK adalah untuk mendapatkan kepastian perlindungan hukum dalam usaha sesuai dengan lokasi yang sudah ditetapkan. Kemudian, untuk mendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan baik dari pusat, provinsi maupun dari daerah. Selain itu, juga untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses pembiayaan ke berbagai lembaga keuangan bank maupun non-bank.

Peraturan terbaru menyatakan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah hanya membutuhkan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK). Pengertian Surat izin Usaha adalah surat yang dikeluarkan oleh badan hukum untuk menunjukkan bahwa suatu usaha legal dijalankan. SIUP wajib dimiliki setiap pelaku bisnis. Syarat Mengurus Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) saat ini cenderung mudah yaitu melampirkan surat pengantar dari RT atau RW terkait lokasi usaha, memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) setempat, memiliki Kartu Keluarga, melampirkan Pas Photo berwarna ukuran 4×6 cm 2 lembar dan mengisi formulir IUMK yang telah tersedia. Berikut ada 3 jenis usaha yang termasuk UMKM yaitu Usaha Kuliner. Salah satu bisnis UMKM yang paling banyak digandrungi bahkan hingga kalangan muda sekalipun, usaha fashion. Selain makanan, UMKM di bidang fashion ini juga sedang diminati dan usaha agribisnis. Kemudahan pengurusan ijin merupakan bagian dari bentuk pelayanan pemerintah untuk membantu para pelaku usaha UMKM agar dapat terus berkembang.

Menurut Mulyadi (2018) pemerintah harus menyusun strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan berbagai kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu faktor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah diberikannya pelayanan perizinan yang baik, hal ini dapat meningkatkan secara kuantitas dan kualitas pertumbuhan usaha mandiri masyarakat. Perizinan adalah instrumen pemerintah untuk mengendalikan aktivitas masyarakat, oleh karena itu perizinan memiliki peranan yang sangat besar untuk untuk membawa suatu daerah kearah yang lebih baik.

Zulkarnaen (2016) menjelaskan bahwa Kesejahteraan merupakan tujuan utama dari berbagai negara, begitu pun Indonesia, dalam alinea ke- 4 Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 Indonesia bertujuan untuk mensejahteraan kesejahteraan umum, kesejahteraan bersama. Sebagai faktor penghambat mengapa minat menjadi wirausaha itu masih rendah adalah faktor internal yang berasal dari motivasi orang tersebut dan ada faktor eksternal yaitu dapat berasal dari kebijakan pemerintah maupun pengaruh lingkungan sekitar. Salah satu caranya adalah empowerment terhadap masyarakat melalui pelatihan kewirausahawan agar, semakin banyak masyarakat yang menerjuni untuk berbisnis sendiri (Syah, 2015: 17-19) Berbicara tentang kebijakan pemerintah tentu ada banyak kebijakan untuk mendorong dan menumbuhkan jiwa wirausaha dengan bantuan modal, pinjaman lunak, pendidikan, pelatihan, pendampingan, dan kebijakan perizinan.

Salah satu yang menjadi pertimbangan kepuasan pelaku usaha adalah kualitas pelayanan dalam perizinan. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas adalah semua sifat ciri khas produk atau pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelayanan merupakan produk yang tidak dapat dimiliki namun dapat dirasakan. Dalam tulisannya, Mulyawan (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan level keunggulan dan pengendalian yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelaku usaha. Kualitas pelayanan tidak ditinjau dari sudut pandang pelaku bisnis atau penyedia layanan namun ditinjau dari persepsi pelaku usaha yang merasakan produk. Setiap bisnis yang berjalan pasti memiliki tujuan bagaimana pelaku usaha harus merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diterima. Setiap pelaku bisnis harus selalu memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen atau calon konsumennya. Begitu juga yang terjadi pada UMKM di wilayah Pulogadung.

