

**FASILITAS FISIK, KUALITAS LAYANAN,
KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KEPUASAN LAYANAN
(STUDI PADA FASILITAS KELOGISTIKAN DI
LINGKUNGAN KANTOR PUSAT OTORITAS
JASA KEUANGAN)**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

**DWI SAVIRA POETRI PERTIWI SANTOSO
NIM. 12010122413061**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**



SERTIFIKASI

Saya Dwi Savira Poetri Pertiwi Santoso, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, 25 Mei 2026

Dwi Savira Poetri Pertiwi Santoso

FEB UNDIP

PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH FASILITAS FISIK, KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN LAYANAN (STUDI PADA FASILITAS KELOGISTIKAN DI LINGKUNGAN KANTOR PUSAT OTORITAS JASA KEUANGAN)

Yang disusun oleh Dwi Savira Poetri Pertiwi Santoso, NIM.12010122413061 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, 7 Juli 2026
Universitas Diponegoro
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program

Pembimbing



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Prof. Anis Chariri, S.E., M.Com., Ph.D., Akt.

MOTTO

*“DUA HAL TERPENTING DALAM HIDUP INI ADALAH: BERUSAHA
MENDAPATKAN APA YANG KITA INGINKAN DAN MEMPERTAHANKAN
APA YANG TELAH KITA DAPATKAN.”*

“HIDUPLAH SEPERTI KURA-KURA.”

“TERJATUH SATU KALI, BANGKIT BERKALI-KALI”

FEB UNDIP

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of physical facilities, service quality, and human resource competence on logistics facility service satisfaction among internal customers at the Head Office of the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan), Jakarta. The study was motivated by the importance of effective logistics facility services in supporting operational activities and organizational performance.

This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 356 OJK employees at the Head Office as users of logistics facility services. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25.

The descriptive analysis showed that physical facilities obtained an index score of 65.40 (moderate category), service quality 54.43 (moderate category), human resource competence 59.80 (moderate category), and service satisfaction 72.74 (high category). The hypothesis testing results indicated that physical facilities, service quality, and human resource competence had positive and significant effects on service satisfaction. Simultaneously, the three independent variables significantly affected service satisfaction with a coefficient of determination (R^2) of 0.635, indicating that 63.5% of the variation in service satisfaction could be explained by physical facilities, service quality, and human resource competence, while the remaining 36.5% was influenced by other factors outside the research model. Among the independent variables, physical facilities had the largest relative effect on service satisfaction.

The findings indicate that continuous improvements in physical facilities, service quality, and human resource competence are necessary to enhance service satisfaction among internal customers using logistics facility services at the OJK Head Office.

Keywords: *Physical Facilities, Service Quality, Human Resource Competence, Service Satisfaction, Internal Customer, SERVQUAL*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan bagi pelanggan internal (*internal customer*) di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Jakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyediaan layanan fasilitas kelogistikan yang efektif dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional dan kinerja organisasi.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 356 pegawai OJK di Kantor Pusat sebagai pengguna layanan fasilitas kelogistikan dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) V.25.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel fasilitas fisik memperoleh nilai indeks sebesar 65,40 (kategori sedang), kualitas layanan sebesar 54,43 (kategori sedang), kompetensi sumber daya manusia sebesar 59,80 (kategori sedang), dan kepuasan layanan sebesar 72,74 (kategori tinggi). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,635, yang menunjukkan bahwa 63,5% variasi kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia, sedangkan sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Fasilitas fisik merupakan variabel yang memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap kepuasan layanan dibandingkan variabel independen lainnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan layanan pengguna fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

Kata Kunci: Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kepuasan Layanan, Pelanggan Internal, SERVQUAL.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: **“Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Layanan (Studi pada Fasilitas Kelogistikan di Lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta)”**

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Perjalanan penyusunan tesis ini merupakan proses pembelajaran yang penuh tantangan sekaligus memberikan banyak pengalaman berharga bagi penulis. Dalam setiap tahapan yang dilalui, penulis memperoleh dukungan, bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak yang memberikan arti penting bagi terselesaikannya tesis ini.

Secara khusus, penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada **suami dan anak tercinta** yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, pengertian, kesabaran, dan dukungan tanpa henti. Kehadiran dan cinta kalian menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan perjalanan pendidikan ini.

Dengan penuh cinta dan rasa hormat, penulis juga mengenang **kedua orang tua terkasih yang telah berpulang**. Nilai-nilai kehidupan, ketekunan, integritas, dan semangat untuk terus belajar yang mereka tanamkan senantiasa menjadi bekal bagi penulis dalam menjalani kehidupan. Meskipun tidak lagi hadir secara fisik,

kasih sayang, teladan, serta pelajaran hidup yang diberikan tetap menjadi sumber inspirasi dan kekuatan dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada **sahabat-sahabat terhebat** yang selalu hadir memberikan semangat, keceriaan, perhatian, dan kebersamaan dalam setiap proses yang penulis lalui pada masa studi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada **rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro**, khususnya Angkatan 61 Kelas OJK Batch 2 dan senior Angkatan 59 Kelas OJK Batch 1, atas kebersamaan, diskusi, kerja sama, dukungan dan pengalaman belajar yang memperkaya perjalanan akademik penulis.

Selanjutnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. **Bapak Prof. Anis Chariri, S.E., M.Com., Ph.D., Akt.**, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini;
2. **Bapak Prof. Faisal, S.E., M.Si., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Magister Manajemen;
3. **Bapak Prof. Dr. Hardjum Muharam, S.E., M.E.**, selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang,

atas perhatian dan dukungan yang diberikan selama penulis menjalani masa studi;

4. **Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta pelayanan akademik selama proses pendidikan berlangsung;
5. **Bapak I Made Sukresna, S.E., M.Si., Ph.D.**, selaku Dosen Wali, yang telah memberikan perhatian, arahan, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan;
6. **Ibu Dr. Farida Indriani, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, dengan segenap dukungannya dalam pelayanan akademik kepada penulis;
7. **Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro**, yang telah berbagi ilmu, pengalaman, wawasan, serta inspirasi yang sangat berharga selama masa perkuliahan;
8. **Ibu Retno Anggorowati, S.A.P., Bapak Edy Suryani, S.E., Ibu Sari Yuniawati, A.Md., Bapak Widaryanto, A.Md., dan Bapak Azik Aslam Abdillah, S.Kom.**, selaku Staf Akademik Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan administrasi akademik selama masa studi;

9. Jajaran pimpinan serta rekan-rekan kerja di lingkungan Otoritas Jasa

Keuangan, yang telah memberikan dukungan, kesempatan, pengertian, serta berbagai bantuan selama penulis menjalani pendidikan dan melaksanakan penelitian ini; dan

10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan cara dan perannya masing-masing telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen layanan, pengelolaan fasilitas kelogistikan, dan peningkatan kualitas layanan organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan masukan bagi Otoritas Jasa Keuangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan internal organisasi.

Semarang, 25 Mei 2026

Penulis,
DS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan.....	12
1.4. Asumsi Penting.....	13
1.5. <i>Outline</i> Tesis.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN.....	16
2.1. Telaah Pustaka	16
2.1.1. Kepuasan Layanan	20
2.1.2. Fasilitas Fisik.....	24
2.1.3. Kualitas Layanan.....	25
2.1.4. Perencanaan Pengadaan Aset.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Alur Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
2.3.1. Variabel Dependen (DV).....	37

2.3.2. Variabel Independen (IV)	37
2.4. Hipotesis Penelitian.....	38
2.4.1. Fasilitas Fisik dan Kepuasan Layanan	38
2.4.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan	41
2.4.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kepuasan Layanan.....	44
2.5. Kerangka Konseptual.....	46
2.5.1. Diagram Konseptual.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian.....	50
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
3.3.1. Variabel Penelitian	52
3.3.2. Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4. Instrumen Penelitian	60
3.5. Metode Penelitian dan Pengumpulan data.....	61
3.6. Pengukuran Variabel.....	62
3.6.1. Indikator Pengukuran Variabel.....	62
3.6.2. Waktu Pengumpulan Data.....	63
3.7. Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1. Analisis Kuantitatif.....	63
3.7.2. Analisis Deskriptif.....	66
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	67
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
3.7.5. Pengujian Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1. Obyek Penelitian	73
4.1.1. Profil Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	73
4.2. Subyek Penelitian.....	77

4.3.	Lokasi Penelitian.....	77
4.4.	Gambaran Identitas Responden.....	78
4.4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	79
4.4.2.	Usia Responden (Tahun).....	79
4.4.3.	Masa Kerja Responden di OJK (Tahun).....	80
4.4.4.	Jabatan Responden.....	81
4.5.	Analisis Deskriptif.....	82
4.5.1.	Perhitungan Angka Indeks.....	82
4.6.	Uji Kelayakan Data.....	90
4.6.1.	Uji Validitas.....	90
4.6.2.	Uji Reliabilitas.....	92
4.7.	Uji Asumsi Klasik.....	93
4.7.1.	Uji Normalitas.....	93
4.7.2.	Uji Multikolinieritas.....	95
4.7.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	96
4.8.	Analisis Regresi Berganda.....	98
4.9.	Pengujian Hipotesis.....	100
4.9.1.	Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	100
4.9.2.	Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	101
4.9.3.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	102
4.10.	Kesimpulan Hipotesis Penelitian.....	102
4.11.	Pembahasan.....	103
4.11.1.	Pengaruh Variabel Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogsitikan.....	103
4.11.2.	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.....	105
4.11.3.	Pengaruh Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.....	106
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1.	Simpulan.....	108

5.2.	Implikasi Kebijakan	111
5.3.	Keterbatasan	116
5.4.	<i>Future Research</i>	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN.....		129

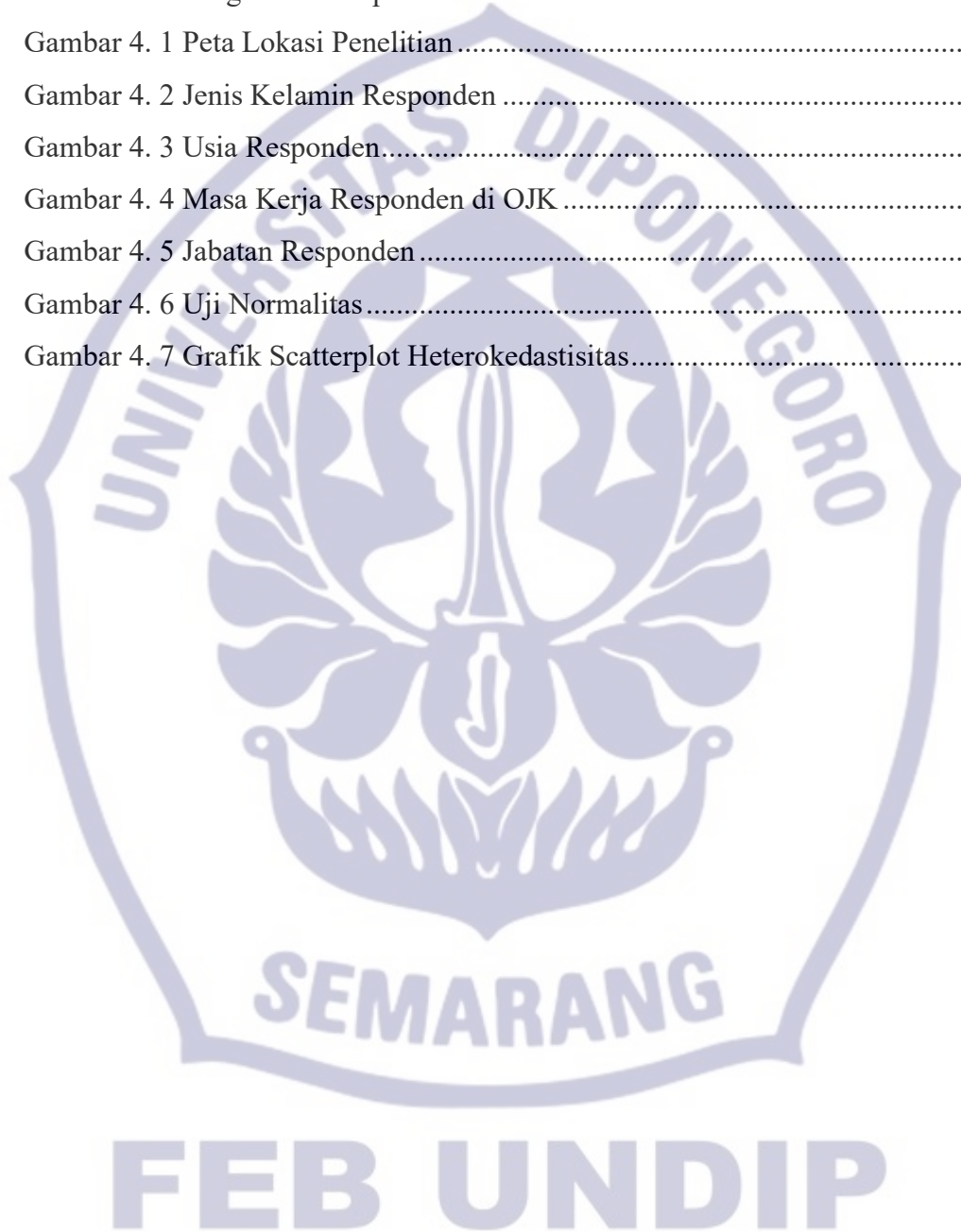


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Rekapitulasi <i>Research</i> terdahulu (<i>Research</i> GAP)	32
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kepuasan Layanan (Y)	54
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Fasilitas Fisik (X ₁)	56
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Kualitas Layanan (X ₂)	58
Tabel 3. 4 Indikator Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X ₃)	59
Tabel 3. 5 Skor Skala Likert	62
Tabel 4. 1 Satuan Kerja di Lingkungan Kantor Pusat OJK (Non DLOG).....	75
Tabel 4. 2 Kriteria Interpretasi Nilai Indeks	83
Tabel 4. 3 Indeks Variabel Fasilitas Fisik.....	83
Tabel 4. 4 Indeks Variabel Kualitas Layanan	85
Tabel 4. 5 Indeks Variabel Kompetensi SDM	87
Tabel 4. 6 Indeks Variabel Kepuasan Layanan.....	89
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel	91
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel.....	92
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	94
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4. 11 Uji Heterokedastisitas	97
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Berganda.....	98
Tabel 4. 13 Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	100
Tabel 4. 14 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	101
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	102
Tabel 4. 16 Kesimpulan Hipotesis Penelitian	103
Tabel 5. 1 Kontribusi Teori.....	109
Tabel 5. 2 Implikasi Kebijakan	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Konseptual.....	48
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Penelitian.....	78
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	79
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	80
Gambar 4. 4 Masa Kerja Responden di OJK	81
Gambar 4. 5 Jabatan Responden.....	82
Gambar 4. 6 Uji Normalitas.....	95
Gambar 4. 7 Grafik Scatterplot Heterokedastisitas.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2. Data Validitas & Realibilitas.....	134
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	136
Lampiran 4. Hasil Olah Data Spss V.25	159



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan fasilitas kelogistikan di internal organisasi OJK merupakan salah satu tugas pokok Departemen Logistik, sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No.2/PDK.02/2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No.1/PDK.02/2023 tentang Organisasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024).

Fungsi layanan fasilitas kelogistikan di OJK, dilaksanakan oleh Departemen Logistik yang berada di bawah naungan Bidang Manajemen Strategis. Menurut (Hax & Majluf, 1984), "Manajemen strategis adalah metode untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai berbagai tujuan, yang mencakup nilai-nilai dan kewajiban kelembagaan, serta prosedur administratif yang berkaitan dengan pengambilan keputusan operasional dan strategis di beberapa tingkatan hierarki dan kompetensi manajerial.

Manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan dan pilihan penting yang dilaksanakan oleh manajemen senior dan diimplementasikan oleh semua anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk mencapai dan mewujudkan visi dan misi lembaga. Dalam suatu lembaga, terdapat bagian yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan manajemen strategis, demikian halnya di OJK. Bidang Manajemen Strategis OJK memiliki sasaran yang perlu dicapai dalam beberapa

perspektif yaitu *strategic support perspective*, *internal process perspective*, dan *stakeholder perspective* (OJK, 2014).

Dalam hal ini, Departemen Logistik adalah salah satu satuan kerja dengan peran penting dalam *strategic support perspective* di OJK yang bertanggung jawab untuk menyediakan, mengelola, memastikan kelancaran dan keandalan penyediaan kebutuhan logistik untuk menunjang operasional di berbagai unit kerja di lingkungan OJK.

Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam *strategic support perspective* (Thammatucharee, 2015) antara lain:

- a. Mengutamakan fleksibilitas: meskipun proses bisnis harus mengikuti kebijakan dan prosedur yang disetujui, ada situasi di mana fleksibilitas dalam hal waktu, perintah kerja, dan prioritas menjadi kunci.
- b. Menempatkan hal-hal penting pada prioritas utama. Manajemen harus memastikan bahwa isu-isu yang dapat berdampak besar pada keberhasilan strategi perusahaan diberikan perhatian serius dan ditangani untuk memitigasi inefisiensi dan pemborosan waktu.
- c. Sinergi sumber daya yang terbatas sesuai kebutuhan adalah kunci untuk memungkinkan perusahaan dalam mencapai tujuan secara lebih efektif.
- d. Fokus pada kesuksesan tim lebih penting daripada pencapaian individu. Ini mencerminkan pentingnya manajemen strategis dalam perusahaan, di mana setiap departemen harus bekerja sama dan berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Budaya seperti ini dapat meningkatkan kinerja

perusahaan secara keseluruhan dan mendukung penerapan manajemen strategis yang lebih efektif.

Memasuki tahun ke-13 OJK berdiri, Departemen Logistik terus berupaya meningkatkan kinerjanya secara terus menerus, menempuh dan mengimplementasikan berbagai upaya inovasi dalam setiap bisnis proses. Dalam pelaksanaan tugasnya, Departemen Logistik OJK dihadapkan dengan berbagai tantangan dalam pengelolaan risiko operasional dan peningkatan kinerja logistik. Risiko operasional yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada kinerja logistik dalam fungsi *strategic support perspective* dan operasional di OJK secara keseluruhan dalam fungsi manajemen strategis.

Struktur organisasi OJK terdiri dari 11 (sebelas) bidang (DOSM OJK, SIMFOSIA, 2023), di mana 9 (sembilan) diantaranya menjalankan fungsi operasional dengan 18 (delapan belas) Satuan Kerja di bawahnya. Seluruh satuan kerja tersebut, terbagi menjadi OJK di kantor pusat yang mencakup dari 46 (empat puluh enam) Departemen dan di daerah yang mencakup 9 (sembilan) Kantor OJK Kelas A, 5 (lima) Kantor OJK Kelas B dan 21 (dua puluh satu) Kantor OJK Kelas C.

Jumlah pegawai OJK sejak awal berdiri di tahun 2013 sampai dengan saat ini berkembang signifikan, tercatat 3208 orang pegawai di kantor pusat (74,26%) dan 1112 orang pegawai di kantor daerah (25,74%). Ini menunjukkan kebutuhan layanan fasilitas kelogistikan dalam menunjang kegiatan operasional OJK secara seiring juga bertambah dari tahun ke tahun, yang seluruhnya membutuhkan manajemen logistik dengan tata kelola yang baik.

Logistik merupakan suatu fungsi yang terkait dengan pengaturan pergerakan, koordinasi perpindahan produk, serta manajemen penyimpanan bahan dari pengirim awal melalui seluruh rantai pasokan hingga mencapai tujuan akhir pelanggan (Walters, 2003). Fungsi ini mencakup beberapa operasi yang terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengaturan pergerakan komoditas, material, dan informasi. Logistik sangat penting untuk memastikan bahwa barang atau jasa dikirimkan kepada klien tepat waktu, dalam kondisi optimal, dan dengan harga yang hemat biaya.

