

**IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN JASA DI KANTOR NOTARIS HASIAN
MANANDA SIMORANGKIR, S.H., M.Kn**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh

Valeria Helenna

222711027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN JASA DI KANTOR NOTARIS HASIAN MANANDA SIMORANGKIR, S.H., M.Kn

Oleh:

Valeria Helenna

222711027

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 30 juli 2025

Ketua Penguji



Irvan FC Oentoeng, SE., MM.

NIDN: 04111118204

Anggota Penguji



Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.OAP.

NIDN: 043004730

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : VALERIA HELENN
NIM : 222711027
Perguruan Tinggi : SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
Program Studi : MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Implementasi Mutu Pelayanan Jasa di Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir, S.H., M.K.”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Valeria Helenna

222711027

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **HASIAN MANANDA SIMORANGKIR**

Jabatan : **KEPALA PERUSAHAAN**

Nama Perusahaan : **KANTOR NOTARIS HASIAN MANANDA SIMORANGKIR**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Implementasi Mutu Pelayanan Jasa di Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir, S.H.,M.Kn.”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



HASIAN MANANDA SIMORANGKIR, S.H., M.Kn.

KEPALA PERUSAHAAN

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Valeria Helenna

222711027



**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Nama : Valeria Helenna
Nim : 222711027
Jurusan : Ekonomi
Bidang Studi : S1 Manajemen
Judul Laporan Magang : Implementasi Mutu Pelayanan Jasa di Kantor Notaris Hasian
Mananda Simorangkir, S.H., M.Kn

Laporan Magang diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada program studi Manajemen STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Juni 2025

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Sofia Maulida., SE., MM.

NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing

Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.OAP

NIDN: 0430047303

ABSTRAK

Laporan Magang dari Program Studi Manajemen Jurusan Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti dengan judul “Implementasi Mutu Pelayanan Jasa di Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir, S.H., M.Kn.” telah berupaya memenuhi dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Namun, ditemukan bahwa keluhan nasabah, terutama terkait lamanya waktu tunggu proses pembuatan dokumen (25% dari total keluhan) dan ketidaksesuaian data klien (15% dari total keluhan), mengindikasikan adanya celah signifikan pada aspek reliability dan responsiveness. dengan rumusan masalah Bagaimana implementasi mutu pelayanan jasa yang diterapkan di Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir, Bagaimana dampak keluhan klien terhadap operasional dan reputasi Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir dengan Metode Magang yang digunakan meliputi praktik kerja langsung, dokumentasi dan study literatur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Internship Report from the Management Study Program, Department of Economics, Tri Bhakti College of Economics with the title "Implementation of Service Quality at the Notary Office of Hasian Mananda Simorangkir, S.H., M.Kn." has attempted to fulfill the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). However, it was found that customer complaints, especially related to the long waiting time for the document creation process (25% of the total complaints) and the inconsistency of client data (15% of the total complaints), indicated a significant gap in the reliability and responsiveness aspects. with the formulation of the problem How is the implementation of service quality applied at the Notary Office of Hasian Mananda Simorannngkir, How is the impact of client complaints on the operations and reputation of the Notary Office of Hasian Mananda Simorangkir with the Internship Method used including direct work practice, documentation and literature study.

Keywords: *Service Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan mata kuliah dalam program studi manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti (STIE Tri Bhakti). Judul yang penulis ajukan adalah “Peningkatan Mutu Pelayanan Jasa di Kantor Notaris Hasian Mananda Simorangkir”.

Penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung penulis selama proses penyusunan. Pada Kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom, Selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Dr. Sofia Maulida., SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.QAP. Selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang Penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu Hasian Mananda Simorangkir, S.H. M,Kn. Selaku Kepala Perusahaan
6. Ibu Marsinta Simorangkir S.H. Selaku pembimbing instansi.
7. Terima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan yang membuat penulis menjadi semangat sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Terima kasih kepada kakak kandung yang telah membantu dalam mengerjakan Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini.
9. Terima kasih untuk teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama kegiatan perkuliahan berlangsung hingga saat ini.
10. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan/Magang yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan, semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat baik untuk peluasan wawasan, pengetahuan dan gambaran nyata terhadap pembaca.

Bekasi, 30 Juni 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Valeria Helenna', is centered within a light gray rectangular box.

Valeria Helenna

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI DARI PERUSAHAAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LPKL.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN LPKL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Kegiatan Magang	3
1.4 Manfaat Kegiatan Magang	3
1.4.1 Bagi Mahasiswa	3
1.4.2 Bagi Kantor Notaris hasian Mananda Simorangkir	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Kualitas Pelayanan	4
1.5.2 Kualitas Mutu	6
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	6
1.6 Metode Magang	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.1.1 Visi & Misi Kantor Notaris	10
2.2 Struktur Organisasi	10

2.3 Deskripsi Tugas & Tanggung Jawab	11
2.4 Proses Bisnis Kantor	13
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	16
3.1.1 Penempatan Magang	16
3.1.2 Jadwal Magang	16
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	16
3.2.1 Pembuatan Salinan Akta Otentik	17
3.2.2 Menulis Buku Reportarium dan Klapper	18
3.2.3 Scanning Dokumen	19
3.3 Detail Uraian Deskripsi Tugas	20
3.4 Pembahasan dan Temuan Masalah	21
3.4.1 Pelaksanaan Pembuatan Salinan Akta Otentik	21
3.4.2 Pelaksanaan Penulisan Buku Repotarium dan Klapper	22
3.4.3 Pelaksanaan Scanning Dokumen	23
BAB IV PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi	11
Gambar 2.1 Kantor Notaris Hasian Mananda	36
Gambar 2.4 Flowchart Proses Bisnis Kantor Notaris	35
Gambar 3.3 Mengerjakan isisan Salinan akta	37
Gambar 3.3 Menulis Buku Repotarium dan Klapper	38
Gambar 3.3 Cara Penulisan Buku Repotarium	39
Gambar 3.3 Alat untuk Scanning	40
Gambar 3.3 Dokumen dan sertifikat	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis keluhan di Kantor Notaris	1
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Sertifikat	28
Daftar Kegiatan Mingguan	29
Laporan Penilaian Magang	33
Daftar Riwayat Hidup	34
Flowchart Proses bisnis Kantor Notaris	35
Dokumentasi Uraian Tugas	37
Kartu Konsultasi Magang	42