Setiap tingkat kepuasan yang diperoleh para pelaku usaha sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan perizinan dimana hal inilah yang paling penting diperhatikan agar pelaku usaha merasa nyaman dan puas. Kualitas pelayanan dari pemerintah dalam hal perizinan sudah lebih baik saat ini, hal ini dapat dilihat dari segi kemudahan dalam pengurusan perizinan. Selaras dengan kebijakan Presiden tentang Perizinan guna meningkatkan iklim investasi dan peningkatan ekonomi dengan paket kebijakan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan perintah dalam pengurusan izin agar lebih mudah, efisien, terintegrasi dengan menggunakan teknologi informasi, namun tidak keluar dari sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Sistem yang coba dicanangkan dengan mempermudah pelayanan perizinan, dengan standar

waktu yang jelas dalam proses penerbitan izin, memiliki standar kebijakan biaya yang lebih terjangkau dan jelas, meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi antar lembaga, baik dalam hubungannya yang vertikal yaitu antara kelembagaan pusat dan daerah, maupun horizontal yaitu antar lembaga yang satu dengan yang lainnya seperti satu dinas dengan dinas-dinas di lingkungan pemerintahan.

Menurut Ahmaddhian (2012) Izin adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari larangan umum tersebut. Izin adalah instrumen pemerintah dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan dalam mengatur kepentingan umum. Izin adalah seperangkat peraturan yang berisi tentang dikenakan atau izin. Perkembangan ekonomi dan meningkatnya iklim investasi suatu daerah tidak lepas dari banyaknya perusahaan baik dari skala mikro maupun yang besar untuk tumbuh di daerah tersebut terhubung dengan sistem pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah, baik di level pemerintah pusat maupun daerah. Sistem birokrasi dalam sistem perizinan tentu akan terhubung dari satu bagian ke bagian yang lain. Kusmanto dan Warjio (2019) menjelaskan bahwa Legalitas usaha adalah standarisasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dituntut harus memenuhi syarat tersebut guna dapat bersaing di era pasar bebas. Tuntutan itu yang menjadi masalah karena tidak sedikit pelaku usaha tidak memiliki legalitas usaha. Berbagai kendala yang didapat seperti tidak adanya dana untuk mengurus legalitas, sulitnya surat menyurat, kurangnya pengetahuan dan lain sebagainya.

Apabila pemerintah dapat lebih memperhatikan kepuasan dari pelaku usaha tidak menutup kemungkinan dampak besar juga akan diberikan oleh UMKM terhadap perekonomian Indonesia. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti perlu melakukan penelitian terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan perizinan dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha. Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perizinan dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha di UMKM Pulogadung. Tujuan penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan adalah untuk pengaruh kualitas pelayanan perizinan dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha di UMKM Pulogadung.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kotler (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat

pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Ratminto dan Atik (2016) kualitas pelayanan adalah standar keberhasilan pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat penilaian kepuasan konsumen.

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. Untuk dapat melakukan pelayanan yang baik, Rustanto (2019:136) mengemukakan standar pelayanan yang baik untuk menunjang kualitas pelayanan, diantaranya:

- 1) Karyawan yang berkualitas
- 2) Fasilitas lengkap
- 3) Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat
- 4) Komunikasi yang efektif
- 5) Memiliki wawasan yang baik terhadap produk
- 6) Memahami kebutuhan pelaku usaha

Kualitas pelayanan memiliki dimensi yang mejadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara harapan konsumen dengan realita konsumen atas pelayanan yang diberikan. Menurut Gronroos dan Arvin dalam Tjiptono dkk (2007) dimensi utama kualitas pelayanan dibagi kedalam tiga dimensi, ketiga dimensi itu antara lain:

1) *Outcome related dimension (technical quality)*

Merupakan anggapan bahwa penyedia jasa selaku pelaku bisnis dan para karyawan serta sistem kinerja memiliki pengetahuan dan keterampilan (*professionalisme and skill*) yang dibutuhkan untuk melayani masalah pelaku usaha dengan profesional.

2) *Image-related dimension*

Merupakan keyakinan pelaku usaha terhadap bisnis penyedia jasa (*reputation and credibility*) yang memberikan *value for money* yang menandakan kinerja bernilai positif.

3) *Process-related dimension*

Merupakan perasaan pelaku usaha yang menganggap kinerja pelaku bisnis mampu memecahkan masalah secara spontan dan senang hati (*attitudes and behavior*), operasional yang dirancang sedemikian rupa

(*accessibility and flexibility*), bertanggung jawab terhadap janji (*reliability and trustworthiness*) tindakan pengendalian situasi (*service recovery*), dan lingkungan yang mendukung serta pengalaman yang positif (*serviscape*).