Logistik mencakup tugas-tugas seperti pengadaan, manajemen inventaris, transportasi, manajemen gudang, distribusi, dan pengawasan keamanan dan kualitas produk. Tujuannya adalah untuk memastikan kelancaran dan efisiensi seluruh proses rantai pasok, mulai dari pengadaan hingga pengiriman akhir kepada pelanggan. Melalui logistik yang efektif, perusahaan dapat mengoptimalkan operasinya, mengurangi biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Logistik adalah prosedur yang dirancang secara strategis untuk mengawasi pengadaan, transportasi, dan penyimpanan bahan, komponen, dan barang jadi, serta arus informasi terkait, di dalam jaringan pemasaran suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk mencapai profit perusahaan yang optimal, baik dalam jangka waktu saat ini maupun di masa depan, dengan cara yang paling efisien (Christopher, 2011). Proses logistik disusun untuk menjamin pengiriman barang atau jasa yang tepat waktu kepada klien, memastikan barang atau jasa tersebut dalam kondisi optimal dan dengan biaya yang wajar.

Logistik meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengaturan pergerakan material, informasi, dan sumber daya terkait lainnya yang penting bagi operasi perusahaan. Ini termasuk pengelolaan inventaris, pengiriman, pemantauan kualitas produk, dan pengoptimalan alur kerja. Melalui pendekatan logistik yang efisien dan strategis, perusahaan dapat meningkatkan daya saingnya, mengurangi biaya produksi dan distribusi, serta memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Peran Departemen Logistik di OJK sebagaimana diatur dalam Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No.2/PDK.02/2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No.1/PDK.02/2023 tentang Organisasi Otoritas Jasa Keuangan, adalah penyusunan kebijakan dan ketentuan kelogistikan, perencanaan dan monitoring kelogistikan, pengembangan, penyiapan dan pengelolaan sistem pelaksanaan kegiatan kelogistikan untuk transformasi fungsi kelogistikan, perencanaan dan pengadaan barang dan/atau jasa, termasuk infrastruktur barang dan/atau jasa strategis, pelaksanaan pemilihan penyedia, manajemen aset, penyediaan dukungan dan fasilitas kelogistikan, pengamanan serta tata persuratan dan kearsipan.

Dalam menjalankan fungsi dukungan dan fasilitas kelogistikan oleh bagian fasilitas kelogistikan Departemen Logistik, terdapat tugas-tugas antara lain:

1. melaksanakan perencanaan barang dan/atau jasa rutin kelogistikan dan fasilitas kerja kelogistikan, termasuk sewa rumah jabatan untuk Anggota Dewan Komisiner;

2. melaksanakan pengadaan barang dan/atau jasa rutin kelogistikan dan fasilitas kerja kelogistikan untuk mekanisme pengadaan langsung dan pembelian langsung sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan dalam ketentuan pengadaan barang dan/atau jasa;
3. melaksanakan penyelenggaraan manajemen gedung di kantor pusat Otoritas Jasa Keuangan;
4. melakukan pemeliharaan instalasi jaringan gedung kantor;
5. melakukan pemeliharaan rumah jabatan dan instalasi jaringan rumah jabatan;
6. melakukan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan kantor berupa non aset;
7. melakukan pemeliharaan kendaraan dinas operasional dan kendaraan dinas jabatan di kantor pusat;
8. melakukan pendistribusian barang dan fasilitas
9. kerja, termasuk penggandaan dan barang cetakan;
10. melakukan penyediaan fasilitas dan dukungan kelogistikan lainnya seperti sarana dan prasarana dan kepanitiaan kegiatan OJK dengan berkoordinasi dengan protokol dan Satuan Kerja terkait; dan
11. mengalokasikan sumber daya dalam rangka pelaksanaan tugas pokok Unit Kerja.

Dari uraian tugas di atas, dapat dilihat kepuasan layanan atas terealisasinya pemenuhan kebutuhan dan permintaan di lingkungan pegawai OJK oleh Bagian Fasilitas Kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK adalah suatu hal yang penting, terutama dalam mendukung kegiatan operasional dan kinerja organisasi secara utuh. Kegiatan operasional di lingkungan Kantor Pusat OJK berinteraksi

dengan berbagai macam kegiatan organisasi yang melibatkan *stakeholder* dan merupakan bagian representasi OJK sebagai sebuah organisasi. Di sisi internal organisasi, sepanjang rentang bulan Juni tahun 2021 sampai dengan bulan Juni tahun 2023, terdapat ± 2000 korespondensi internal terkait dengan layanan fasilitas kelogistikan Departemen Logistik (SIPENA OJK, Juni 2023).

Beberapa penelitian menunjukkan, bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan tergantung tingkat kebutuhan ataupun kepentingannya. Salah satu penelitian (Setiawan, 2014) menunjukkan bahwa bahwa kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan bank.

Penelitian mengenai *Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman* dilakukan pada pengguna jasa logistik pelabuhan di Port of Salalah Oman dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL model TERRA (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*) memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan dari semua dimensi kualitas layanan atas kepuasan pelanggan (Sukati I. , Husda, Wangdra, Suhardi, & Realize, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kelogistikan, yang didukung oleh infrastruktur fisik, ketepatan layanan, ketepatan waktu, dan kemampuan layanan, secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Studi ini, meskipun berfokus pada konsumen eksternal, relevan dengan penelitian saat ini karena penekanannya pada layanan kelogistikan berbasis SERVQUAL.

Penelitian lain menunjukkan bahwa mutu layanan dan penerapan teknologi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Santo, John

Edward, & Simon , 2022). Selain itu, kebahagiaan konsumen sangat berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, sedangkan nilai pelanggan secara substansial meningkatkan kepuasan konsumen. Meskipun demikian, nilai persepsi pelanggan memberikan dampak positif tetapi tidak krusial terhadap loyalitas konsumen. Lebih lanjut, hasil penelitian akhir menegaskan bahwa kualitas layanan, penerapan teknologi, dan evaluasi pelanggan secara krusial terkait dan memiliki hubungan sebab-akibat dengan loyalitas melalui kepuasan konsumen.

Dilihat dari sisi pelanggan internal, kepuasan merupakan satu hal yang memiliki peranan penting dalam organisasi. Penelitian (Tung & Wan-Jing, 2010) menunjukkan bahwa berbagai kompetensi SDM berkorelasi dengan kepuasan pelanggan internal dan efisiensi organisasi. Praktisi harus memodifikasi dan memprioritaskan proses SDM tertentu serta menyoroti pentingnya pelanggan internal untuk meningkatkan kinerja organisasi. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya pelanggan internal dalam meningkatkan moral karyawan, komitmen organisasi, produktivitas, tingkat pergantian karyawan, dan kemampuan organisasi untuk merekrut talenta.

Kepuasan pelanggan adalah bentuk hasil komparasi benefit yang dialami dengan benefit yang semula diperkirakan (Kurniawan & Soliha, 2022). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian meliputi pelanggan yang melakukan pembelian di My Kopi O Semarang, dengan ukuran sampel 100 responden (metode *probability sampling*), menggunakan pendekatan analisis regresi berganda. Studi ini mengacu pada teori Kualitas Layanan

SERVQUAL, yang didasarkan pada premis bahwa kualitas layanan menekankan upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, serta ketepatan penyampaian yang selaras dengan harapan pelanggan.

Dalam penelitian sejenis (Era, Ares, & Fitri, 2022), dikatakan bahwa dalam konteks persaingan, pelaku bisnis dituntut untuk dapat memuaskan pelanggan dengan menciptakan produk atau jasa yang bermutu dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada penyediaan barang-barang berkualitas tinggi, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan dan fasilitas merupakan elemen penting dalam memastikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada 102 responden, dan menunjukkan dampak parsial kualitas layanan, dampak parsial fasilitas, dan dampak simultan dari layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang cepat dan tepat, didukung oleh personel yang dapat diandalkan, disertai dengan kemampuan memberikan penjelasan yang dapat dipercaya serta menjaga fasilitas fisik tetap bersih, terawat, dan aman, dapat menjamin kebahagiaan klien (Mochamad, Wilis, & Yuliantoro, 2023). Hasil penelitian memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan dan fasilitas fisik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Di Bagian Fasilitas Kelogistikan - Departemen Logistik OJK, belum terdapat parameter yang jelas terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan (internal)

bagi Bagian Fasilitas Kelogistikan. Terdapat beragam persepsi terhadap hasil layanan yang diberikan. Belum terdapat batasan yang jelas mengenai kapan suatu layanan fasilitas logistik dapat dinyatakan telah selesai, tersampaikan dengan baik, atau sebaliknya dinilai gagal dan berkualitas buruk. Akibatnya, penilaian terhadap layanan yang diberikan sering kali didasarkan pada persepsi dan pengalaman subjektif masing-masing pengguna.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik, kualitas layanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan bagi *internal customer* (Studi pada Layanan Fasilitas Kelogistikan di Lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan), dengan mendasari pada beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menggunakan sampel objek yang berbeda dan menggabungkan beberapa variabel independen yang pada penelitian sebelumnya diteliti secara terpisah dalam beberapa penelitian, yaitu fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia dengan mengacu pada dimensi-dimensi utama teori SERVQUAL.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini merumuskan masalah tentang bagaimana cara Departemen Logistik OJK melalui Bagian Fasilitas Kelogistikan menyediakan layanan fasilitas kelogistikan bagi para pegawai OJK di lingkungan Kantor Pusat sebagai *internal customer* sehingga kepuasan layanan dapat tercapai maksimal. Kepuasan layanan di Departemen Logistik cenderung beragam, belum terstandar dengan acuan yang jelas, tergantung pada konteks kepentingan dan kebutuhan pengguna serta waktu

terjadinya. Terdapat keluhan-keluhan pengguna yang disampaikan secara lisan. Selain itu, apabila suatu layanan fasilitas kelogistikan telah selesai dilaksanakan, maka berlanjut ke keluhan lain yang sejenis, terkadang sama sekali berbeda karakteristiknya dengan layanan kelogistikan yang telah difasilitasi sebelumnya. Di waktu lain, terdapat apresiasi yang disampaikan pengguna secara tertulis (Nota Dinas) atas bantuan penyelenggaraan layanan fasilitas yang telah dilaksanakan oleh Bagian Fasilitas Kelogistikan.

Kondisi di atas menimbulkan perbedaan persepsi, baik bagi pegawai penyelenggara layanan/fasilitas, bagi tingkat Pimpinan. Penilaian terhadap kualitas layanan menjadi beragam dan cenderung subjektif. Selayak mana kualitas layanan yang sudah diberikan, atau kurang pantas seperti apa layanan fasilitas tersebut hingga menimbulkan keluhan pengguna yang merasa kebutuhannya atas layanan fasilitas kelogistikan tidak terpenuhi secara baik sesuai harapan.

Penelitian-penelitian yang ada sebelumnya, kebanyakan membahas bagaimana variabel-variabel yang ada memengaruhi kepuasan layanan bagi *external customer* dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Temuan-temuan tersebut, didasari pada faktor-faktor yang berbeda dengan hasil beragam. Peneliti merasa perlu dan tertarik menelaah lebih lanjut kepuasan layanan terhadap layanan Bagian Fasilitas Kelogistikan untuk melihat suatu refleksi proses sekaligus sebagai sistem operasi layanan yang tidak terlihat secara langsung dalam organisasi OJK, sehingga dapat diperoleh masukan-masukan untuk perkembangan pelaksanaan operasional Departemen Logistik OJK selanjutnya. Diharapkan dengan adanya parameter yang jelas, upaya penyediaan fasilitas layanan dapat dinilai dengan

tingkat kepuasan yang terukur dan valid, tidak lagi dilakukan secara subjektif. Dengan adanya tingkat kepuasan yang terukur dan valid, maka penyediaan layanan kelogistikan dapat dikembangkan lebih baik, disediakan lebih optimal, sehingga mendorong kegiatan operasional di bidang Manajemen Strategis OJK untuk kinerja OJK yang lebih baik.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah ketersediaan fasilitas fisik memengaruhi kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK?
2. Apakah kualitas layanan memengaruhi kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia memengaruhi kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak fasilitas fisik, kualitas layanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan dalam penyelenggaraan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK, yang lalu dapat memberikan manfaat secara teori dalam dunia ilmu pengetahuan dan kegunaannya dalam dunia praktis pada pihak-pihak yaitu:

a. Bagi Penulis

Penulis dapat mempelajari dampak layanan fasilitas kelogistikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Kantor Pusat OJK serta memperoleh tambahan

wawasan tentang kepuasan layanan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian yang dilakukan Penulis diharapkan memberikan kontribusi bagi penyediaan fasilitas fisik, kualitas layanan dan kompetensi sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kepuasan layanan. Selain itu, diharapkan penelitian dapat dimanfaatkan sebagai literatur yang digunakan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi OJK

Penelitian ini memungkinkan analisis yang mendalam tentang bagaimana pegawai merasakan layanan fasilitas kelogistikan yang mereka terima, serta bagaimana OJK dapat meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan umpan balik tersebut.

Kegunaan penelitian ini bagi OJK adalah untuk memperoleh strategi yang tepat dalam mengakomodasi kepuasan para pegawai di lingkungan Kantor Pusat terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK, untuk OJK *wide* yang lebih baik selanjutnya.

1.4. Asumsi Penting

Agar tujuan penelitian tercapai dan tidak terdapat kerancuan, maka batasan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Cakupan penelitian pada pegawai OJK di Kantor Pusat; dan
2. Hanya melihat pengaruh variabel-variabel independen fasilitas fisik, kualitas

layanan dan kompetensi SDM tanpa melihat pengaruh-pengaruh lainnya terhadap kepuasan layanan.

1.5. *Outline* Tesis

Alur penulisan dibuat sedemikian rupa agar memudahkan pembaca untuk memahami isi penelitian serta mendalami bagian-bagian tertentu yang ingin dikaji oleh pembaca. Sistematika yang digunakan diuraikan seperti di bawah ini:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait, penjelasan landasan teori dan konsep umum yang akan digunakan sebagai rujukan.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang objek, lokasi, waktu jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan, pengolahan dan analisis data, variabel-variabel penelitian serta uji kualitas instrumen.

BAB 4: DESKRIPSI DAN ANALISA

Pada bab ini dibahas tentang penjelasan informasi-informasi yang diperoleh dari hasil analisa terhadap data-data yang ada.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh Penulis dari hasil penelitian, serta saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian tersebut.



BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1. Telaah Pustaka

Dalam kaitannya dengan kepuasan layanan, terdapat konsep dan teori spesifik yang mendukung konsep kepuasan layanan antara lain konsep Model Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Model*) yang menyoroti hubungan antara harapan pelanggan, kinerja layanan yang diterima, dan kepuasan pelanggan. Pencetus utama model ini adalah Philip Kotler, seorang pakar pemasaran terkemuka yang telah memberikan kontribusi besar dalam pengembangan konsep-konsep penting pemasaran.

Menurutnya, jika kinerja layanan dapat mencukupi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, maka pelanggan sebagai pengguna akan merasa terpuaskan (Kotler, 2003). Model Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Model*) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau penyedia layanan. Model ini menyoroti hubungan antara harapan pelanggan, kinerja layanan yang diterima, dan kepuasan pelanggan. Model ini membantu organisasi dalam mengukur dan mengelola tingkat kepuasan pelanggan mereka.

Dalam model ini selain pertimbangan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, juga terdapat perbandingan pengalaman atas produk atau layanan yang ditawarkan. Kotler menggarisbawahi pentingnya memahami dan memenuhi ekspektasi

pelanggan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang tinggi. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan bekerja untuk memperbaiki kualitas produk atau layanan adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan dan mencapai kesuksesan jangka panjang. Model ini telah menjadi dasar bagi banyak organisasi dalam merancang strategi pemasaran dan manajemen layanan mereka.

Pemikiran Kotler ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan konsep kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), yang menjelaskan bahwa pelanggan yang puas cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan, sedangkan pelanggan yang tidak puas cenderung mencari alternatif lain yang lebih sesuai dengan harapannya. Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) merupakan kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu organisasi atau penyedia layanan. Teori ini tidak memiliki pencetus tunggal, melainkan berkembang melalui berbagai penelitian dan kontribusi para ilmuwan, praktisi, serta akademisi dalam bidang pemasaran, perilaku konsumen, dan manajemen layanan selama bertahun-tahun.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kemajuan penelitian dalam bidang psikologi konsumen, manajemen pemasaran, dan ilmu sosial lainnya, teori kepuasan pelanggan terus diperbarui dan disempurnakan sebagai definisi dimensi kualitas layanan dan bagaimana hal itu memengaruhi kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, teori ini berfokus pada bagaimana harapan pelanggan memengaruhi

persepsi mereka terhadap produk atau layanan yang mereka terima dan bagaimana perbedaan antara harapan dan kinerja aktual memengaruhi tingkat kepuasan.

Pada tahun 1985 peneliti A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry memperkenalkan Teori Model Kualitas Layanan (*Service Quality Model*) yang mereka kembangkan. Teori ini menilai kualitas layanan dalam cakupan beberapa dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut model ini, kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Teori Model Kualitas Layanan (*Service Quality Model*) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur dan memahami kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, terutama dalam konteks pelayanan pelanggan. Penciptaan SERVQUAL model dipicu oleh kebutuhan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dalam berbagai industri. Pada saat itu, banyak organisasi mengalami kesulitan dalam mengukur dan mengelola kualitas layanan mereka karena sifatnya yang abstrak dan subjektif. Oleh karena itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bertujuan untuk mengembangkan alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan.

SERVQUAL adalah alat untuk mengukur kualitas layanan dengan mengidentifikasi lima dimensi utama yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tangibles, Keandalan, Responsivitas, Jaminan, dan Empati). Dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam setiap dimensi ini, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990):

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Hal ini berkaitan dengan karakteristik estetika bangunan, peralatan, personel, dan material yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik menghasilkan dampak awal yang signifikan pada klien.
- b. *Reliability* (Keandalan): Hal ini menunjukkan kapasitas organisasi untuk memberikan layanan yang berkelanjutan dan dapat diandalkan. Pelanggan menginginkan jaminan bahwa layanan akan dilaksanakan dengan andal.
- c. *Responsiveness* (Responsif): Responsiveness mengukur sejauh mana organisasi dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Ini mencakup aspek komunikasi dan kesiapan untuk membantu pelanggan.
- d. *Assurance* (Jaminan): Ini berkaitan dengan kemampuan staf dan organisasi untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Pelanggan ingin merasa aman dan yakin bahwa mereka mendapatkan layanan yang kompeten.
- e. *Empathy* (Empati): Empati melibatkan kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan. Ini menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pelanggan dan organisasi.

SERVQUAL mengukur persepsi pelanggan terhadap setiap dimensi ini dengan membandingkan harapan pelanggan dengan pengalaman aktual mereka. Gap antara harapan dan pengalaman digunakan untuk menilai kualitas layanan. Model ini telah menjadi alat yang berharga bagi banyak organisasi untuk mengidentifikasi area di mana mereka perlu meningkatkan layanan mereka.

SERVQUAL model telah digunakan secara luas dalam berbagai industri dan telah menjadi dasar bagi banyak penelitian tentang kualitas layanan sehingga

organisasi dapat berfokus pada kepuasan pelanggan dan memperbaiki pengalaman pelanggan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan kesuksesan jangka panjang organisasi.

Pemahaman konsep kepuasan layanan dan penerapan teori-teori ini membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi area-area di mana yang memerlukan perbaikan, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Hal ini sangat penting dalam mencapai keberhasilan jangka panjang dan mempertahankan pelanggan di pasar yang kompetitif.

Setiap teori dan konsep ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana kondisi-kondisi saling memengaruhi dan seperti apa dampak yang ditimbulkan. Penggunaan teori-teori ini dapat membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan penyediaan layanan yang optimal untuk kepuasan layanan yang ideal. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori SERVQUAL Model, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, untuk menjawab sejauh mana Departemen Logistik telah berkontribusi dengan baik dalam pemberian layanan Fasilitas Kelogistikan, dan hal apa saja yang sekiranya dapat dilakukan untuk penyempurnaan layanan Fasilitas Kelogistikan tersebut sesuai perannya dalam keberlangsungan operasional OJK sebagai regulator dalam Industri Jasa Keuangan Indonesia.

2.1.1. Kepuasan Layanan

Kepuasan layanan adalah tingkat kualitas layanan yang diproduksi oleh perusahaan, di mana perusahaan memiliki kendali penuh atas pengembangan kualitas layanan tersebut secara internal. Dalam kata lain, perusahaan bertanggung

jawab atas peningkatan mutu layanan yang disediakan kepada pelanggan. (Nugraha P. A., 2016). Ini merangkum kesan dan penilaian pelanggan terhadap interaksi mereka dengan perusahaan.

Kepuasan layanan berfungsi sebagai metrik penting untuk menilai keberhasilan bisnis atau organisasi, karena konsumen yang puas cenderung menunjukkan loyalitas, menawarkan referensi yang menguntungkan, dan terlibat dalam transaksi berulang. Pada suatu penelitian (Mawardi & AR, 2020), pelayanan dikategorikan atas pelayanan digital dan pelayanan konvensional di mana kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan layanan.

Asal-usul kata “kepuasan” (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin, yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan kemudian diterjemahkan sebagai usaha untuk memenuhi atau upaya untuk membuat sesuatu menjadi memadai. Ini terdiri dari tiga komponen, yaitu respon terhadap suatu fokus yang ditentukan pada waktu tertentu (Fandy & Gregorius, 2019). Dalam kamus Oxford *Advanced Learner's Dictionary*, kepuasan dideskripsikan sebagai perasaan baik yang muncul ketika mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi; kefokusannya memenuhi kebutuhan atau keinginan; dan cara yang dapat diterima dalam menangani keluhan, hutang, cedera, dll (Robert & Stephen, 2006). Dapat dikatakan juga bahwa banyak orang memahami kepuasan tanpa mengetahui definisinya (Oliver, 2014).

Layanan atau servis, dalam Bahasa Indonesia, sederhananya dapat diartikan sebagai perbuatan melakukan sesuatu untuk orang lain. Terdapat 4 (empat) lingkup definisi konsep layanan (Tjiptono, 2022):

1. Sebagai sub sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, layanan pribadi, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik;
2. Sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, dengan terdapat produk fisik atau tawaran produk di dalamnya, seperti makanan dan minuman di restoran dan pesawat di jasa transportasi penerbangan;
3. Sebagai refleksi proses yang melibatkan penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja (termasuk peran dan keterampilan), serta pengalaman layanan; dan
4. Sebagai suatu sistem yang terdiri dari operasi layanan yang seringkali tidak terlihat langsung oleh pengguna (*back office* atau *back stage*) dan penyampaian layanan yang biasanya terlihat atau diketahui oleh pelanggan (*front office* atau *front stage*).

Kepuasan layanan dapat diartikan sebagai perasaan baik yang muncul ketika seseorang mencapai sesuatu atau ketika suatu hal yang diinginkan terjadi. Hal ini juga dapat dianggap sebagai fokus dan memenuhi kebutuhan atau keinginan, serta sebagai cara yang dapat diterima untuk mengakomodasi kebutuhan tersebut. Dalam konteks layanan, kepuasan melibatkan respon terhadap fokus pada suatu hal yang ditentukan pada waktu tertentu. Artinya, kepuasan layanan mencakup evaluasi positif terhadap pengalaman atau hasil dari suatu layanan yang diterima.

Suatu penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai yang dirasakan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin

tinggi kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna layanan (Fauzi & Purnomo, 2023).

Beranjak ke penelitian ini, kepuasan layanan diposisikan sebagai *outcome* dari persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima, dimana layanan yang diberikan oleh Bagian Fasilitas Kelogistikan OJK, secara dominan tergolong ke definisi 3. dan 4. konsep layanan, yaitu sebagai suatu refleksi proses sekaligus sebagai sistem operasi layanan yang tidak terlihat secara langsung. Ini dipengaruhi oleh faktor hakikat faktor aktivitas layanan (*every business is a service business*) (Tjiptono, 2022).

OJK sebagai suatu organisasi, tentu juga mengenal adanya pelanggan internal (*internal customer*) yaitu pegawai yang berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu satuan kerja lainnya. Kinerja OJK sebagai suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya bagi para *stakeholders* akan tergantung dari kualitas relasi dan kerja sama pegawai yang didorong oleh kepuasan layanan bagi para pegawainya tersebut.

Penelitian mengenai *internal service quality* menunjukkan bahwa kualitas layanan internal dan iklim pelayanan organisasi memengaruhi perilaku pelayanan pegawai dan efektivitas layanan yang diterima pengguna internal organisasi. Dukungan layanan internal yang responsif dan membantu aktivitas kerja pegawai dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan internal organisasi (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021)

2.1.2. Fasilitas Fisik

Menurut Tjiptono, fasilitas merupakan faktor yang memengaruhi konsumen dalam memperoleh kepuasan, bersama Chandra ia juga mendefinikan fasilitas sebagai suatu sarana fisik yang perlu tersedia sebelum penawaran suatu jasa. Kotler mengartikan fasilitas sebagai seluruh perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen. Sedangkan Sulastiyono mengartikan fasilitas sebagai bentuk upaya menyediakan perlengkapan fisik untuk memudahkan aktivitas *customer* (Kurniawan & Soliha, 2022).

Penelitian lain menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas Fisik adalah salah satu aspek penting dalam konteks lingkungan kerja di sebuah organisasi (Hermanto, 2016), (Khansa, 2020), serta (Rutjuhan & Ismunandar, 2020).

Fasilitas fisik mencakup elemen-elemen fisik seperti gedung, ruang rapat, meja, kursi, peralatan, pencahayaan, dan desain interior. Ini menciptakan atmosfer fisik di mana kegiatan operasional berlangsung. Pengaturan ruang yang baik dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dan efisiensi kegiatan yang berlangsung di dalamnya. Misalnya, ruang kerja yang nyaman dan dilengkapi dengan peralatan audiovisual yang baik dapat membantu dalam penyajian informasi. Fasilitas fisik juga dapat memengaruhi tingkat kualitas pengguna. Misalnya, ruang yang nyaman dan bebas dari gangguan eksternal dapat meningkatkan fokus kinerja pengguna.

Dalam teori SERVQUAL, fasilitas fisik termasuk dalam dimensi *tangibles* yaitu bukti fisik atau dapat diartikan sebagai penampilan fisik fasilitas atau peralatan atau personel atau bahan dalam penyelenggaraan suatu layanan (Fandy &

Gregorious, 2019). Kemampuan perusahaan dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak eksternal disebut sebagai bukti fisik (*tangible*). Pelayanan dari pemberi jasa terkait fasilitas fisik dapat dibuktikan dari wujud dan keandalan sarana & prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya.

Kondisi ini lantas memengaruhi persepsi yang timbul dari pengguna (Putu Ari, 2016). Bukti fisik (*tangible*) yang dilihat pengguna di lingkungan kantor pusat OJK dan merupakan kewenangan langsung maupun tidak langsung Bagian Fasilitas Kelogistikan, tidak hanya sarana dan prasarana fisik yang melekat langsung ke pegawai berupa ruang kerja dan perangkat furniturnya namun juga fasilitas layanan yang tersedia lainnya misal berupa aksesibilitas vertikal & horizontal, kendaraan dinas, pengelolaan keamanan lingkungan internal, bahkan juga pelayanan tata persuratan (*mailing room*).

Fasilitas fisik berupa gedung yang berada dalam kewenangan Bagian Fasilitas Kelogistikan di antaranya adalah 3 (tiga) gedung kantor pusat OJK yang mengakomodasi pegawai di lingkungan kantor pusat OJK yaitu gedung Sumitro Djojohadikusumo dan Menara Radius Prawiro di wilayah Jakarta Pusat, serta gedung Wisma Mulia 2 di wilayah Jakarta Selatan, beberapa unit rumah jabatan serta beberapa unit gudang.

2.1.3. Kualitas Layanan

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya pada uraian tinjauan pustaka terkait Teori Model Kualitas Layanan (*Service Quality Model*), kualitas layanan dalam SERVQUAL merupakan suatu hal yang abstrak dan subjektif sehingga perlu dikelola secara terukur, dalam upaya untuk mengevaluasi persepsi pengguna (d.h.

penelitian ini adalah pegawai OJK di lingkungan Kantor Pusat (*internal customer*) terhadap kualitas layanan yang diperolehnya.

Kualitas layanan fasilitas kelogistikan mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna dalam hal pelayanan yang diberikan. Ini berlaku untuk berbagai jenis organisasi, termasuk bisnis, lembaga pemerintah, rumah sakit, sekolah, dan lainnya. Kualitas layanan adalah faktor penting dalam mempertahankan pelanggan, membangun reputasi, dan menciptakan kepuasan pengguna.

Organisasi dapat mengukur, menganalisis, dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan atau pengguna mereka. Peningkatan kualitas layanan dapat mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, pemeliharaan pelanggan, dan keberlanjutan jangka panjang.

Kualitas layanan dalam konteks kelogistikan menggambarkan bagaimana tingkat kebutuhan dan layanan yang terkait memenuhi atau melebihi harapan pengguna dan pemangku kepentingan. Dalam layanan fasilitas kelogistikan, kualitas layanan sangat penting karena pemenuhan kebutuhan layanan yang tepat dapat meningkatkan produktivitas, kolaborasi, dan pencapaian tujuan organisasi.

Kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada jenis kebutuhan layanan (misalnya, penyelenggaraan webinar, rapat, konferensi pers, fasilitas ruang kerja dan perlengkapannya, pengelolaan kebersihan area) dan tujuan khusus yang ingin dicapai. Oleh karena itu, teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan layanan harus diterapkan dengan konteks dan kebutuhan yang relevan. Disinilah inti dari

manajemen fasilitas secara keseluruhan, termasuk elemen-elemen yang berkontribusi pada kualitas layanan dalam fasilitas fisik (Atkin & Brooks, 2021).

Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan adalah langkah penting dalam memastikan bahwa pertemuan berkontribusi secara positif terhadap pencapaian tujuan organisasi dan memenuhi harapan pengguna layanan. Upaya mengatasi masalah-masalah yang kemudian ditemukan, merupakan bentuk implementasi dari manajemen (pengelolaan) suatu layanan (Bordoloi, Fitzsimmons, & Fitzsimmons, 2022).

2.1.4. Perencanaan Pengadaan Aset

Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu perpaduan antara pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), serta karakteristik individu yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Kompetensi mencerminkan kapasitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.

Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal dengan kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan (Spencer Jr. & Spencer, 1993). Dalam buku *Competence at Work: Models for Superior Performance*, dijelaskan bahwa kompetensi tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga meliputi motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan yang memengaruhi perilaku kerja seseorang.

Sejalan dengan itu, (Ivancevich & Konopaske, 2013) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan ciri dasar yang menjadi fondasi kemampuan seseorang dalam memberikan kontribusi terhadap keberhasilan pekerjaan dan

pencapaian tujuan organisasi. Kompetensi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas, kualitas layanan, serta kemampuan individu dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja (Sadikin, 2024). Dalam perkembangan organisasi modern, kompetensi sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan beradaptasi, berkomunikasi, berkolaborasi, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. (Alamsyah, Sari, Utami, Adzani, & Haris, 2023) menegaskan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas organisasi dan meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja yang semakin kompleks.

Kompetensi juga dinyatakan sebagai bentuk standar kemampuan yang harus dimiliki pegawai dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab pekerjaannya secara optimal (Prabawati, Meirinawati, & AOktoriyanda, 2018). Kompetensi mencerminkan atribut yang melekat pada individu yang dapat mendukung tercapainya kinerja yang efektif dalam organisasi. Selanjutnya, (Bahri, 2025) menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi menjadi kebutuhan strategis organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan, mengurangi kesenjangan kompetensi, dan memastikan kesiapan pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang terus berkembang.

Dalam konteks layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting karena kualitas layanan yang diterima pelanggan internal (*internal customer*) tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur kerja, tetapi juga oleh

kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara profesional, responsif, komunikatif, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kompetensi sumber daya manusia berperan penting dalam pembentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan internal. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan umumnya dapat menyediakan layanan yang lebih responsif, andal, dan sesuai dengan harapan pengguna. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi dapat menyebabkan ketidaktepatan pelayanan, lambatnya respons, dan menurunnya persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.

Penelitian (Cui, 2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan internal yang didukung oleh kemampuan pegawai dan tingkat kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan internal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus kepuasan pengguna layanan dalam organisasi. Selain itu, penelitian Sukati et al. (2024), menjelaskan bahwa lingkungan pelayanan internal yang didukung oleh kompetensi dan keterlibatan pegawai berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Temuan tersebut memperkuat bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan OJK.

2.2. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian-penelitian yang akan digunakan sebagai acuan untuk pengembangan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian. Burg dalam Lysons pada tahun 2000, berpendapat bahwa gagasan tentang logistik mencakup penggabungan pengadaan, transportasi, manajemen inventaris, dan operasi penyimpanan untuk memberikan solusi hemat biaya yang memenuhi persyaratan klien internal dan eksternal (Silvi Istiqomah, et al., 2011).

Integrasi logistik berarti bahwa organisasi merencanakan, mengoordinasikan, dan mengelola semua aspek yang terkait dengan pengadaan bahan, pengiriman produk, serta manajemen persediaan dengan cara yang paling hemat biaya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan efektif dan efisien, sambil tetap mengendalikan biaya operasional. Dengan mengambil pendekatan logistik yang terintegrasi, organisasi dapat mencapai berbagai manfaat, termasuk pengurangan biaya, peningkatan layanan pelanggan, dan efisiensi operasional yang lebih baik. Selain itu, integrasi logistik juga memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat dan lebih fleksibel, yang pada akhirnya dapat membantu mencapai keuntungan yang lebih besar.

Suatu penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan secara positif dan signifikan (Nugraha, Paturusi, & Wijaya, 2019), yaitu **kualitas layanan** dengan keramahan sebagai indikator yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap loyalitas

wisatawan. Sedangkan antara kualitas layanan dengan loyalitas wisatawan memiliki hubungan tidak langsung yang harus melalui kepuasan layanan sebagai variabel intervening terlebih dulu. Dalam hal ini, wisatawan memenuhi perannya sebagai pengguna layanan, sedangkan Klinik Radiance Bali sebagai penyelenggara/penyedia fasilitas.

Penelitian pada layanan kelogistikan *Port of Salalah* Oman oleh Sukati et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis SERVQUAL dengan model TERRA memberikan dampak yang positif dan bermakna terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan menemukan bahwa *reliability* merupakan dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan karena juga membahas layanan kelogistikan dan kepuasan pengguna layanan.

Penelitian selanjutnya (Haryanto, 2013), memperoleh hasil bahwa, kualitas layanan, kualitas fasilitas dan kualitas harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di kantor SAMSAT Manado. Dalam penelitian lain di Jakarta yang berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rasyid, 2017), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan GO-Jek.

Peneliti lain, berpendapat bahwa pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan bank pengguna layanan *mobile banking* (Setiawan H. , 2016).

Tabel 2. 1
Rekapitulasi *Research* terdahulu (*Research GAP*)

Uraian Penelitian	Peneliti / Judul	Temuan	Keterangan
Menganalisis pengaruh kualitas layanan medis terhadap kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan di Radiance Clinic Bali. Jumlahnya sekitar 200 responden dan dipilih menggunakan teknik Accidental Sampling. Analisisnya menggunakan Structural Equation Model (SEM) yang dihitung dengan program AMOS.	(YE Nugraha, SA Parutusi, & N Wijaya, 2019) - <u>Kualitas Layanan Wisata Medis yang Memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara di Bali</u>	Temuan penelitian mengindikasikan adanya hubungan langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan pengaruh tidak langsung terjadi antara kualitas layanan terhadap loyalitas.	Signifikan determination
Menguji seberapa pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 178 mahasiswa.	(Galuh Herlina & Syunu, 2020) – <u>Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Kependidikan Universitas Negeri Surabaya</u>	Dari hasil analisis uji disimpulkan bahwa kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, adanya kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang berkualitas merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.	Signifikan
Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tingkat pengaruh layanan digital dan layanan konvensional terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 140 nasabah. Teknik pengambilan sampel	(Mawardi & AR, 2020) – <u>Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih</u>	Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan digital tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan layanan konvensional terbukti memberikan pengaruh yang	Signifikan

Uraian Penelitian	Peneliti / Judul	Temuan	Keterangan
menggunakan simple random sampling, yaitu tanpa mempertimbangkan stratifikasi dalam populasi. Data diperoleh dari nasabah yang melakukan transaksi selama periode April hingga Juni 2021. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.		signifikan terhadap kepuasan nasabah.	
Menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, atmosfer caffe, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen Kedai Kami Ngaliyan, Semarang). Riset berfokus pada kualitas produk, persepsi harga, atmosfer caffe, dan kualitas layanan, bertujuan untuk mengkaji dampaknya terhadap tingkat kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini terdiri atas pelanggan yang membeli produk dari Kedai Kami Ngaliyan Semarang minimal tiga kali, peneliti mengambil sampel sejumlah 100 responden dengan metode <i>probability sampling</i>. Data dikumpulkan melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan melalui pengujian instrumen (validitas dan reliabilitas), analisis regresi linier berganda, serta pengujian model yang mencakup uji t dan uji F.	(Alya Nur Fitriana & Ali Masykur, 2022) – <u>Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Atmosfer Caffe dan Kualitas Layanan (Studi Kasus pada Konsumen Kedai Kami Ngaliyan, Semarang)</u>	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, atmosfer caffe berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.	Signifikan

Uraian Penelitian	Peneliti / Judul	Temuan	Keterangan
Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SAMSAT Wilayah I Selatan dengan melibatkan 80 responden yang merupakan pelanggan wajib pajak.	(Amhas, 2018) - <u>Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan</u>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia tidak memiliki dampak langsung pada kinerja. Namun, kualitas layanan secara langsung memengaruhi kinerja, dan kinerja pegawai menjadi salah satu penentu tingkat kepuasan pelanggan. Di sisi lain, kualitas sumber daya manusia tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan, begitu pula dengan kinerja pegawai. Hasil uji tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai tidak signifikan, dengan demikian, tidak ada pengaruh yang signifikan dalam hubungan tidak langsung ini. Demikian pula, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai juga tidak	Tidak Signifikan untuk Kualitas SDM, Signifikan untuk Kualitas Layanan.

Uraian Penelitian	Peneliti / Judul	Temuan	Keterangan
		signifikan jika dibandingkan dengan pengaruh langsungnya.	
Ulasan dalam artikel ini fokus pada interaksi antara kualitas layanan, pemanfaatan teknologi, dan nilai pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis-hipotesis yang berkaitan dengan hubungan antarvariabel ini, yang akan menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut. Hasil dari kajian pustaka menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penggunaan teknologi memiliki dampak positif yang sangat penting terhadap tingkat kepuasan konsumen. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan dan semakin baik pemanfaatan teknologi dalam proses ini, semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Selanjutnya, temuan dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berkontribusi positif dan signifikan dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Ini berarti bahwa konsumen yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung lebih setia terhadap perusahaan atau merek tersebut.	(Santo Igno Gelu, John EHJ FoEh, & Simon Sia Niha, 2022) - <u>Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia)</u>	Kualitas layanan, pemanfaatan teknologi, dan persepsi pelanggan berpengaruh penting dan memiliki hubungan sebab-akibat yang kuat dengan loyalitas melalui kepuasan konsumen.	Signifikan

Uraian Penelitian	Peneliti / Judul	Temuan	Keterangan
Di samping itu, temuan penelitian juga mengindikasikan bahwa <i>customer value</i> (nilai pelanggan yang dipersepsikan) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Peningkatan nilai yang dirasakan konsumen atas suatu produk atau layanan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan yang diperoleh.			