Menurut Zeithaml, et al (1998) berdasar hasil riset-nya yang monumental dan banyak dirujuk banyak peneliti dalam hal kualitas pelayanan (terutama jasa) memaparkan, setidaknya ada 5 dimensi penting dalam mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan terminology *Servicequality*. Lima dimensi kualitas pelayanan itu adalah *RATER (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness)*.

Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat sesuai waktu yang dijanjikan (*reliability*) berkaitan dengan kecepatan memenuhi keinginan konsumen dengan tepat. Sementara dimensi *assurance*, adalah memastikan bahwa ada jaminan pelayanan yang dikomunikasikan ke konsumen “ditepati” sesuai dengan janji promosinya. Dimensi *tangible*, merujuk pada penampakan kualitas aspek fisik yang menyertai pelayanan yang diberikan. Aspek *empathy* berkaitan dengan dimensi akses komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen. Terakhir, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan merespon permintaan konsumen dengan cepat.

Kepuasan Pelaku usaha UMKM

Menurut Anggraini dan Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai. Menurut Kotler (2014:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka”. Tingkat kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Sedangkan menurut Tjiptono (2007) kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), menyatakan kepuasan adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan nya terpenuhi.

Dalam kondisi empiris pada dunia bisnis, kepuasan pelaku usaha merupakan poin penting dalam suatu kegiatan maupun pelaku bisnis karena dapat memberikan banyak manfaat, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Diana (2019) “manfaat pokok dari kepuasan pelaku usaha diantaranya:

- 1) Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah
- 2) Manfaat ekonomik retensi pelaku usaha dibandingkan penjangkaran pelaku usaha secara terus-menerus
- 3) *Customer lifetime value*
- 4) Gaya persuasif gethok tular (*word of mouth and word of mouse*)
- 5) Reduksi sensitivitas harga
- 6) Kepuasan pelaku usaha sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan”

Dalam mencapai tujuan dari kepuasan pelaku usaha, diperlukan konsep yang dapat meningkatkan kepuasan pelaku usaha.

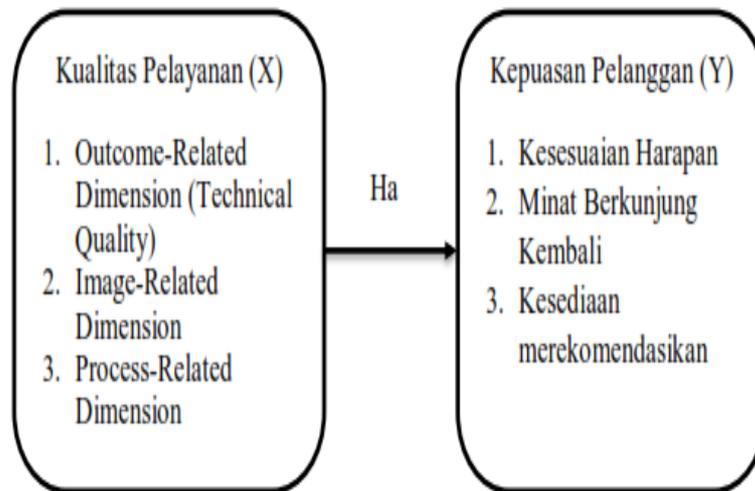
Menurut Suwito (2018:257), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelaku usaha itu sendiri adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka inginkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas dan merasa kebutuhan konsumsinya terpenuhi jika produk yang mereka gunakan berkualitas baik.
- 3) Harga, yaitu produk yang memiliki kualitas yang sama baik namun memiliki harga yang relatif murah yang akan menjadikannya nilai lebih bagi konsumen.
- 4) Kondisi, adalah sebuah keadaan atau situasi yang sedang dialami oleh konsumen.
- 5) Pribadi konsumen, adalah karakter individu konsumen yang memenuhi kebutuhan pribadi konsumen itu sendiri.