Berdasarkan telaah beberapa penelitian terdahulu pada tabel 2.1, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini.

Pertama, sebagian besar penelitian mengenai kepuasan layanan dilakukan pada sektor yang berorientasi kepada pelanggan eksternal, seperti perbankan, transportasi, pariwisata, layanan publik, dan jasa komersial lainnya. Penelitian mengenai kepuasan layanan pada konteks layanan fasilitas kelogistikan internal organisasi masih relatif terbatas.

Kedua, penelitian terdahulu umumnya menggunakan pelanggan eksternal sebagai responden penelitian. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pelanggan internal (*internal customer*), yaitu pegawai OJK sebagai pengguna layanan fasilitas kelogistikan. Karakteristik pelanggan internal memiliki perbedaan dengan pelanggan eksternal, terutama dalam pola interaksi layanan, kebutuhan layanan, dan ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diterima.

Ketiga, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan layanan. Namun demikian, penelitian yang menguji ketiga variabel tersebut dalam konteks layanan fasilitas kelogistikan internal organisasi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan pada pengguna layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan.

2.3. Alur Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual ini akan mencakup variabel-variabel yang akan diteliti dan bagaimana variabel-variabel tersebut saling terkait. Disini dapat dilihat hubungan antar variabel sebagai berikut:

2.3.1. Variabel Dependen (DV)

Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan: Ini adalah variabel dependen yang menjadi fokus penelitian ini. Peneliti akan menelaah sejauh mana pengaruh variabel-variabel independen kepuasan layanan pengguna (*internal customer*) oleh layanan fasilitas kelogistikan Departemen Logistik di lingkungan Kantor Pusat OJK.

2.3.2. Variabel Independen (IV)

Fasilitas Fisik (X1): Ketersediaan fasilitas fisik dapat menjadi variabel independen yang memengaruhi kepuasan layanan. Dalam hal ini, apakah

ketersediaan fasilitas memengaruhi kepuasan layanan, sejauh apa ketersediaan fasilitas memberikan pengaruh tersebut.

Kualitas layanan (X2): Kualitas layanan memengaruhi kepuasan layanan para pengguna (*internal customer*), semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Kompetensi SDM (X3): tenaga kerja adalah elemen krusial bagi suatu entitas karena mewakili gabungan kecerdasan, pengetahuan, dan kemampuan yang memberikan identitas unik bagi organisasi itu sendiri. Keberhasilan organisasi bergantung pada kemampuan sumber daya manusia untuk berkembang, berinovasi, dan menunjukkan kreativitas dalam partisipasinya, sehingga kompetensi SDM pada layanan fasilitas kelogistikan memengaruhi kepuasan layanan para pengguna (*internal customer*).

Kerangka konseptual ini akan membantu memahami hubungan antara kepuasan layanan dengan variabel-variabel lain dalam penelitian.

2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1. Fasilitas Fisik dan Kepuasan Layanan

Fasilitas fisik merujuk pada elemen-elemen seperti gedung, ruang kerja, peralatan, dan infrastruktur lainnya yang mendukung operasi organisasi. Fasilitas ini tidak hanya memengaruhi kenyamanan dan produktivitas pengguna, tetapi juga membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan (Tjiptono, 2022). Pengaturan ruang yang baik, misalnya, dapat meningkatkan efisiensi

operasional dan kenyamanan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Kottler P. , 2019).

Dalam teori SERVQUAL, fasilitas fisik yang memadai dan dirancang dengan baik merupakan komponen penting dari dimensi tangibles, yang mencakup bukti fisik dari layanan yang diberikan (A, Valerie, & Leonard, 1988).

Dimensi ini meliputi penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi yang digunakan. Fasilitas fisik yang memadai dapat memberikan kesan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, yang sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Fandy & Gregorius, 2019).

Penelitian oleh (Hermanto, 2019) dan (Khansa, 2020) menunjukkan bahwa fasilitas fisik terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Fasilitas fisik yang dirancang dengan baik, bersih, dan fungsional dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dan memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian lain menunjukkan bahwa fasilitas fisik, seperti kenyamanan kamar dan fasilitas tambahan di hotel, secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan (Moghayvemi, et al., 2017). Penelitian ini menekankan pentingnya lingkungan fisik yang mendukung dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Ruang kerja yang nyaman dan dirancang dengan baik, seperti pencahayaan yang cukup, ventilasi yang baik, dan tata letak yang ergonomis, memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja yang mendukung ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja

pegawai, tetapi juga memperkuat persepsi positif pengguna terhadap layanan yang mereka terima.

Bitner (1992) menunjukkan bahwa elemen fisik lingkungan, termasuk desain ruang (interior dan eksterior), sangat memengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Ketika pegawai merasa nyaman di tempat kerja, misalnya dengan adanya ruang kerja yang nyaman, pegawai menjadi lebih produktif. Hal ini mencerminkan pelayanan yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, kebersihan dan tata letak yang baik merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan dalam pengelolaan fasilitas fisik. Lingkungan yang bersih dan tertata rapi memberikan kesan profesional dan memengaruhi kenyamanan serta kepuasan pengguna layanan. Lingkungan yang bersih dan tertata dengan baik tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, tetapi juga memperkuat persepsi mereka tentang profesionalisme layanan (Wakefield & Blodgett, 1996). Ruang yang terorganisir dengan baik memudahkan akses dan meningkatkan efisiensi kerja. Pengguna akan merasa lebih nyaman dan dimudahkan dengan lingkungan yang terorganisir dengan baik tersebut, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diperoleh/diberikan.

Di sisi lain, fasilitas tambahan seperti ruang rapat, fasilitas parkir, dan aksesibilitas yang baik sangat penting dalam menunjang kenyamanan pengguna layanan. Ketersediaan fasilitas-fasilitas ini tidak hanya mendukung aktivitas sehari-hari, tetapi juga menunjukkan perhatian organisasi terhadap kebutuhan pengguna.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), aspek-aspek yang bersifat fisik, atau yang dikenal sebagai tangibles, sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan. Fasilitas yang memadai tidak hanya mencerminkan profesionalisme, namun juga menunjukkan bahwa organisasi berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna, yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna.

H1: Fasilitas fisik yang memadai secara positif memengaruhi kepuasan layanan terhadap fasilitas kelogistikan OJK.

2.4.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan

Kualitas layanan menggambarkan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan melalui layanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah faktor kritis dalam membangun kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pelanggan dan reputasi organisasi (Kotler & Keller, 2016). *Kualitas layanan yang tinggi mencakup aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif* (Tjiptono, 2022).

Kualitas layanan kelogistikan berbasis SERVQUAL terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian Sukati et al. (2024), di mana dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor penting dalam menciptakan persepsi pengguna mengenai mutu layanan yang diterima. Temuan tersebut menegaskan bahwa layanan yang diberikan secara cepat, akurat, dan tanggap mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Setiap dimensi ini berkontribusi terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diterima, yang pada akhirnya memengaruhi *kepuasan mereka* (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Kualitas layanan dalam konteks layanan fasilitas kelogistikan merujuk pada sejauh mana organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna dalam hal pelayanan yang diberikan (Atkin & Brooks, 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dikelola dengan baik berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian kepuasan pelanggan.

Selain itu, Sanjeev Bordoloi, James Fitzsimmons, & Mona Fitzsimmons (2023) dalam bukunya *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (10th Edition)*, menekankan pentingnya manajemen kualitas dalam memastikan layanan yang konsisten dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan yang baik merupakan elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka (Tjiptono, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang memenuhi ekspektasi pengguna berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan layanan.

Keandalan dalam penyediaan layanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Layanan yang konsisten dan sesuai dengan apa yang dijanjikan adalah salah satu cara untuk memastikan bahwa pengguna merasa dihargai dan diperlakukan dengan serius.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menekankan bahwa keandalan adalah dimensi utama dalam teori SERVQUAL, karena secara langsung memengaruhi bagaimana (persepsi) pelanggan dalam menilai kualitas layanan yang diperoleh. Ketika layanan diberikan secara konsisten dan tanpa kesalahan (tepat), hal ini cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Daya tanggap atau responsivitas, yang mencerminkan kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan pengguna, merupakan aspek yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika pegawai mampu merespons dengan cepat dan tepat, hal ini memberikan rasa dihargai kepada pengguna, yang pada akhirnya memperkuat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) menyoroti bahwa responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi memiliki komitmen kuat berupa perhatian dan kepedulian terhadap kepuasan pengguna, yang sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang.

Jaminan yang diberikan oleh pegawai, yang mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan dalam menimbulkan kepercayaan dan rasa aman, adalah elemen penting dalam menciptakan kepuasan layanan. Pengguna merasa lebih tenang dan puas ketika mereka yakin bahwa layanan yang mereka terima dilakukan oleh pegawai yang berkompeten dan dapat dipercaya.

Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) menjelaskan bahwa jaminan, sebagai bagian dari dimensi SERVQUAL, berperan penting dalam membentuk kepercayaan pengguna, terutama dalam konteks layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan tinggi, seperti layanan logistik dan keuangan.

Kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima (Fauzi & Purnomo, 2023).

H2: Kualitas layanan secara positif memengaruhi kepuasan layanan terhadap fasilitas kelogistikan OJK.

2.4.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kepuasan Layanan

Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan yang profesional, responsif, dan dapat dipercaya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan internal (Cui, 2025). Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pada penelitian ini mengacu pada kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Bagian Fasilitas Kelogistikan di Departemen Logistik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Kompetensi ini mencakup aspek-aspek seperti produktivitas, kualitas kerja, kepatuhan terhadap aturan, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan (Robbins & Judge, 2017). Kompetensi SDM sangat penting karena kinerja individu berkontribusi secara langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi (Kottler P. , 2019).

Menurut teori *Human Capital*, kompetensi SDM merupakan aset yang berharga bagi organisasi, yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi operasional. SDM yang kompeten mampu memberikan layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan (Becker, 1994). Kinerja pegawai yang baik, seperti kepatuhan terhadap prosedur dan kualitas kerja yang tinggi, secara langsung berhubungan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (Armstrong & Taylor, 2020).

Pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dapat memberikan layanan yang lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan, demikian kompetensi sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Altonie, et al., 2022).

Kompetensi pegawai Bagian Fasilitas Kelogistikan – Departemen Logistik, yang mencakup keahlian teknis dan pengetahuan yang mendalam tentang tugas-tugas mereka, adalah salah satu unsur penting yang memengaruhi mutu layanan yang diberikan. Pegawai yang terampil dan berpengetahuan luas dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan tepat, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Armstrong & Taylor (2020) menekankan pentingnya kompetensi pegawai sebagai aset berharga yang berdampak langsung pada kinerja layanan dan kepuasan pengguna, di mana kompetensi pegawai yang mencakup keahlian teknis dan pengetahuan operasional berhubungan langsung dengan kinerja layanan dan kepuasan pengguna.

Kualitas interaksi antara pegawai dan pengguna, yang melibatkan komunikasi yang efektif, empati, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, sangat memengaruhi bagaimana pengguna menilai layanan yang mereka terima. Interaksi yang positif dan komunikatif tidak hanya meningkatkan hubungan baik antara pegawai dan pengguna, tetapi juga memperkuat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Robbins & Judge (2017) menggarisbawahi bahwa komunikasi yang baik berupa interaksi yang positif dan komunikatif antara pegawai

dan pengguna serta kemampuan pegawai untuk menunjukkan empati adalah kunci dalam membangun kepuasan pengguna.

Kemampuan pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan, baik dalam hal teknologi, prosedur kerja, atau kebutuhan pengguna, sangat penting untuk menjaga kelangsungan dan kualitas layanan. Pegawai yang adaptif mampu menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan cenderung lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka, yang berujung pada peningkatan kepuasan pengguna layanan. Becker (1964) menunjukkan bahwa fleksibilitas dan kemampuan adaptasi adalah bagian penting dari modal manusia yang berkontribusi pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Kualitas layanan internal yang didukung kemampuan pegawai dalam memberikan bantuan, perhatian, dan respons layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan internal organisasi (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021)

H3: Kompetensi sumber daya manusia secara positif memengaruhi kepuasan layanan terhadap fasilitas kelogistikan OJK.

2.5. Kerangka Konseptual

2.5.1. Diagram Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan pada fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kerangka pemikiran teoritis disusun berdasarkan teori SERVQUAL serta berbagai

penelitian terdahulu yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Fasilitas fisik merupakan aspek yang mencakup kondisi fasilitas dan infrastruktur, peralatan, dan lingkungan fisik yang mendukung penyelenggaraan layanan. Dalam konteks layanan fasilitas kelogistikan, keberadaan fasilitas fisik yang memadai akan memudahkan pengguna dalam memperoleh layanan, menunjang kenyamanan pengguna serta menciptakan persepsi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, semakin baik fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan layanan yang dirasakan pengguna.

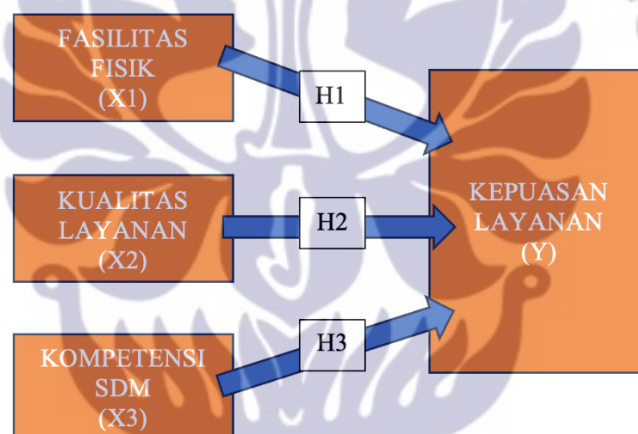
Kualitas layanan menggambarkan kemampuan pelayanan dalam mengakomodasi kebutuhan dan memenuhi ekspektasi pengguna secara konsisten. Dalam penelitian ini, kualitas layanan direpresentasikan melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diadaptasi dari konsep SERVQUAL. Pelayanan yang konsisten, responsif, mampu menumbuhkan keyakinan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna diyakini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan internal sebagai penerima layanan fasilitas kelogistikan.

Selain itu, kompetensi sumber daya manusia juga merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna memungkinkan pegawai memberikan layanan secara profesional dan efektif. Semakin tinggi kompetensi pegawai yang memberikan

layanan, semakin besar peluang terciptanya pengalaman layanan yang positif dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Merujuk pada kajian teori dan temuan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengasumsikan bahwa Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berkaitan dengan Kepuasan Layanan. Hubungan antarvariabel tersebut digambarkan dalam kerangka pemikiran teoritis sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.1.

Gambar 2. 1
Diagram Konseptual

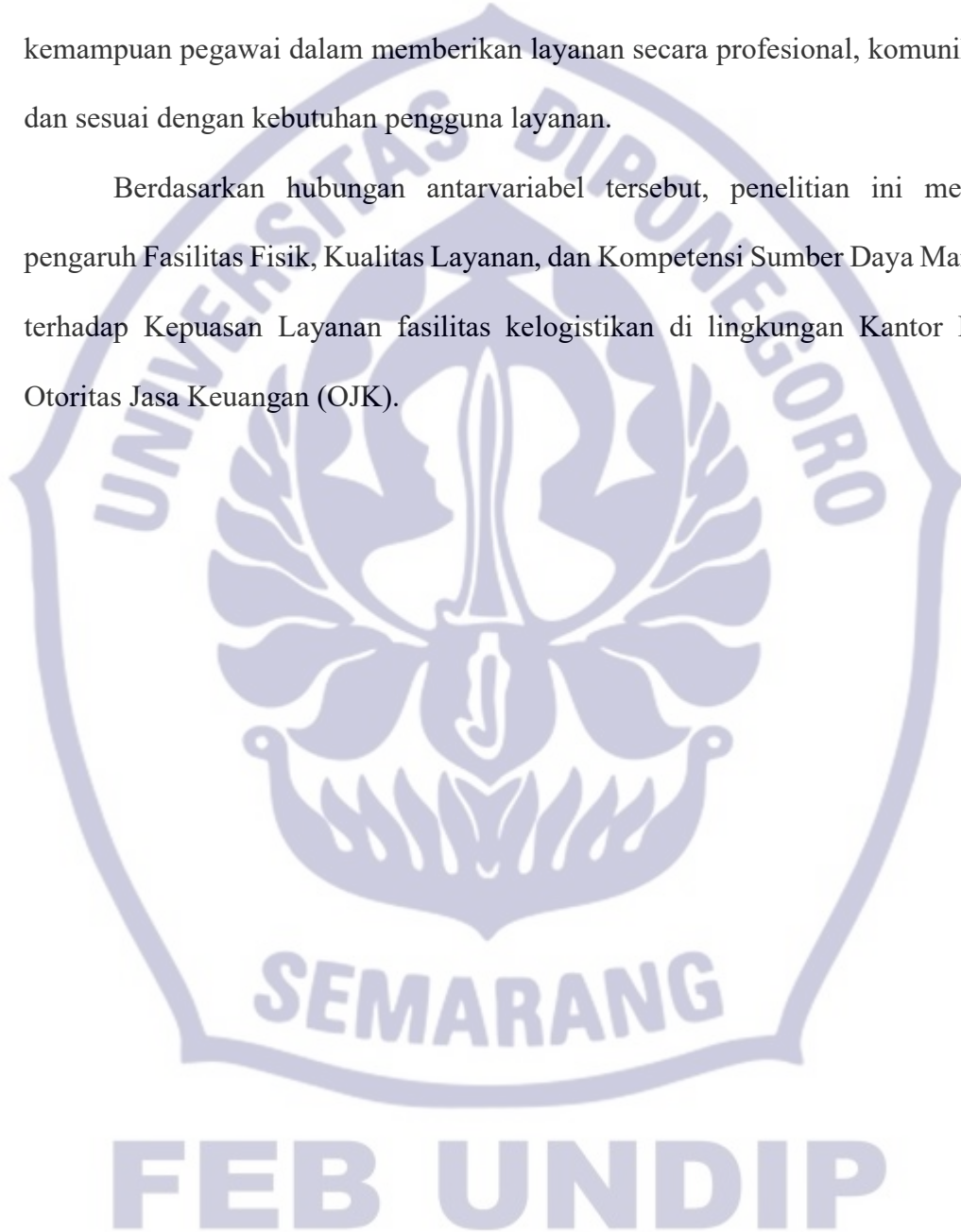


Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada Gambar 2.1, Kepuasan Layanan diposisikan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh tiga variabel independen, yaitu Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. Ketiga variabel tersebut dipilih karena secara teoritis maupun empiris memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Fasilitas Fisik merepresentasikan aspek sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan layanan fasilitas kelogistikan. Kualitas Layanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang

andal, responsif, memberikan rasa percaya, serta memperhatikan kebutuhan pengguna. Sementara itu, Kompetensi Sumber Daya Manusia menggambarkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara profesional, komunikatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hubungan antarvariabel tersebut, penelitian ini menguji pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui kuesioner dengan metode *cross sectional* atau dalam waktu tertentu yang tidak dilakukan secara terus menerus (*longitudinal*). Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, dengan menggunakan survei untuk pengumpulan data, dan kuesioner sebagai instrumen pengukuran variabel. Kuesioner tersebut dirancang dengan cermat, mempertimbangkan penelitian sebelumnya dan relevansinya dengan teori SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner akan dijawab oleh para pegawai OJK di lingkungan Kantor Pusat OJK selaku *internal customer* pada Bagian Layanan Fasilitas Kelogistikan di Departemen Logistik OJK. Hal ini diupayakan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat memberikan pemahaman mendalam terhadap variabel-variabel penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas (*explanatory*), karena menguji keterkaitan antar variabel untuk menentukan apakah suatu variabel terjadi, dipengaruhi oleh, atau dihasilkan oleh variabel lain. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis dan menjelaskan dampak pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan kelogistikan. Objek penelitian adalah para pegawai OJK di lingkungan Kantor Pusat OJK selaku pengguna (*internal customer*) layanan fasilitas kelogistikan Departemen Logistik OJK. Objek akan diambil atas pegawai satuan

kerja non Departemen Logistik di lingkungan kantor pusat OJK yang menggunakan layanan fasilitas kelogistikan tersebut.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini Pegawai OJK menjadi subyek survey dengan populasi penelitian pegawai Kantor Otoritas Jasa Keuangan. Populasi merupakan kumpulan data berbentuk orang-orang, peristiwa, benda-benda, dan lain sebagainya, yang menjadi objek studi dan inferensi (Sugiyono, 2004). Sampel yang akan diambil adalah para pegawai di lingkungan gedung kantor pusat yang tersebar pada 3 (tiga) gedung kantor, yaitu sebanyak 3208 orang pegawai.

Menurut Sugiyono, penentuan ukuran sampel dapat dilakukan menggunakan rumus Slovin terhadap ukuran populasi diketahui, dengan tingkat akurasi 5%, sebagai berikut:

$$\text{Rumus SLOVIN} \quad : \quad n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Di mana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

Diketahui N = 3208 orang

$$\begin{aligned} n &= 3208 / (1 + (3208 \times 5\%^2)) \\ &= 3208 / (1 + (3208 \times 0,05^2)) \\ &= 3208 / (1 + (3208 \times 0,0025)) \\ &= 3208 / (1 + 8,02) \\ &= 3208 / 9,02 \\ &= 355,654102 \\ &= 356 \text{ orang pegawai.} \end{aligned}$$

Maka jumlah responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 356 (tiga ratus lima puluh enam) orang pegawai OJK di lingkungan Kantor Pusat OJK. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode *non-probability sampling*, khususnya *purposive sampling* dengan kriteria yang ditetapkan adalah:

- a. Pegawai merupakan pegawai aktif di OJK;
- b. Pegawai berasal dari satuan kerja di lingkungan kantor pusat selain Departemen Logistik; dan
- c. Pegawai menggunakan fasilitas layanan kelogistikan di lingkungan kantor pusat OJK,

di mana anggota populasi didasarkan pada ketersediaan (contoh: sebagai responden sukarela) atau mewakili populasi terkait atas pertimbangan peneliti sendiri. Peneliti dapat menilai siapa responden yang tepat untuk berpartisipasi dalam penelitian, serta memilih subjek yang dianggap mewakili populasi secara implisit, yang dilakukan untuk menghindari kerancuan hasil survei.

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1. Variabel Penelitian

Penelitian ini mencakup beberapa variabel, yaitu variabel dependen dan independen, dengan indikator pengukuran untuk setiap variabel ditetapkan berdasarkan penelitian sebelumnya pada variabel yang sama, disesuaikan agar selaras dengan sampel atau objek penelitian (studi kasus).

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan layanan yang dengan teori SERVQUAL cenderung tidak hanya diukur secara langsung, tetapi sering kali merupakan hasil dari persepsi terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*). Meskipun teori SERVQUAL secara khusus berfokus pada kualitas layanan, kepuasan layanan dapat diukur sebagai tanggapan pelanggan terhadap bagaimana dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut di atas dipenuhi, di mana secara umum dimensi-dimensi ini secara umum mencakup aspek-aspek:
 - a. Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi harapan pengguna;
 - b. Pengalaman Layanan: Penilaian pengguna terhadap pengalaman keseluruhan dari layanan yang diterima;
 - c. Keinginan untuk Mengulang: Keinginan pengguna untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan; dan
 - d. Rekomendasi: Kesiapan pengguna untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada pengguna lainnya.Kepuasan layanan biasanya diukur berdasarkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988); dan
2. Variabel independen (bebas), yaitu variabel-variabel yang menyebabkan kondisi variabel dependen (terikat) atau memengaruhi perubahan variabel dependen (terikat). Variabel-variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas fisik, kualitas layanan dan kompetensi SDM.

3.3.2. Jenis dan Sumber Data

Indikator kepuasan layanan dalam penelitian ini disusun dengan mempertimbangkan konsep *internal service quality* dan *internal customer satisfaction* yang menekankan kemampuan layanan dalam mendukung efektivitas pekerjaan dan pemenuhan kebutuhan operasional pengguna layanan internal, pada penelitian ini, digunakan variabel dependen dan independent. Variabel adalah karakteristik yang dapat mengambil nilai yang berbeda, dan dapat digunakan untuk membuat prediksi dan kesimpulan atas survei dan inferensi (Sugiyono, 2004).

1. Variabel Dependen: Kepuasan Layanan

Kepuasan layanan biasanya diukur berdasarkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988).

Dalam penelitian ini, kepuasan layanan diartikan sebagai tingkat persepsi dan penilaian pegawai OJK sebagai *internal customer* terhadap kemampuan layanan fasilitas kelogistikan dalam memenuhi kebutuhan operasional dan mendukung pelaksanaan pekerjaan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Selanjutnya, digunakan indikator-indikator kepuasan layanan yang diwujudkan dalam pernyataan-pernyataan kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Indikator Variabel Kepuasan Layanan (Y)

Variabel	Indikator	Kuesioner
Kepuasan Layanan (Y)	Kesesuaian layanan dengan harapan konsumen (pengguna): Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Suroso & Wahjudi, 2021).	Layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.

Variabel	Indikator	Kuesioner
	Kepuasan keseluruhan: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengalaman mereka secara keseluruhan (Yum & Yoo, 2023).	Saya merasa puas dengan keseluruhan layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik.
	Kepuasan terhadap dukungan layanan internal: Tingkat kepuasan pengguna terhadap dukungan layanan yang membantu kelancaran pekerjaan internal organisasi (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021)	Layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan saya di lingkungan OJK.
	Kepuasan terhadap kemudahan layanan internal: Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan layanan dalam mendukung aktivitas kerja pengguna layanan internal (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021)	Layanan fasilitas kelogistikan mempermudah pelaksanaan aktivitas kerja saya di lingkungan OJK.
	Kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan operasional: Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan operasional pengguna (Fauzi & Purnomo, 2023).	Secara keseluruhan, layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan operasional saya sebagai pegawai OJK.

Indikator kepuasan layanan mengacu pada konsep internal *service quality* yang menekankan pentingnya dukungan layanan internal organisasi dalam membantu kelancaran aktivitas kerja pengguna layanan internal (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021).

2. Variabel Independen

a. Fasilitas Fisik

Fasilitas merupakan salah satu faktor penunjang penting dalam pemberian kepuasan layanan dan upaya peningkatan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kesesuaian fasilitas fisik dengan kebutuhan akan memuaskan konsumen (Rosalina, Dealisna, & Ferdy, 2018). Dalam penelitian lain, disebutkan

bahwa semakin baik kualitas fasilitas tersedia maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat (Ares & Era Agustin, 2022).

Fasilitas fisik mengacu pada infrastruktur dan sarana fisik yang disediakan untuk mendukung layanan (Bitner, 1992). Sesuai dengan tugas pokok pada Bagian Fasilitas Kelogistikan, maka fasilitas fisik merupakan faktor utama yang patut diteliti sebagai salah satu variabel independen dalam penelitian ini. Dalam SERVQUAL, fasilitas fisik berada dalam dimensi Tangibles yang mencakup aspek-aspek yang dapat dilihat secara fisik (penampilan fasilitas fisik), perlengkapan dan penampilan pegawai (personil), yang seluruhnya berkontribusi pada persepsi pengguna tentang kualitas layanan yang ada.

Indikator fasilitas fisik dapat diukur melalui penilaian visual pelanggan terhadap aspek fisik layanan dengan indikator-indikator yang diwujudkan dalam pernyataan kuesioner di bawah ini:

Tabel 3. 2
Indikator Variabel Fasilitas Fisik (X₁)

Variabel	Indikator	Kuesioner
Fasilitas Fisik (X ₁)	Kebersihan fasilitas: Tingkat kebersihan fasilitas yang memengaruhi kenyamanan pengguna (Ma, Ding, & Ma, 2024).	Fasilitas fisik yang disediakan oleh Fasilitas Kelogistikan - Departemen Logistik selalu bersih dan terawat.
	Kenyamanan lingkungan fisik: Sejauh mana lingkungan fisik membuat pengguna merasa nyaman (Ma, Ding, & Ma, 2024).	Tata letak dan desain fasilitas membuat saya merasa nyaman saat menerima layanan fasilitas kelogistikan.
	Penampilan fasilitas dan peralatan: Kondisi dan tampilan fasilitas serta peralatan yang digunakan dalam layanan (Najhan, Shahril, Chik, & Abdullah, 2022).	Fasilitas fisik yang tersedia mencerminkan profesionalisme layanan yang diberikan oleh Departemen Logistik.

Variabel	Indikator	Kuesioner
	Ketersediaan fasilitas pendukung: Keberadaan dan kualitas fasilitas tambahan seperti parkir, ruang tunggu, dan toilet (Sinaga, Siregar, & Siregar, 2022)	Fasilitas pendukung seperti area parkir, ruang ibadah, ruang laktasi, ruang tunggu, dan toilet tersedia dengan memadai.
	Estetika dan desain fasilitas: Penilaian pelanggan terhadap desain interior dan estetika fasilitas (Othman, Simpong, Razak, Yusof, & Hashim, 2022)	Fasilitas fisik yang tersedia mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima.

b. Kualitas Layanan

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada Bab II, mengacu pada teori SERVQUAL, kualitas layanan menitikberatkan kepentingan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna, dalam hal ini pegawai di lingkungan kantor pusat OJK, secara tepat. Kualitas layanan ini menjadi salah satu variabel independen yang diperhitungkan dalam penelitian terkait kepuasan layanan dari Bagian Fasilitas Kelogistikan di Departemen Logistik. Dalam SERVQUAL, variabel Kualitas Layanan berada dalam dimensi reliability dan responsiveness yang berfokus pada keandalan dan kesiapan dalam memberikan layanan (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988).

Kualitas layanan mencakup keandalan dan kesiapan dalam memberikan layanan, serta kemampuan untuk memenuhi janji yang dibuat kepada pelanggan, dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan fasilitas kelogistikan (*internal customer*). Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini bergantung pada indikator-indikator yang diukur

dengan mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan dengan bentuk rancangan kuesioner berikut:

Tabel 3. 3
Indikator Variabel Kualitas Layanan (X₂)

Variabel	Indikator	Kuesioner
Kualitas Layanan (X ₂)	Keandalan layanan: Konsistensi dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan (Setiono & Hidayat, 2022)	Layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima selalu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan oleh Departemen Logistik.
	Kesigapan staf: Kecepatan dan kesiapan pegawai Departemen Logistik dalam merespons kebutuhan pengguna layanan fasilitas kelogistikan (Setiono & Hidayat, 2022)	Pegawai Departemen Logistik selalu memberikan layanan tepat waktu.
	Konsistensi layanan: Sejauh mana layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan selalu memenuhi standar yang dijanjikan (Yum & Yoo, 2023).	Pegawai Departemen Logistik cepat merespons permintaan atau masalah terkait layanan fasilitas kelogistikan yang saya ajukan.
	Ketepatan waktu layanan: Kemampuan pegawai Departemen Logistik untuk memberikan layanan fasilitas kelogistikan sesuai jadwal yang telah ditentukan (Yum & Yoo, 2023).	Pegawai Departemen Logistik dapat diandalkan dalam menyelesaikan layanan fasilitas kelogistikan yang saya butuhkan.
	Kemampuan menyelesaikan masalah: Efektivitas pegawai Departemen Logistik dalam menangani keluhan dan masalah yang dihadapi pengguna layanan fasilitas kelogistikan (Wu, et al., 2024).	Layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan selalu konsisten dan memenuhi harapan saya sesuai dengan standar fasilitas yang berlaku.

c. Kompetensi SDM

Kompetensi SDM merupakan kompetensi sumber daya yang mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta empati staf dalam memberikan layanan yang efektif dan meyakinkan pelanggan. Dalam

SERVQUAL, kompetensi SDM berada pada assurance dan empathy yang berfokus pada pengetahuan, kesopanan, kemampuan staf dalam menanamkan rasa percaya, serta perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan. (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988).

Literatur lain menyebutkan bahwa kompetensi SDM adalah kompetensi sumber daya yang mengacu pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan staf yang berhubungan dengan layanan (Boyatzis, 1982). Kompetensi yang dimiliki sumber daya akan mendukung pelaksanaan tugas dalam organisasi sesuai tujuannya (Naomi, 2023). Kemampuan atau kapabilitas seorang pegawai sebagai sumber daya pada suatu organisasi (dalam hal ini ialah Bagian Fasilitas Kelogistikan sebagai miniatur organisasi OJK) akan sesuai dengan kapasitas pengetahuan, keahlian teknis, kecakapan komunikasi dan kepribadian pegawai tersebut.

Menurut Pasuraman, indikator pengukuran kompetensi SDM sebagai sebuah variabel dapat diukur dengan menilai interaksi pelanggan dengan staf layanan. Dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator dengan beberapa kuesioner yaitu:

Tabel 3. 4
Indikator Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia (X₃)

Variabel	Indikator	Kuesioner
Kompetensi SDM (X ₃)	Kompetensi staf: Pengetahuan dan keterampilan staf dalam menjalankan tugas (Wu, et al., 2024).	Saya percaya bahwa pegawai Departemen Logistik memiliki kompetensi yang cukup dalam memberikan layanan fasilitas kelogistikan yang saya butuhkan.

Variabel	Indikator	Kuesioner
	Kesopanan dan keramahan staf: Sikap staf dalam berinteraksi dengan pelanggan (Duarte & Silva, 2023).	Pegawai Departemen Logistik selalu sopan, ramah dan komunikatif dalam berinteraksi dengan saya terkait pemenuhan layanan fasilitas kelogistikan.
	Kemampuan memberikan rasa aman: Kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya kepada pelanggan (Wu, et al., 2024).	Pegawai Departemen Logistik membuat saya yakin bahwa masalah yang saya hadapi terkait dengan fasilitas kelogistikan akan teratasi dengan baik.
	Perhatian personal: Tingkat perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan individu pelanggan (Duarte & Silva, 2023).	Pegawai Departemen Logistik memahami karakteristik kebutuhan saya dan memberikan perhatian yang sesuai dalam pelayanan fasilitas kelogistikan.
	Kemampuan komunikasi: Kejelasan dan keterbukaan staf dalam berkomunikasi dengan pelanggan (Duarte & Silva, 2023).	Pegawai Departemen Logistik menyampaikan secara jelas proses pemenuhan layanan fasilitas kelogistikan yang akan saya terima/dipenuhi.

3.4. Instrumen Penelitian

Jenis informasi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini merupakan data primer yang akan diperoleh secara langsung melalui kuesioner daring dengan isian *Google Forms* masing-masing responden pada butir 3.2.

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data secara langsung dari responden yang diteliti, selain metode wawancara dan observasi sebagai metode lainnya yang sering digunakan dalam perolehan data primer. Kuesioner biasanya berisi serangkaian pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada responden untuk menjawab dengan cara menandai atau memberikan jawaban tertulis (Sugiyono, 2017).

Kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan responden didesain dengan isian informasi yang mencakup:

- a. Karakteristik responden (nama, tempat bekerja, jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, jabatan, dan durasi/waktu penugasan bekerja sebagai pegawai OJK; dan
- b. Tanggapan responden atas pernyataan atau pertanyaan kuesioner.

3.5. Metode Penelitian dan Pengumpulan data

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh data yang tepat dan akurat melalui survei lapangan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk menilai variabel yang diteliti, termasuk fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia, serta pengaruhnya terhadap kepuasan terhadap layanan fasilitas logistik bagi karyawan OJK di lingkungan Kantor Pusat OJK.

Melalui kuesioner tertutup, peneliti menyampaikan daftar pertanyaan untuk para responden yang dijawab berdasarkan pendapat masing-masing responden sesuai dengan alternatif jawaban yang telah tersedia dalam kuesioner. Jawaban-jawaban tersebut memiliki skor sebagai alat evaluasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui metode statistik untuk menguji hubungan antar variabel.

Selain mengukur hubungan antar variabel, metode deskriptif kualitatif dapat mendukung eksplorasi mendalam dan pemahaman yang kaya untuk pemahaman konteks, persepsi dan pengalaman individu, menggunakan pertanyaan untuk

menguji hubungan-hubungan antar variabel yang digunakan. Pertanyaan ini juga akan disesuaikan dengan teori dasar yang digunakan dalam penelitian.

3.6. Pengukuran Variabel

3.6.1. Indikator Pengukuran Variabel

Kuesioner tertutup yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi 20 (dua puluh) butir pertanyaan sebagai indikator variabel mengacu pada skala Likert. Pertanyaan pertama s.d ke lima adalah fasilitas fisik, pertanyaan ke enam s.d ke sepuluh adalah kualitas layanan, Pertanyaan ke sebelas s.d ke lima belas adalah kompetensi sumber daya manusia, pertanyaan ke enam belas s.d ke dua puluh adalah kepuasan layanan. Alternatif jawaban yang dibuat memiliki 5 skala skor yang menurut Sugiyono dalam (Naomi, 2023) yaitu:

Tabel 3. 5
Skor Skala Likert

Skor 5	=	Sangat setuju
Skor 4	=	Setuju
Skor 3	=	Netral
Skor 2	=	Tidak Setuju
Skor 1	=	Sangat Tidak Setuju

dari skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju). Sugiyono (2017) menemukan bahwa skala Likert merupakan cara yang efektif untuk mengukur sikap, pandangan dan pendapat orang tentang suatu fenomena. Dengan skala ini, responden harus menyatakan apakah mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Sebelum didistribusikan ke kelompok yang

lebih besar yaitu kepada 356 (tiga ratus lima puluh enam responden), terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 (tiga puluh) responden.

3.6.2. Waktu Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan selama 1 (satu) minggu, atau sampai dengan jumlah responden terpenuhi sebanyak sampel dibutuhkan, dengan menggunakan *Google Form*, melalui saluran komunikasi daring dengan responden (chat pesan singkat atau surat elektronik).

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisis Kuantitatif

1. Uji Validitas

Uji validitas akan dilakukan menggunakan metodologi validitas isi, di mana objek pengukuran dapat diukur dengan alat ukur yang digunakan. Pendekatan ini menilai sejauh mana kuesioner secara efektif mengukur variabel yang dimaksud. Validitas isi berkaitan dengan sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan gagasan yang ingin dinilai dan apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut secara memadai mencerminkan gagasan-gagasan tersebut (Ghozali, 2011).

Data yang dihasilkan dari instrumen tidak akurat apabila alat pengumpulan data tidak memiliki reliabilitas yang baik. Keandalan dan validitas merupakan komponen penting dalam penelitian, karena keduanya menjamin kredibilitas kesimpulan yang diperoleh dari temuan. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan korelasi produk-momen untuk pengujian

validitas, dengan menekankan hubungan antara dua variabel produk dan momen yang dipengaruhi oleh jarak temporal atau spasial di antara keduanya untuk menguji apakah suatu set data atau item valid, korelasi antara produk, momen, dan orang harus dibandingkan pada tingkat signifikansi 5% (Naomi, 2023).

Penilaian instrumen umumnya menilai dua bentuk validitas: validitas item dan validitas faktor. Validitas faktor diuji ketika suatu instrumen mengandung beberapa faktor yang berbeda namun saling terkait. Pengukuran validitas faktor dilakukan dengan mengkorelasikan jumlah item dalam satu faktor dengan jumlah keseluruhan faktor yang ada. Efektivitas suatu item diukur dengan membandingkan skor item individu dengan skor total yang dihasilkan oleh seluruh instrumen. Validitas item juga dapat diuji dengan cara menghubungkan nilai dari masing-masing item dengan nilai total instrumen tersebut untuk memastikan setiap elemen berkontribusi pada keseluruhan pengukuran.