Indikator kepuasan pelaku usaha dinyatakan oleh Tjiptono dalam (Suwito, 2018), dimana indikator kepuasan pelaku usaha tersebut antara lain:

- 1) Konsistensi harapan, adalah tingkat atau level kesamaan antara kinerja suatu produk, fasilitas yang diinginkan oleh konsumen dengan yang dirasakan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Keinginan berkunjung kembali, merupakan ketersediaan seorang konsumen untuk melakukan kunjungan kembali atau dalam arti melakukan kegiatan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- 3) Kesediaan menganjurkan atau menyarankan, merupakan ketersediaan konsumen dalam hal menyarankan produkyang telah dirasakannya kepada teman atau konsumen lain

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Penulis

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2, maka hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *outcome-related dimension (technical quality)*, *image-related dimension*, *process-related dimension* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah deduktif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner (angket) dan wawancara. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, spesifik, jelas dan rinci. teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kusioner, observasi ataupun wawancara terstruktur. analisis data bersifat deduktif kuantitatif, dan hasil penelitian kuantitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena secara luas dan rinci terhadap literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini data yang diperoleh bersumber dari data primer. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Pulogadung Jakarta Timur.

Populasi dari penelitian ini jumlahnya tidak diketahui secara pasti karena ada beberapa UMKM yang kurang terjangkau oleh peneliti dan dalam menentukan sampel yaitu melalui rumus lemeshow, ditentukan bahwa jumlah sampel minimal sebanyak 96, Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini peneliti tidak mengetahui jumlah dari populasi yang akan diteliti, maka untuk itu rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ialah menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut:

$$\frac{Za^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai = 5% = 1,96
- P = Prevalensi *outcome*, karena data belum didapat maka dipakai 50%
- Q = 1-P
- d = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus diatas maka peneliti melakukan penghitungan dengan menggunakan rumus lemeshow diatas, dengan hasil yang akan menentukan jumlah sampel yang akan diteliti adalah:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2}$$

n = 96.04

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus lemeshow diatas maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji Hipotesis pada penelitian ini dilakukan melalui uji-t dan koefisien determinasi. pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan, sedangkan koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi dilakukan untuk menghitung estimasi rata-rata dan nilai variabel terikat berdasarkan pada nilai variabel bebas. Regresi linier sederhana

didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.494	4.494		4.358	.000
Kompetensi	.310	.051	.534	7.245	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: olah data SPSS versi.20

Tabel 1. Tabel Coefficients

Berdasarkan gambar 3, dapat diketahui bahwa persamaan regresi sebagai berikut:
 $Y = 23.494 + 0.310X$. Artinya, berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 23,494, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan pelaku usaha adalah sebesar 23,494
- 2) Koefisien regresi X sebesar 0,310 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan pelaku usaha bertambah sebesar 0,310. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah Positif.

Berikutnya, dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan positif antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelaku usaha (Y). Untuk melakukan pengujian hipotesis yang diajukan,

uji statistik yang digunakan adalah Uji-t atau Uji Parsial dan Koefisien Determinasi. Adapun pengujian hipotesis statistik dilakukan dengan Uji-t atau Uji Parsial sebagai berikut:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Koefisien regresi atau T hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7,245 yakni lebih besar dari T tabel yaitu 1,660 dan mengartikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha, dan signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Setelah melakukan pengujian uji parsial atau Uji-T maka selanjutnya akan dilakukan analisis koefisien determinasi guna mengetahui korelasi kuadrat dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y, sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.205 ^a	.453	.447	5.43040

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Sumber: olah data SPSS versi.20

Tabel 2. Tabel Summary

Berdasarkan tabel 4.36 diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 42,8%. Hal tersebut mengartikan bahwa 45,3% dari variabel kepuasan pelaku usaha dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Penelitian yang dilakukan secara umum menunjukkan hasil yang cukup stabil. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan yang diberikan oleh responden dengan nilai setuju terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelaku usaha. Dalam penelitian ini menggunakan koefisien Koefisien