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dimanfaatkan untuk menguji validitas menggunakan korelasi bivariat *product-moment* serta korelasi total produk Pearson yang telah dimodifikasi (National Institute of Standards and Technology, 2023). Persamaan yang digunakan untuk korelasi product-moment Pearson adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = jumlah responden

ΣX = total nilai butir soal

ΣY = total nilai total soal

ΣX^2 = total nilai kuadrat butir soal

ΣY^2 = total nilai total kuadrat butir soal

Koefisien korelasi (r_{xy}) antara dua variabel (X dan Y) dapat dihitung dengan menjumlahkan hasil perkalian nilai individu dari X dan Y ($\Sigma X * \Sigma Y$), kemudian membaginya dengan akar kuadrat dari hasil kali jumlah kuadrat nilai individu X (ΣX^2) dan jumlah kuadrat nilai individu Y (ΣY^2). Korelasi Product Moment Pearson digunakan untuk mengevaluasi seberapa erat keterkaitan antara berbagai item dalam sebuah tes. Jika korelasi antara item-item dalam kuesioner dengan skor totalnya tinggi, ini menunjukkan bahwa item-item tersebut memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan hubungan antara skor total dan variabel lain. Nilai koefisien korelasi (r) menunjukkan kekuatan hubungan antar item. Jika r hitung lebih besar dari nilai r pada tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka item tersebut dinyatakan valid. (Field, 2018). Untuk menentukan apakah suatu himpunan valid, kita perlu membandingkan indeks korelasi produk-momen-orang pada signifikansi 5%.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya, penilaian reliabilitas akan dilakukan menggunakan alpha Cronbach. Alpha Cronbach mengukur reliabilitas suatu alat ukur dalam menilai variabel yang sama secara konsisten (Ghozali, 2018). Nilai alpha

Cronbach yang lebih tinggi menunjukkan konsistensi instrumen pengukuran yang lebih baik dalam menilai variabel yang sama. Penelitian ini akan menggunakan alpha Cronbach untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap butir-butir kuesioner.

Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas menggunakan alpha Cronbach untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan. Misalnya, hasil pengukuran nilai alpha Cronbach menunjukkan angka 0,85, artinya alat ukur yang digunakan menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi karena nilainya mendekati 1. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari instrumen kuesioner dapat dianggap valid dan dapat dipercaya untuk analisis statistik. Pendekatan ini akan menjalani pemeriksaan lebih lanjut tergantung pada prosedur pengujian yang digunakan.

3.7.2. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan cara bagaimana merangkum dan menginterpretasikan data penelitian dengan menggunakan tabel dan bagan yang masing-masing berfungsi untuk mengatur tampilan data. Hal ini dilakukan agar dapat diperoleh pemahaman terhadap aspek-aspek utama dari data yang tersaji, misalnya jumlah responden yang menanggapi kuesioner, indikator apa yang ditanggapi, dan informasi demografis yang tersedia.

Dalam statistik deskriptif, uraian penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel dan data populasi, tanpa menganalisis penelitian atau menarik kesimpulan

yang berlaku umum, untuk menggambarkan kondisi riil (Sugiyono, 2017). Uji validitas persamaan regresi berdasarkan asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum uji hipotesis dengan analisa regresi linear.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan teknik perhitungan angka indeks untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel penelitian. Interpretasi nilai indeks menggunakan pendekatan *three box method* sebagaimana dikemukakan oleh (Ferdinand, 2014).

3.7.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik penting untuk memastikan bahwa hasil analisis regresi akurat dan tidak terpengaruh oleh multikolinearitas dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan apakah data dalam model regresi mengikuti distribusi normal untuk variabel dependen dan independen. Biasanya, data dalam model regresi diharapkan terdistribusi secara seragam. Uji normalitas ini menggunakan metode grafis dan statistik untuk memastikan apakah data tersebut mengikuti distribusi normal.

a. Analisis Grafik

Untuk memastikan apakah residual mengikuti distribusi normal, grafik seperti plot probabilitas normal dan histogram dapat digunakan.

Grafik-grafik ini menggambarkan frekuensi pengamatan dalam rentang tertentu dan dapat membantu mengidentifikasi pola-pola yang tidak biasa. Jika data terlihat sesuai dengan distribusi normal, maka model

regresi dianggap baik. Namun, jika tidak sesuai, model regresi mungkin tidak bekerja secara optimal.

b. Analisis Statistik

Uji statistik adalah metode tambahan untuk mengkonfirmasi hasil dari uji normalitas. Meskipun uji normalitas memberikan indikasi, tidak selalu akurat, sehingga uji statistik non-parametrik digunakan dalam penelitian ini untuk membandingkan kelompok objek atau individu. Sebuah model dianggap valid untuk pengambilan keputusan jika memenuhi asumsi normalitas dengan nilai signifikansi di atas 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mengidentifikasi korelasi antar variabel dalam model regresi. Jika terdapat korelasi antar variabel, berarti variabel tersebut tidak independen secara statistik, sehingga model regresi berpotensi tidak akurat. Multikolinearitas muncul ketika banyak variabel menunjukkan tingkat korelasi yang tinggi, sehingga menyulitkan penilaian dampak individual dari setiap variabel. Jika nilai toleransi rendah, maka nilai VIF akan tinggi, karena $VIF = 1/\text{toleransi}$. Multikolinearitas dianggap ada jika nilai toleransi berada di bawah 0,10 atau nilai VIF melebihi 10. Jika toleransi melebihi 0,10 atau VIF di bawah 10, multikolinearitas tidak ada (Ghozali, 2018).

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas menilai apakah varians residual konsisten di seluruh observasi. Jika varians residual konstan, data tersebut dikategorikan

sebagai homoskedastik. Sebaliknya, jika varian bervariasi, data dikategorikan sebagai heteroskedastis. Model regresi dianggap valid jika data bersifat homoskedastis. Untuk analisis grafik, pengamatan terhadap distribusi titik-titik pada grafik dapat menunjukkan pola-pola yang tidak biasa.

Misalnya, jika terdapat pola tertentu, maka prediksi untuk titik berikutnya dapat lebih lebar dari titik sebelumnya. Analisis statistik juga penting untuk hasil yang akurat, seperti menggunakan uji Glejser untuk memeriksa hubungan antar variabel, serta regresi residual absolut untuk melihat seberapa besar perubahan variabel saat faktor-faktor lain diabaikan. Hasil yang akurat memerlukan analisis dari uji statistik, uji Glejser, dan regresi residual absolut terhadap variabel independen (Ghozali, 2018).

3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2018) menyatakan bahwa analisis regresi dapat digunakan untuk mengukur korelasi antara banyak variabel atau untuk membedakan hubungan antara variabel dependen dan independen. Analisis regresi linear berganda diterapkan untuk mengidentifikasi besarnya pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan maupun parsial. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda dimanfaatkan dalam menganalisis peran dampak Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KpL = \alpha + \beta_1 FF + \beta_2 KLa + \beta_3 Ksdm + e$$

Dimana:

KpL	: Kepuasan Layanan
α	: Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	: Koefisien Regresi
FF	: Fasilitas Fisik
KLa	: Kualitas Layanan
KSdm	: Kompetensi SDM
e	: Error

Persamaan tersebut menunjukkan bagaimana hubungan antara variabel independen Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM dengan variabel dependen Kepuasan Layanan serta menunjukkan hubungan serta tingkat pengaruh setiap variabel independen pada Kepuasan Layanan sebagai variabel dependen.

3.7.5. Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana perubahan pada variabel dependen dijelaskan oleh perubahan pada variabel independen. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar perubahan pada variabel dependen dapat diterangkan oleh seluruh variabel independen yang digunakan dalam model penelitian.

Semakin besar nilai R^2 , semakin besar pula kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi variabel dependen. Dengan demikian, koefisien determinasi dapat digunakan untuk menilai tingkat kecocokan (*goodness of fit*) model regresi yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017).

2. Uji Parsial (T-test)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Melalui pengujian ini dapat diketahui apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ketika diuji secara terpisah.

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (*Sig.*) dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis penelitian diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis penelitian ditolak.

Dalam penelitian ini, uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

3. Uji Statistik F (F-test)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang terdapat dalam model penelitian secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini juga digunakan untuk menilai kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Keputusan pengujian didasarkan pada nilai signifikansi (*Sig.*) dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka seluruh variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan layanan sehingga model penelitian dinyatakan layak digunakan. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 akan menguraikan secara rinci obyek dan subyek penelitian, data responden berupa identitas responden, pengolahan data dengan bantuan software SPSS V.25 serta pemaparan hasil analisis data kuantitatif yang mencakup uji pengaruh dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, kesimpulan hipotesis, implikasi teori dan manjerial serta kesimpulan hasil penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak fasilitas fisik, kualitas layanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan dalam penyelenggaraan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

4.1. Obyek Penelitian

4.1.1. Profil Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah badan pemerintah otonom yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK mengawasi regulasi, pemantauan, dan pengamanan komprehensif seluruh industri jasa keuangan di Indonesia, yang meliputi:

- a. Perbankan: mencakup bank umum (konvensional dan syariah) serta bank perkreditan rakyat (konvensional dan syariah);
- b. Pasar modal, keuangan derivatif dan bursa karbon: mencakup perusahaan efek, wakil perusahaan efek, pengelolaan investasi, emiten dan perusahaan publik,

lembaga dan profesi penunjang pasar modal, pasar modal syariah dan penyelenggara bursa karbon;

- c. Non-bank perasuransian, penjaminan dan dana pensiun: mencakup perasuransian, dana pensiun, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan jasa penunjang asuransi;
- d. Non-bank lembaga pembiayaan, perusahaan modal ventura, lembaga keuangan mikro, dan lembaga jasa keuangan lainnya: perusahaan pembiayaan (*multifinance*, sewa guna usaha), perusahaan modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga jasa keuangan lainnya, pegadaian, layanan pendanaan bersama berbasis teknologi, koperasi sektor keuangan *open loop* serta lembaga khusus seperti PNM, BP Tapera dan LPEI);
- e. Inovasi teknologi sektor keuangan, aset keuangan digital, dan aset kripto yang juga mencakup termasuk inovasi teknologi sektor keuangan, aset keuangan digital dan aset kripto syariah;
- f. Perilaku pelaku usaha jasa keuangan, edukasi dan perlindungan konsumen secara preventif dan kuratif.

Fungsi ini diperkuat dengan UU No.9 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan serta UU No.4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, dalam hal mengatur, mengawasi, serta memberantas aktivitas keuangan ilegal di Indonesia.

OJK juga memiliki fungsi dukungan audit internal, manajemen risiko, dan pengendalian kualitas, termasuk penanganan anti-*fraud* dan pengendalian kualitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi OJK. Fungsi operasional dan *strategic support*

lainnya yang berperan menunjang efektivitas pelaksanaan tugas organisasi adalah manajemen strategis. Salah satu wujud *strategic support* tersebut berupa layanan fasilitas kelogistikan yang dilaksanakan oleh Bagian Fasilitas Kelogistikan, Departemen Logistik, Bidang Manajemen Strategis.

Departemen Logistik berperan dalam penyusunan kebijakan dan ketentuan kelogistikan, perencanaan dan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan aset, pengelolaan fasilitas kerja, penyediaan dukungan fasilitas kelogistikan, pengelolaan sarana dan prasarana, serta dukungan operasional lainnya di lingkungan OJK baik di Kantor Pusat maupun Kantor Daerah.

OJK di Kantor Pusat dan Daerah terdiri dari beberapa satuan kerja. Selain Departemen Logistik, berikut adalah satuan kerja yang berada di lingkungan Kantor Pusat, Jakarta:

Tabel 4. 1
Satuan Kerja di Lingkungan Kantor Pusat OJK (Non DLOG)

NO	SATUAN KERJA	NOMENKLATUR
1	<i>Project Management Office</i>	PMO
2	Departemen <i>Surveillance</i> dan Kebijakan SJK Terintegrasi	DSKT
3	Departemen Koordinasi dan Perizinan Terintegrasi	DPZT
4	Departemen Pengelolaan Data dan Statistik	DPDS
5	Departemen Internasional dan APU-PPT	DINP
6	Departemen Manajemen dan Pengembangan OJK Daerah	DMND
7	Kantor OJK JABODEBEK	KOJT
8	Departemen Organisasi, SDM, dan Budaya	DOSB
9	<i>OJK Institute</i>	OJKI
10	Departemen Pengelolaan Sistem Informasi	DPSI
11	Departemen Pengembangan Aplikasi	DPEA
12	Departemen Hukum	DHUK
13	Departemen Penyidikan Sektor Jasa Keuangan	DPJK

NO	SATUAN KERJA	NOMENKLATUR
14	Departemen Sekretariat Dewan Komisiner dan Hubungan Kelembagaan	DSHK
16	Departemen Perencanaan Strategis dan Keuangan)	DPSU
17	Departemen Audit Internal	DPAI
18	Departemen Manajemen Risiko dan Pengendalian Kualitas	DRPK
19	Departemen Penegakan Integritas dan Audit Khusus	DPIK
20	Departemen Pengaturan dan Pengembangan Perbankan	DPNP
21	Departemen Perizinan dan Manajemen Krisis Perbankan	DIMB
22	Departemen Pengendalian Kualitas dan Pengembangan Pengawasan Perbankan	DPKP
23	Departemen Pengawasan Konglomerasi Keuangan	DPKG
24	Departemen Pemeriksaan Khusus dan Pengawasan Perbankan Daerah	DRPD
25	Departemen Pengawasan Bank Pemerintah	DPBP
26	Departemen Perbankan Syariah	DPBS
27	Departemen Pengawasan Bank Swasta 1	DPW1
28	Departemen Pengawasan Bank Swasta 2	DPW2
29	Departemen Pengaturan dan Pengembangan Pasar Modal	DPPM
30	Departemen Perizinan Pasar Modal	DIPM
31	Departemen Pengawasan Pengelolaan Investasi dan Pasar Modal Regional	DPVR
32	Departemen Pengawasan Lembaga Efek	DPLE
33	Departemen Pengawasan Emiten dan Perusahaan Publik	DPEP
34	Departemen Pemeriksaan Khusus, Pengawasan Keuangan Derivatif, Bursa Karbon, dan Transaksi Efek	DRKT
35	Departemen Pengaturan dan Pengembangan PPDP	DPPD
36	Departemen Perizinan, Pemeriksaan Khusus, dan Pengendalian Kualitas PPDP	DIPD
37	Departemen Pengawasan Asuransi dan Jasa Penunjang	DAJP
38	Departemen Pengawasan Penjaminan, Dana Pensiun dan Pengawasan Khusus	DPDK
39	Departemen Pengaturan dan Pengembangan PVML	DPPL
40	Departemen Perizinan, Pemeriksaan Khusus, dan Pengendalian Kualitas PVML	DZPL
41	Departemen Pengawasan Lembaga Pembiayaan, PMV, dan LKK	DPVL
42	Departemen Pengawasan LKM dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya	DPLI
43	Departemen Pengaturan dan Perizinan IAKD	DPIA
44	Departemen Pengawasan IAKD	DPID
45	Departemen Literasi, Inklusi Keuangan, dan Komunikasi	DLIK

NO	SATUAN KERJA	NOMENKLATUR
46	Departemen Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan	DPUK
47	Departemen Pelindungan Konsumen	DPLK
48	Departemen Pengembangan UMKM dan Syariah serta Direktorat Pengawasan Perbankan Digital	DPUS
49	Departemen Logistik	DLOG

Sumber: Laman Resmi OJK

4.2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pegawai OJK pengguna layanan fasilitas kelogistikan, pada satuan kerja selain Departemen Logistik (DLOG) yang berada di lingkungan Kantor Pusat, Jakarta. Syarat sampel yaitu menggunakan metode *non-probability sampling*, yang didasari pada ketersediaannya atau mewakili populasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan pribadi peneliti. Dalam hal ini, peneliti dapat menilai siapa yang harus berpartisipasi dalam penelitian yang dianggap dapat mewakili populasi.

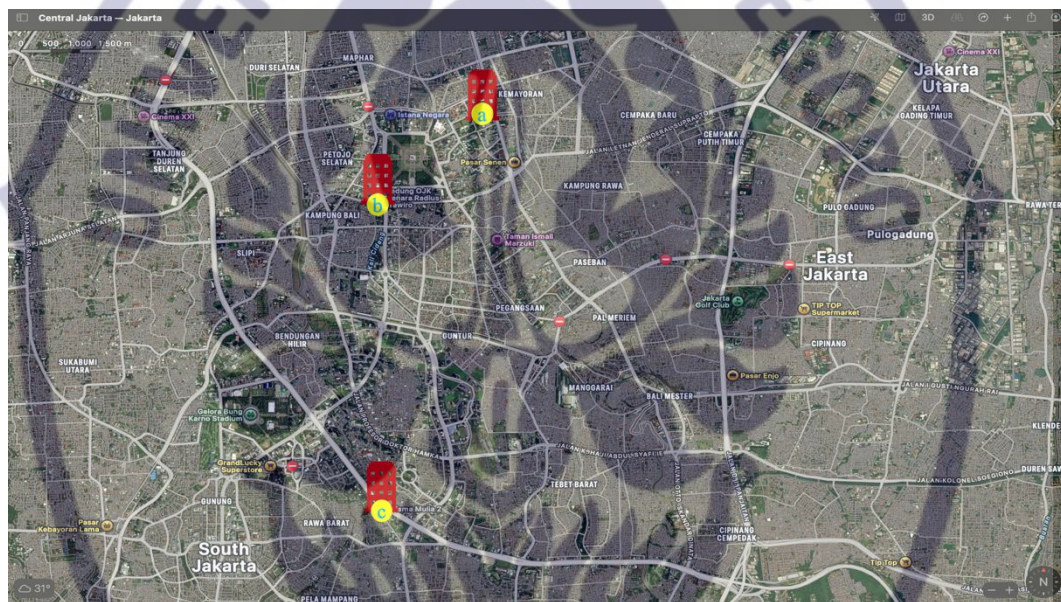
Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* dan diperoleh 356 responden yang memberikan jawaban untuk setiap pernyataan yang diberikan, dengan rentang waktu penyebaran kuesioner terhitung mulai 11 s.d 18 Mei 2026.

4.3. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan dan Kantor Regional OJK yang ada di Indonesia. Lokasi penelitian berada di Kantor Pusat OJK di Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan yang tersebar pada 3 (tiga) gedung, yaitu:

- a. Gedung Sumitro Djojohadikusumo – Kompleks Perkantoran KEMENKEU RI, Jl.Lapangan Banteng Timur No.2-4, Jakarta Pusat;
- b. Menara Radius Prawiro – Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl.MH Thamrin No.1, Jakarta Pusat; dan
- c. Wisma Mulia 2, Jl.Gatot Subroto Kav.40, Jakarta Selatan.

Gambar 4. 1
Peta Lokasi Penelitian



Sumber: *Apple Maps 2026*

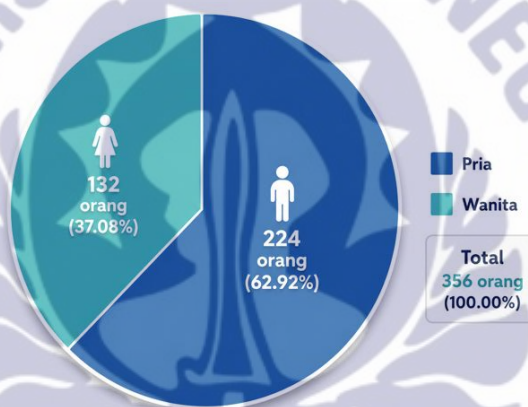
4.4. Gambaran Identitas Responden

Seluruh data responden dinyatakan lengkap dan dapat digunakan dalam proses pengolahan statistik. merupakan pegawai OJK pengguna layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Berdasarkan kuesioner, identitas responden dalam penelitian mencakup jenis kelamin, usia, masa kerja dan jabatan di OJK, dengan rincian sebagai berikut:

4.4.1. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 224 responden atau sebesar 62,9%, sedangkan responden wanita sebanyak 132 responden atau sebesar 37,1%.

Gambar 4. 2
Jenis Kelamin Responden

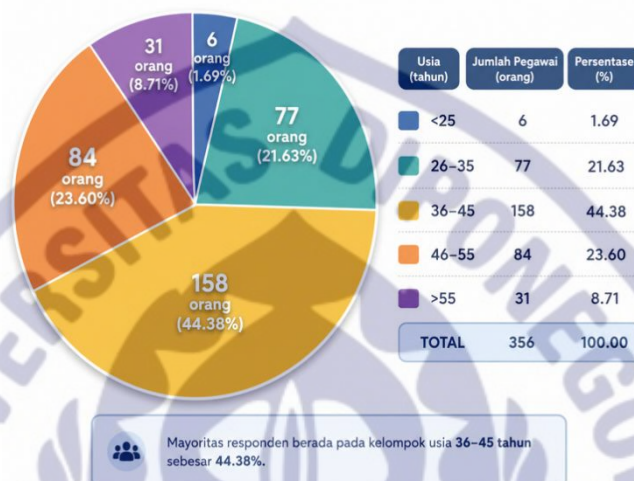


Sumber: Olah Data Responden 2026

4.4.2. Usia Responden (Tahun)

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 36–45 tahun sebanyak 158 responden atau sebesar 44,4%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pegawai pada rentang usia produktif.

Gambar 4.3
Usia Responden

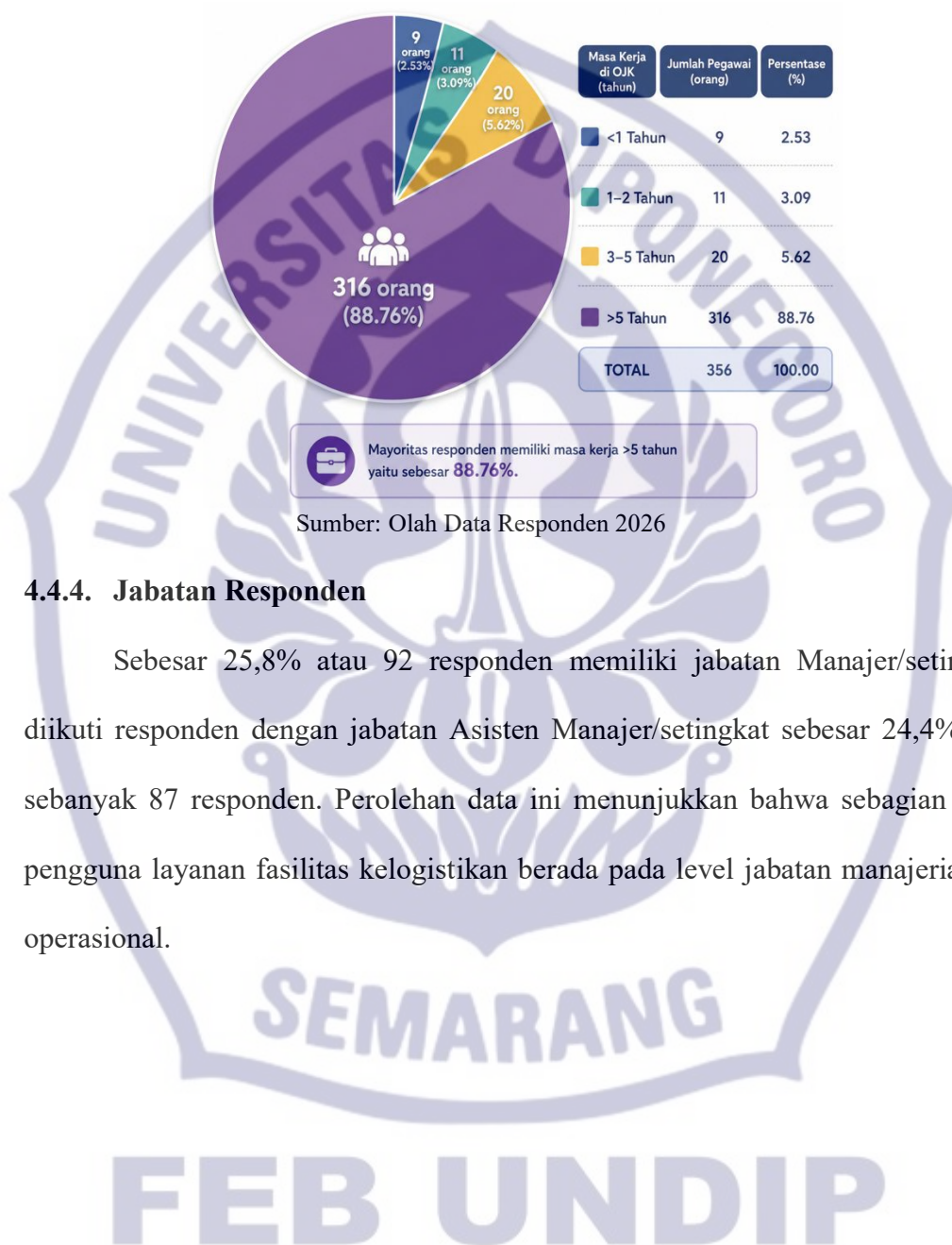


Sumber: Olah Data Responden 2026

4.4.3. Masa Kerja Responden di OJK (Tahun)

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja di OJK berkisar dari <1 tahun s.d >5 tahun. Mayoritas responden telah bekerja di OJK selama lebih dari 5 tahun sebanyak 316 responden atau sebesar 88,8%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman selama rentang waktu yang cukup lama dalam menggunakan layanan fasilitas kelogistikan sehingga dinilai memahami kualitas layanan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK.

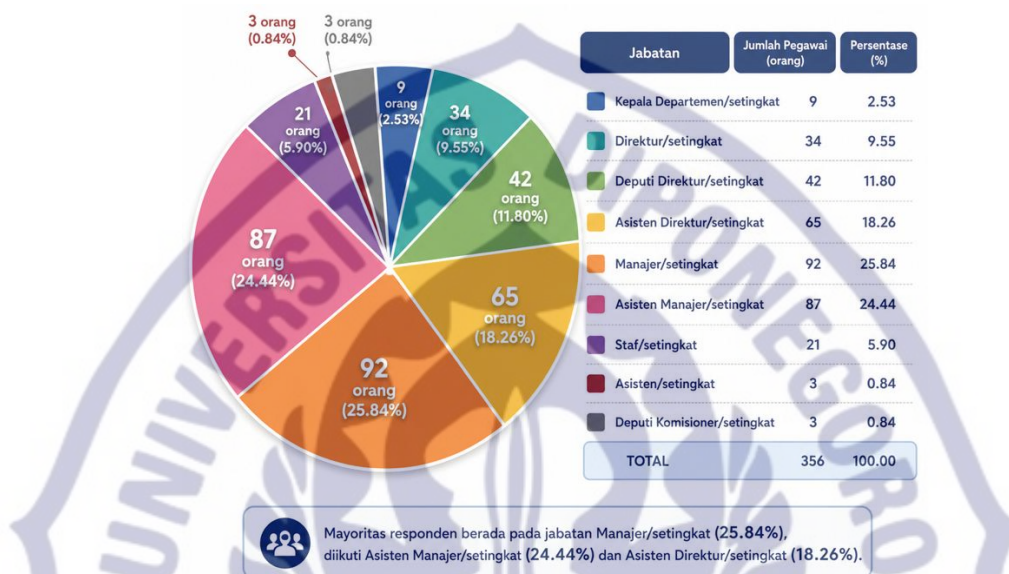
Gambar 4. 4
Masa Kerja Responden di OJK



4.4.4. Jabatan Responden

Sebesar 25,8% atau 92 responden memiliki jabatan Manajer/setingkat, diikuti responden dengan jabatan Asisten Manajer/setingkat sebesar 24,4% atau sebanyak 87 responden. Perolehan data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan fasilitas kelogistikan berada pada level jabatan manajerial dan operasional.

Gambar 4.5
Jabatan Responden



Sumber: Olah Data Responden 2026

4.5. Analisis Deskriptif

4.5.1. Perhitungan Angka Indeks

Perhitungan angka indeks dilakukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap setiap item pernyataan pada variabel penelitian. Perhitungan dilakukan berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 yang terdiri atas Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Nilai indeks dihitung menggunakan metode weighted mean score dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)}{5}$$

Keterangan:

F1 = Frekuensi jawaban STS

F2 = Frekuensi jawaban TS

F3 = Frekuensi jawaban N

F4 = Frekuensi jawaban S

F5 = Frekuensi jawaban SS

Selanjutnya hasil nilai indeks diinterpretasikan menggunakan kategori berikut:

Tabel 4. 2
Kriteria Interpretasi Nilai Indeks

Nilai Indeks	Interpretasi
20,00 – 36,00	Sangat Rendah
36,01 – 52,00	Rendah
52,01 – 68,00	Sedang
68,01 – 84,00	Tinggi
84,01 – 100	Sangat Tinggi

Sumber: (Ferdinand, 2014).

4.5.1.1. Persepsi Responden mengenai Variabel Fasilitas Fisik

Variabel fasilitas fisik dalam penelitian ini diukur menggunakan lima pernyataan yang berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hasil perhitungan angka indeks variabel fasilitas fisik dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3
Indeks Variabel Fasilitas Fisik

INDIKATOR		STS	TS	CS	S	SS	JUMLAH	INDEKS
Fasilitas yang disediakan oleh Departemen Logistik selalu bersih dan terawat	Frekuensi %	0	2.2	39.3	42.1	16.4	100	74.54
	Bobot	0	4.4	117.9	168.4	82	372.7	
Tata letak dan desain fasilitas membuat saya merasa nyaman saat menerima layanan fasilitas kelogistikan	Frekuensi %	0	8.7	44.4	41.6	5.3	100	68.7
	Bobot	0	17.4	133.2	166.4	26.5	343.5	
Fasilitas fisik mencerminkan profesionalisme layanan yang diberikan oleh Departemen Logistik	Frekuensi %	0	12.9	52.8	29.5	4.8	100	65.24
	Bobot	0	25.8	158.4	118	24	326.2	
Fasilitas pendukung seperti parkir, ruang tunggu, dan toilet tersedia dengan memadai	Frekuensi %	0	26.1	48.9	23.6	1.4	100	60.06
	Bobot	0	52.2	146.7	94.4	7	300.3	
	Frekuensi %	0.3	25	56.7	18	0	100	58.48

INDIKATOR		STS	TS	CS	S	SS	JUMLAH	INDEKS
Fasilitas fisik mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima	Bobot	0.3	50	170.1	72	0	292.4	
Rata-rata Indeks								65.404
Kategori								Sedang

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa rata-rata nilai indeks variabel fasilitas fisik sebesar 65,40 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang disediakan oleh Departemen Logistik OJK dinilai cukup memadai oleh responden dalam mendukung layanan fasilitas kelogistikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator "Fasilitas yang disediakan oleh Departemen Logistik selalu bersih dan terawat" sebesar 74,54. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan pemeliharaan fasilitas memperoleh penilaian paling baik dibandingkan indikator lainnya.

Sementara itu, nilai indeks terendah terdapat pada indikator "Fasilitas fisik mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima" sebesar 58,48. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan fasilitas fisik terhadap efektivitas layanan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, indikator "Fasilitas pendukung seperti parkir, ruang tunggu, dan toilet tersedia dengan memadai" juga memperoleh nilai indeks yang relatif rendah, yaitu sebesar 60,06.

Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun aspek kebersihan dan pemeliharaan fasilitas telah memperoleh penilaian yang baik, masih terdapat beberapa aspek fasilitas fisik yang memerlukan perbaikan sehingga rata-rata variabel fasilitas fisik berada pada kategori sedang.

4.5.1.2. Persepsi Responden mengenai Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima pernyataan yang berkaitan dengan kualitas layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hasil perhitungan angka indeks variabel kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4
Indeks Variabel Kualitas Layanan

INDIKATOR		STS	TS	CS	S	SS	JUMLAH	INDEKS
Layanan fasilitas kelogistikan diberikan sesuai kebutuhan penggunaan layanan	Frekuensi %	0	28.7	43	27.5	0.8	100	60.08
	Bobot	0	57.4	129	110	4	300.4	
Layanan fasilitas kelogistikan diberikan tepat waktu	Frekuensi %	0.3	35.7	50.6	12.6	0.8	100	55.58
	Bobot	0.3	71.4	151.8	50.4	4	277.9	
Pegawai Departemen Logistik memberikan respons layanan dengan cepat	Frekuensi %	0.6	42.7	43.5	12.9	0.3	100	53.92
	Bobot	0.6	85.4	130.5	51.6	1.5	269.6	
Pegawai Departemen Logistik memberikan layanan secara andal	Frekuensi %	0.3	48.9	43.5	7.3	0	100	51.56
	Bobot	0.3	97.8	130.5	29.2	0	257.8	
Kualitas layanan fasilitas kelogistikan diberikan secara konsisten	Frekuensi %	0.6	49.7	43.8	5.9	0	100	51
	Bobot	0.6	99.4	131.4	23.6	0	255	

Rata-rata Indeks

54.428

Kategori

Sedang

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa rata-rata nilai indeks variabel kualitas layanan sebesar 54,43 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK dinilai cukup memadai oleh responden, namun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator “Layanan fasilitas kelogistikan diberikan sesuai kebutuhan pengguna layanan” sebesar 60,08. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa responden menilai layanan yang diberikan telah cukup memperhatikan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori sedang sehingga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan.

Sedangkan nilai indeks terendah terdapat pada indikator “Kualitas layanan fasilitas kelogistik diberikan secara konsisten” sebesar 51,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsistensi layanan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Selain itu, indikator “Pegawai Departemen Logistik memberikan layanan secara andal” memperoleh nilai indeks sebesar 51,56 dan indikator “Pegawai Departemen Logistik memberikan respons layanan dengan cepat” memperoleh nilai indeks sebesar 53,92. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dan kecepatan respons layanan juga masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, seluruh indikator kualitas layanan memperoleh nilai indeks yang relatif berdekatan dan berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan cenderung seragam pada seluruh aspek yang diukur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara menyeluruh, khususnya pada aspek konsistensi layanan, keandalan pegawai, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan respons dalam memberikan layanan kepada pengguna.

4.5.1.3. Persepsi Responden mengenai Variabel Kompetensi SDM

Variabel kompetensi SDM dalam penelitian ini diukur menggunakan lima pernyataan yang berkaitan dengan kompetensi pegawai Departemen Logistik dalam

memberikan layanan fasilitas kelogistikan. Hasil perhitungan angka indeks variabel kompetensi SDM dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5
Indeks Variabel Kompetensi SDM

INDIKATOR		STS	TS	CS	S	SS	JUMLAH	INDEKS
Pegawai Departemen Logistik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan	Frekuensi %	0	10.4	54.2	32.6	2.8	100	65.56
	Bobot	0	20.8	162.6	130.4	14	327.8	
Pegawai Departemen Logistik bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan	Frekuensi %	0	19.4	60.7	19.4	0.5	100	60.2
	Bobot	0	38.8	182.1	77.6	2.5	301	
Pegawai Departemen Logistik mampu memberikan rasa yakin kepada pengguna layanan	Frekuensi %	0	28.7	50.8	19.1	1.4	100	58.64
	Bobot	0	57.4	152.4	76.4	7	293.2	
Pegawai Departemen Logistik memahami kebutuhan pengguna layanan	Frekuensi %	0.6	28.9	53.7	16.8	0	100	57.34
	Bobot	0.6	57.8	161.1	67.2	0	286.7	
Pegawai Departemen Logistik memiliki kemampuan komunikasi yang baik	Frekuensi %	0	30.9	52.2	16	0.8	99.9	57.28
	Bobot	0	61.8	156.6	64	4	286.4	
Rata-rata Indeks Kategori								59.804 Sedang

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa rata-rata nilai indeks variabel Kompetensi SDM sebesar 59,80 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai Departemen Logistik dalam memberikan layanan dinilai cukup memadai oleh responden, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator "Pegawai Departemen Logistik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan" sebesar

65,56. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan layanan memperoleh penilaian paling baik dibandingkan indikator lainnya.

Sedangkan nilai indeks terendah terdapat pada indikator "Pegawai Departemen Logistik memiliki kemampuan komunikasi yang baik" sebesar 57,28. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai. Selain itu, indikator "Pegawai Departemen Logistik memahami kebutuhan pengguna layanan" memperoleh nilai indeks sebesar 57,34 dan indikator "Pegawai Departemen Logistik mampu memberikan rasa yakin kepada pengguna layanan" memperoleh nilai indeks sebesar 58,64.

Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator kompetensi SDM memperoleh nilai indeks dalam kategori sedang. Meskipun responden memberikan penilaian yang relatif lebih baik terhadap kompetensi pegawai dalam memberikan layanan, aspek komunikasi, pemahaman kebutuhan pengguna, dan kemampuan memberikan keyakinan kepada pengguna masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

4.5.1.4. Persepsi Responden mengenai Variabel Kepuasan Layanan

Variabel kepuasan layanan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hasil perhitungan angka indeks variabel kepuasan layanan dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6
Indeks Variabel Kepuasan Layanan

INDIKATOR		STS	TS	CS	S	SS	JUMLAH	INDEKS
Layanan fasilitas kelogistikan telah sesuai dengan harapan saya	Frekuensi %	0	2	24.2	50	23.8	100	79.12
	Bobot	0	4	72.6	200	119	395.6	
Saya merasa puas terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan	Frekuensi %	0	2.8	39.6	41.9	15.7	100	74.1
	Bobot	0	5.6	118.8	167.6	78.5	370.5	
Layanan fasilitas kelogistikan membantu kelancaran pekerjaan saya di lingkungan OJK	Frekuensi %	0	5.6	46.1	35.7	12.6	100	71.06
	Bobot	0	11.2	138.3	142.8	63	355.3	
Layanan fasilitas kelogistikan mempermudah aktivitas kerja saya di lingkungan OJK	Frekuensi %	0	7.6	46.1	34.6	11.7	100	70.08
	Bobot	0	15.2	138.3	138.4	58.5	350.4	
Secara keseluruhan layanan fasilitas kelogistikan telah memenuhi kebutuhan operasional saya	Frekuensi %	0	10.4	45.2	31.7	12.7	100	69.34
	Bobot	0	20.8	135.6	126.8	63.5	346.7	
Rata-rata Indeks Kategori								72.74
								Tinggi

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa rata-rata nilai indeks variabel kepuasan layanan sebesar 72,74 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK.

Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator "Layanan fasilitas kelogistikan telah sesuai dengan harapan saya" sebesar 79,12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian layanan dengan harapan pengguna memperoleh penilaian paling baik dibandingkan indikator lainnya.

Sedangkan nilai indeks terendah terdapat pada indikator "Secara keseluruhan layanan fasilitas kelogistikan telah memenuhi kebutuhan operasional saya" sebesar 69,34. Meskipun merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, nilai tersebut masih menunjukkan penilaian yang baik dari responden.

Secara keseluruhan, seluruh indikator kepuasan layanan memperoleh nilai indeks yang relatif tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK dinilai telah cukup mampu memenuhi harapan pengguna serta mendukung pelaksanaan aktivitas kerja dan kebutuhan operasional di lingkungan OJK.