regresi atau T hitung. Koefisien regresi atau T variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7,245 yakni lebih besar dari T yaitu 1,660 Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y), berdasarkan hasil pada Uji-T dalam penelitian ini hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *independent* yakni kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran produksi. Signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan kepuasan pelaku usaha. Dari nilai *t* mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Kusmanto dan Warjio (2019) yang membahas pentingnya legalitas bagi UMKM, dimana dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Legalitas usaha adalah standarisasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dituntut harus memenuhi syarat tersebut guna dapat bersaing di era pasar bebas. Tuntutan itu yang menjadi masalah karena tidak sedikit pelaku usaha tidak memiliki legalitas usaha. Berbagai kendala yang didapat seperti tidak adanya dana untuk

mengurus legalitas, sulitnya surat menyurat, kurangnya pengetahuan dan lain sebagainya. Penelitian ini juga sejalan dengan Mulyadi, (2018) yaitu mengenai pelayanan perizinan, dimana dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Pemerintah harus menyusun strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan berbagai kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu faktor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah diberikannya pelayanan perizinan yang baik, hal ini dapat meningkatkan secara kuantitas dan kualitas pertumbuhan usaha mandiri masyarakat. Perizinan adalah instrumen pemerintah untuk mengendalikan aktivitas masyarakat, oleh karena itu perizinan memiliki peranan yang sangat besar untuk untuk membawa suatu daerah kearah yang lebih baik.

Secara teori, penelitian ini juga sejalan dengan dengan teori yang diintrodusir oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) yang menyatakan kalau Sebagian kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction perception*). dipengaruhi oleh kualitas layanan (*service quality*).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.494	4.494		4.358	.000
Kompetensi	.310	.051	.534	7.245	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: olah data SPSS versi 20

Tabel 3. Tabel Coefficients

Berdasarkan gambar 3, dapat diketahui bahwa persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 23,494 + 0,310X$. Artinya, berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- 3) Konstanta sebesar 23,494 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan pelaku usaha adalah sebesar 23,494
- 4) Koefisien regresi X sebesar 0,310 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan pelaku usaha bertambah sebesar 0,310. Koefisien regresi

tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah Positif.

Berikutnya, dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan positif antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelaku usaha (Y). Untuk melakukan pengujian hipotesis yang diajukan, uji statistik yang digunakan adalah Uji-t atau Uji Parsial dan Koefisien Determinasi. Adapun pengujian hipotesis statistik dilakukan dengan Uji-t atau Uji Parsial sebagai

berikut:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Koefisien regresi atau T hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7,245 yakni lebih besar dari T tabel yaitu 1,660 dan mengartikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha, dan signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian

dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Setelah melakukan pengujian uji parsial atau Uji-T maka selanjutnya akan dilakukan analisis koefisien determinasi guna mengetahui korelasi kuadrat dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y, sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.205 ^a	.453	.447	5.43040

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Sumber: olah data SPSS versi 20

Tabel 4. Tabel Summary

Berdasarkan tabel 4.36 diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 42,8%. Hal tersebut mengartikan bahwa 45,3% dari variabel kepuasan pelaku usaha dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Penelitian yang dilakukan secara umum menunjukkan hasil yang cukup stabil. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan yang diberikan oleh responden dengan nilai setuju terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelaku usaha. Dalam penelitian ini menggunakan koefisien Koefisien regresi atau T hitung. Koefisien regresi atau T variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7,245 yakni lebih besar dari T yaitu 1,660 Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y), berdasarkan hasil pada Uji-T dalam penelitian ini hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *independent* yakni kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran produksi. Signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan kepuasan pelaku usaha. Dari nilai *t* mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Kusmanto dan Warjio (2019) yang membahas pentingnya legalitas bagi UMKM, dimana dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Legalitas usaha adalah standarisasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dituntut harus memenuhi syarat tersebut guna dapat bersaing di era pasar bebas. Tuntutan itu yang menjadi masalah karena tidak sedikit pelaku usaha tidak memiliki legalitas usaha. Berbagai kendala yang didapat seperti tidak adanya dana untuk

mengurus legalitas, sulitnya surat menyurat, kurangnya pengetahuan dan lain sebagainya. Penelitian ini juga sejalan dengan Mulyadi, (2018) yaitu mengenai pelayanan perizinan, dimana dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Pemerintah harus menyusun strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan berbagai kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu faktor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah diberikannya pelayanan perizinan yang baik, hal ini dapat meningkatkan secara kuantitas dan kualitas pertumbuhan usaha mandiri masyarakat. Perizinan adalah instrumen pemerintah untuk mengendalikan aktivitas masyarakat, oleh karena itu perizinan memiliki peranan yang sangat besar untuk untuk membawa suatu daerah kearah yang lebih baik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelaku usaha Pada UMKM, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, berdasarkan pengujian yang dilakukan menggunakan Uji Parsial atau Uji-*t*. Koefisien regresi atau T pelayanan adalah sebesar 7,245 yakni lebih besar dari T hitung untuk variabel kualitas tabel yaitu 1,660 dan mengartikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha, dan signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil koefisien determinasi sebesar 45,3%. Hal tersebut mengartikan bahwa 45,3% dari variabel kepuasan pelaku usaha dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan perizinan sedangkan 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kinerja pelayanan yang baik akan menghadirkan kepuasan dari pelanggan (*customer satisfaction*). Di penelitian pelayanan di sektor lain,

Syah dan Prakasya (2013:206) membeberkan membaiknya pelayanan kinerja sistem (aplikasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena hasil kinerja positifnya bisa dirasakan langsung oleh pelanggannya.

Berdasarkan pada kesimpulan dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan pelaku usaha pada UMKM wilayah PuloGadung, disarankan bahwa sosialisasi perlu terus dilaksanakan agar persepsi kemudahan yang merupakan bukti dari baiknya kualitas pelayanan perizinan dapat efektif diaplikasikan oleh pelaku usaha UMKM. Perkembangan usaha oleh UMKM di Pulo Gadung sangat baik, sehingga akan menjadi lebih baik lagi jika kepengurusan perizinan UMKM dapat dilakukan secara menyeluruh. Kemudahan dalam pengurusan perizinan menjadi salah satu faktor penting dalam mengembangkan usaha UMKM di Pulo Gadung. Persepsi perizinan yang sulit dan berbelit membuat pelaku usaha terkadang berpikir untuk tidak mementingkan pengurusan perizinan, namun dengan adanya pelayanan pemerintah yang memberikan kemudahan pengurusan izin membuat pelaku usaha UMKM menjadi senang dan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik LP3I Jakarta yang telah memberi dukungan moril dan materiil terhadap penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan Tantri. 2019.. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja. Grafindo Persada.
- Akhmaddian. 2012. Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Perizinan Penanaman Modal Di Daerah (Studi Kasus Di Pemerintahan Kota Bekasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(3): 464-478
- Angraini, A. R. dan Oliver, J. 2019. Persepsi Siswa Terhadap Pembelajaran Renang pada kelas X SMAN 1 Imogiri. *Journal of Chemical Information and. Modeling*, 53(9):1689–1699.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S. 2010. *Quality Management*. New. York: Pearson International.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Kotler, P. dan Keller, L.K. 2014. *Manajemen Pemasaran., Edisi 13, Jilid 1*. Diterjemahkan

oleh Bob Sabran Jakarta: Erlangga.

- Kusmanto, H dan Warjio. 2019. Pentingnya Legalitas Usaha bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 11(2): 320-327
- Mulyadi, M.B. 2018. Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Investasi dan Pertumbuhan UMKM. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 4(1): 112-127
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar
- Rustanto A. E. 2019. *Kunci Sukses Pelayanan Bisnis., Cetakan ke-1*. Yogyakarta: Bening Pustaka
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif., Cetakan ke-2*. Bandung: Alfabeta
- Suwito, A. R. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Image dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelaku usaha Koperasi Kareb Bojonegoro, *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 1(1): 110:123.
- Syah, D.O. 2015. *Entrepreneur Spirit: Business Case, Implementation, and Strategy*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syah, D.O. dan Prakasya, R.Y. 2013 Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP). *Jurnal Bijak*, 10(1), 185-212.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelaku Usaha., Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction., Edisi 11*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., dan Parasuraman, A. 1993. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science* (Winter, 21:1): 1-12.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. 2009. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*, Edisi ke-5, McGraw Hill Education (Asia).
- Zulkarnaen, A.H. 2016 Masalah Rawan Dalam Hubungan Industrial dan Konsep Negara Kesejahteraan Indonesia, *Jurnal Mimbar Justitia*, 2(2): 806-825.