4.6. Uji Kelayakan Data

4.6.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur instrumen penelitian apakah valid atau tidak. Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden pada tahap uji coba instrumen sebelum kuesioner disebarkan kepada seluruh responden penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel maka variabel instrumen valid dan jika r hitung $< r$ tabel maka variabel instrumen tidak valid. Dapat juga dengan membandingkan nilai signifikansi dengan 0.05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka instrumen valid dan sebaliknya apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka instrumen tidak valid. Nilai r tabel didapatkan dengan mencari pada tabel r dengan $df = n - 2$ dimana n adalah jumlah

responden. Jumlah responden 30 sehingga $df=30-2=28$. Nilai r tabel untuk $df=28$ yaitu sebesar 0.3610. Berikut adalah hasil uji validitas variabel data penelitian:

Tabel 4. 7
Uji Validitas Variabel

Variabel/Prinsip	Item	r Hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
Fasilitas Fisik (X_1)	1	0.894	0.3610	0.000	Valid
	2	0.874	0.3610	0.000	Valid
	3	0.891	0.3610	0.000	Valid
	4	0.852	0.3610	0.000	Valid
	5	0.885	0.3610	0.000	Valid
Kualitas Layanan (X_2)	1	0.870	0.3610	0.000	Valid
	2	0.889	0.3610	0.000	Valid
	3	0.904	0.3610	0.000	Valid
	4	0.921	0.3610	0.000	Valid
	5	0.878	0.3610	0.000	Valid
Kompetensi SDM (X_3)	1	0.819	0.3610	0.000	Valid
	2	0.845	0.3610	0.000	Valid
	3	0.944	0.3610	0.000	Valid
	4	0.922	0.3610	0.000	Valid
	5	0.944	0.3610	0.000	Valid
Kepuasan Layanan (Y)	1	0.961	0.3610	0.000	Valid
	2	0.918	0.3610	0.000	Valid
	3	0.954	0.3610	0.000	Valid
	4	0.911	0.3610	0.000	Valid
	5	0.912	0.3610	0.000	Valid

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh 20 butir pernyataan pada variabel Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, Kompetensi SDM, dan Kepuasan Layanan

memiliki nilai r hitung antara 0,819 hingga 0,961, lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 serta nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian seluruh instrumen dinyatakan valid, sehingga seluruh item kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

4.6.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Reliabel berarti instrumen dapat mengukur hal yang diukur secara konsisten sedangkan tidak reliabel berarti instrumen tidak konsisten. Berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini, instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka instrumen bersifat reliabel dan jika kurang dari 0.6 maka instrumen tidak reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Fisik (X_1)	0.924	Reliabel
Kualitas Layanan (X_2)	0.933	Reliabel
Kompetensi SDM (X_3)	0.930	Reliabel
Kepuasan Layanan (Y)	0.961	Reliabel

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan **Tabel 4.8**, seluruh variabel penelitian memiliki nilai **Cronbach's Alpha** lebih besar dari **0,60**, bahkan seluruhnya berada di atas **0,90**. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik sehingga mampu menghasilkan pengukuran

yang stabil apabila digunakan pada responden dengan karakteristik yang sama. Secara rinci, variabel **Fasilitas Fisik (X_1)** memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,924**, **Kualitas Layanan (X_2)** sebesar **0,933**, **Kompetensi SDM (X_3)** sebesar **0,930**, dan **Kepuasan Layanan (Y)** sebesar **0,961**. Seluruh nilai tersebut memenuhi kriteria reliabilitas karena lebih besar dari batas minimum **0,60**, sehingga seluruh variabel dinyatakan **reliabel**.

Apabila dibandingkan antar variabel, **Kepuasan Layanan (Y)** memiliki nilai reliabilitas tertinggi (**0,961**), yang menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi paling tinggi. Sementara itu, **Fasilitas Fisik (X_1)** memiliki nilai Cronbach's Alpha paling rendah (**0,924**), namun nilainya masih tergolong sangat tinggi sehingga tetap menunjukkan konsistensi instrumen yang sangat baik.

Seluruh instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan reliabilitas, sehingga kuesioner dinilai konsisten dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian utama terhadap **356 responden**.

4.7. Uji Asumsi Klasik

4.7.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, dari variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas dilakukan terlebih dahulu dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pengujian normalitas dilakukan terhadap nilai *standar residual* dari model

regresi. Data dikategorikan berdistribusi normal jika menghasilkan *asymptotic significance* > alpha (5%).

Tabel 4. 9
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		356
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65683153
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.045
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c

a. Test distribution is Normal.

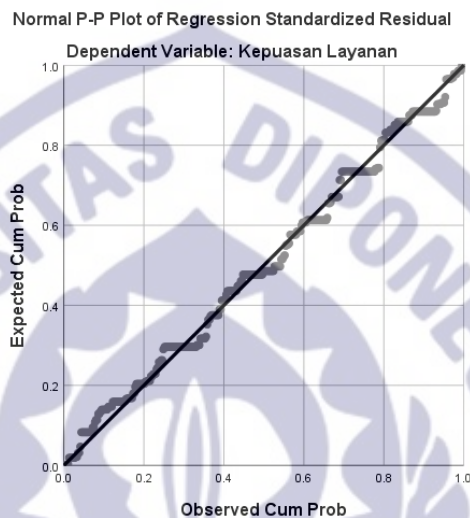
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat dilihat bahwa nilai Asymp.sig (2 tailed) lebih besar dari pada taraf kepercayaan 5% ($0.074 > 0.05$) sehingga data penelitian dikategorikan berdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat menggunakan diagram normal plot residual. Apabila data berdistribusi mengikuti garis diagonal artinya data berdistribusi normal dan sebaliknya.

Gambar 4. 6
Uji Normalitas



Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan gambar di atas titik-titik yang menandakan sebaran data berada di sekitar garis diagonal sehingga disimpulkan data berdistribusi normal.

4.7.2. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, untuk dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya, Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah $\text{tolerance} < 0,1$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} > 10$. Dan sebaliknya apabila nilai $\text{tolerance} > 0,1$ dan $\text{VIF} < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 10
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas Fisik	.655	1.527
	Kualitas Layanan	.690	1.449
	Kompetensi SDM	.810	1.235

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan Tabel 4.10, seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang menunjukkan nilai tersebut masih berada dalam batas yang dapat diterima menurut kriteria pengujian multikolinearitas sehingga tidak mengindikasikan adanya multikolinearitas yang mengganggu kelayakan model regresi.

4.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan adanya varians residual yang konstan atau disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, apabila varians residual berbeda antar pengamatan, maka terjadi heteroskedastisitas yang dapat memengaruhi ketepatan estimasi model regresi.

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel independen. Apabila nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala

heteroskedastisitas. Sebaliknya, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan adanya heteroskedastisitas dalam model.

Tabel 4. 11
Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.813	.505		1.610	.108
	Fasilitas Fisik	-.048	.034	-.093	-1.417	.157
	Kualitas Layanan	.033	.026	.079	1.238	.217
	Kompetensi SDM	.055	.028	.113	1.919	.056

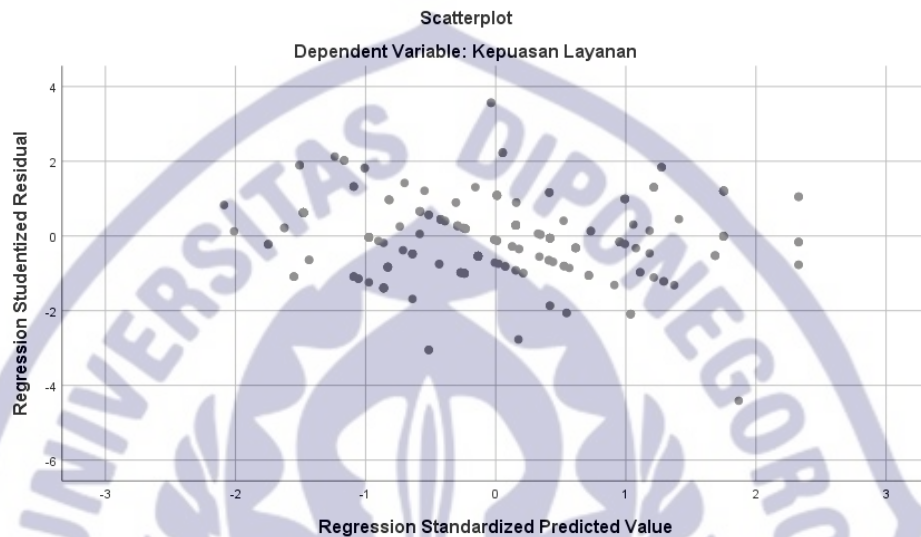
a. Dependent Variable: Absres

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.11, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Selain menggunakan metode Glejser, pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilakukan melalui analisis grafik scatterplot. Model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Sebaliknya, pola sebaran yang teratur dapat mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4. 7
Grafik Scatterplot Heterokedastisitas



Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan grafik scatterplot pada Gambar 4.3, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa varians residual cenderung konstan, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

4.8. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4. 12
Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.878	.807		-1.087	.278
	Fasilitas Fisik	.502	.055	.367	9.209	.000
	Kualitas Layanan	.343	.042	.316	8.157	.000
	Kompetensi SDM	.414	.046	.325	9.081	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: Olah Data Responden 2026

Persamaan regresi yang dapat dibuat dari hasil analisis ini adalah sebagai berikut

:

$$Y = 0.878 + 0.502X_1 + 0.343X_2 + 0.414X_3$$

Y = Kepuasan Layanan

X₁ = Fasilitas Fisik

X₂ = Kualitas Layanan

X₃ = Kompetensi SDM

Konstanta -0.878

X₁ = 0.502 artinya apabila Fasilitas Fisik meningkat atau ditingkatkan satu satuan, maka Kepuasan Layanan akan meningkat sebesar 0.502 satuan. Atau dengan kata lain saat Fasilitas Fisik meningkat atau ditingkatkan maka Kepuasan Layanan juga ikut meningkat.

X₂ = 0.343 artinya apabila Kualitas Layanan meningkat atau ditingkatkan satu satuan, maka Kepuasan Layanan akan meningkat sebesar 0.343 satuan. Atau dengan kata lain saat Kualitas Layanan meningkat atau ditingkatkan maka Kepuasan Layanan juga ikut meningkat.

X₃ = 0.414 artinya apabila Kompetensi SDM meningkat atau ditingkatkan satu satuan, maka Kepuasan Layanan akan meningkat sebesar 0.414 satuan. Atau dengan kata lain saat Kompetensi SDM meningkat atau ditingkatkan maka Kepuasan Layanan juga ikut meningkat.

4.9. Pengujian Hipotesis

4.9.1. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Layanan), kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α)=0.05 ditentukan sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen; dan
- Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 13
Uji Pengaruh Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.878	.807		-1.087	.278
	Fasilitas Fisik	.502	.055	.367	9.209	.000
	Kualitas Layanan	.343	.042	.316	8.157	.000
	Kompetensi SDM	.414	.046	.325	9.081	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Variabel X_1 (Fasilitas Fisik) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$) sehingga variabel Fasilitas Fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan (Y);

- b. Variabel X_2 (Kualitas Layanan) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$) sehingga variabel Kualitas Layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan (Y); dan
- c. Variabel X_3 (Kompetensi SDM) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$) sehingga variabel Kompetensi SDM (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Layanan (Y).

4.9.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji pengaruh simultan F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM) secara bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel dependen (Kepuasan Layanan).

Tabel 4. 14
Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1691.883	3	563.961	203.707	.000 ^b
	Residual	974.507	352	2.768		
	Total	2666.390	355			

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

Sumber: Olah Data Responden 2026

Dari hasil uji Annova atau uji F di atas didapatkan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen (Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Layanan).

4.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 15
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.631	1.66388

a. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: Olah Data Responden 2026

Dari tabel 4.15 di atas terlihat bahwa angka R yang didapatkan sebesar 0.797. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel independen (Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM) dengan nilai variabel dependennya (Kepuasan Layanan) termasuk dalam kategori Kuat.

Angka koefisien determinasi R^2 yang dihasilkan adalah sebesar 0.635. Hal ini berarti 63.5% variasi dari Kepuasan Layanan mampu dijelaskan oleh variabel independen (Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM) yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 36.5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.10. Kesimpulan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS V.25, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini yaitu fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

Tabel 4. 16
Kesimpulan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Hasil
H1	Fasilitas Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK	Diterima
H2	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK	Diterima
H3	Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK	Diterima

Sumber: Olah Data Responden 2026

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t), seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga seluruh hipotesis penelitian diterima. Selain itu, berdasarkan hasil pengujian simultan (uji F), fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi SDM secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi SDM, maka semakin tinggi tingkat kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

4.11. Pembahasan

4.11.1. Pengaruh Variabel Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Layanan

Fasilitas Kelogsitikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai

koefisien regresi sebesar 0,502. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima.

Ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas fisik yang disediakan oleh Departemen Logistik OJK, maka semakin tinggi tingkat kepuasan layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan internal. Fasilitas fisik yang bersih, nyaman, memadai, dan mampu mendukung aktivitas kerja pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan fasilitas kelogistikan.

Selain itu, nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0,367 menunjukkan bahwa fasilitas fisik merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif paling besar terhadap kepuasan layanan dibandingkan variabel independen lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan internal OJK memberikan perhatian yang tinggi terhadap aspek kenyamanan fasilitas dan dukungan sarana kerja dalam menunjang efektivitas aktivitas operasional sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988), khususnya pada dimensi tangibles yang menjelaskan bahwa bukti fisik layanan seperti fasilitas, sarana, dan lingkungan pelayanan menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Sukati et al. (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik dalam layanan kelogistikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang memadai dapat meningkatkan efektivitas layanan dan memperkuat pengalaman positif pengguna layanan.

Dalam konteks OJK, fasilitas fisik yang baik membantu pegawai menjalankan aktivitas kerja secara lebih efektif sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik.

4.11.2. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,343. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima.

Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Departemen Logistik OJK mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan internal. Ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respons, keandalan pelayanan, dan konsistensi pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung kepuasan pengguna layanan fasilitas kelogistikan.

Meskipun variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0,316 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan merupakan yang paling kecil dibandingkan variabel independen lainnya. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan internal OJK, fasilitas fisik dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang relatif lebih besar dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL, khususnya pada dimensi reliability dan responsiveness yang menjelaskan bahwa kualitas proses pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian *The Influence of Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction* (Fauzi & Purnomo, 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks layanan internal OJK, kualitas layanan yang cepat, tepat, andal, dan responsif membantu mendukung kelancaran aktivitas kerja pegawai sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik.

4.11.3. Pengaruh Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,414. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima.

Ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai Departemen Logistik OJK memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan layanan pengguna internal. Kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara profesional, komunikatif,

responsif, dan memahami kebutuhan pengguna layanan menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan layanan fasilitas kelogistikan.

Selain itu, nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0,325 menunjukkan bahwa kompetensi SDM merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif besar terhadap kepuasan layanan dan menempati urutan kedua setelah fasilitas fisik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas layanan internal organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan dimensi *assurance* dalam teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya kompetensi, kemampuan, pengetahuan, dan rasa percaya dalam proses pelayanan (Pasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Lin, Ling, Liu, & Hu, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan internal dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan serta kepuasan pengguna layanan internal organisasi.

Dalam konteks OJK, kompetensi pegawai Departemen Logistik menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pegawai sebagai pengguna layanan internal di lingkungan Kantor Pusat OJK.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik yang nyaman, memadai, dan mendukung aktivitas kerja pegawai mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan internal;
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, kecepatan respons, dan keandalan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan;
3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan layanan secara profesional dan komunikatif mampu meningkatkan kepuasan layanan pengguna internal;

4. Variabel fasilitas fisik merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK, memperhatikan nilai koefisien paling besar terhadap kepuasan layanan yang pertama adalah fasilitas fisik dengan nilai koefisien 0,502, kedua kompetensi sumber daya manusia dengan nilai koefisien 0,414, dan ketiga kualitas layanan dengan nilai koefisien 0,343; dan
5. Besarnya pengaruh yang diberikan ketiga variabel Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan dan Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Layanan adalah sebesar 63,5%, dan sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara teori, pada tabel yang disajikan berikut ini akan dijelaskan keterkaitan antara hasil penelitian yang dilakukan dengan temuan penelitian terdahulu yang relevan. Implikasi teoritis penelitian disajikan pada Tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1
Kontribusi Teori

Temuan Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang	Kontribusi Teori
Penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2019), Khansa (2020), serta Moghayvemi et al. (2017) menyatakan bahwa fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Fasilitas fisik yang memadai, nyaman, bersih, dan mendukung aktivitas operasional	Fasilitas Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.	Hasil temuan penelitian ini menguatkan kembali penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hermanto (2019), Khansa (2020), serta Moghayvemi et al. (2017), yang menemukan adanya pengaruh signifikan antara fasilitas fisik terhadap kepuasan

Temuan Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang	Kontribusi Teori
dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Semakin baik fasilitas fisik yang tersedia maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan.		layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pada layanan fasilitas kelogistikan internal organisasi berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan layanan internal customer.
Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukati et al. (2024), Haryanto (2013), Rasyid (2017), serta Setiawan (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Kualitas layanan yang ditunjukkan melalui keandalan pelayanan, kecepatan respons, ketepatan pelayanan, dan kemampuan penyelesaian layanan dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan yang diterima. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin meningkat.	Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.	Hasil temuan penelitian ini menguatkan kembali penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukati et al. (2024), Haryanto (2013), Rasyid (2017), serta Setiawan (2016), yang menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan layanan. Penelitian ini memperkuat konsep SERVQUAL bahwa kualitas layanan internal organisasi memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan layanan internal customer.

Temuan Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang	Kontribusi Teori
Hasil temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tung dan Wan-Jing (2010), Cui (2025), serta Lin et al. (2021) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas layanan internal memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan dan efektivitas organisasi. Kompetensi pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kualitas interaksi layanan dan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan yang diterima. Semakin baik kompetensi sumber daya manusia maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.	Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Layanan Fasilitas Kelogistikan.	Hasil temuan penelitian ini menguatkan kembali penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tung dan Wan-Jing (2010), Cui (2025), serta Lin et al. (2021), bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan. Penelitian ini memperkuat konsep <i>internal service quality</i> bahwa kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam membentuk kualitas layanan internal organisasi dan kepuasan internal customer.

5.2. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan pada fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia perlu dilakukan secara

berkelanjutan agar kepuasan layanan pengguna fasilitas kelogistikan dapat terus meningkat.

Implikasi kebijakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penelitian, khususnya pada indikator dengan nilai indeks tertinggi dan indikator dengan nilai indeks terendah, sehingga dapat menjadi dasar bagi OJK dalam menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan layanan fasilitas kelogistikan.

Tabel 5. 2
Implikasi Kebijakan

Variabel	Implikasi
Fasilitas Fisik	Fasilitas Fisik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan pada fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan. Semakin baik fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan layanan pengguna fasilitas kelogistikan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Fasilitas Fisik memperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 65,40 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia telah dinilai cukup baik oleh pengguna layanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Indikator dengan nilai indeks tertinggi terdapat pada pernyataan “Fasilitas yang disediakan oleh Departemen Logistik selalu bersih dan terawat” sebesar 74,54, yang menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan pemeliharaan fasilitas telah memperoleh penilaian yang baik dari pengguna layanan. Sementara itu, indikator dengan nilai indeks terendah

Variabel	Implikasi
	terdapat pada pernyataan “Fasilitas fisik mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima” sebesar 58,48. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan masih menilai fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mendukung efektivitas layanan secara optimal. Artinya kondisi saat ini yang perlu ditingkatkan oleh OJK adalah efektivitas pemanfaatan fasilitas fisik dalam mendukung pelaksanaan layanan fasilitas kelogistikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain: (a) melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian fasilitas fisik dengan kebutuhan operasional pengguna layanan; (b) meningkatkan kualitas dan kelengkapan sarana kerja yang mendukung proses layanan fasilitas kelogistikan; dan (c) melaksanakan program pemeliharaan, perbaikan, dan peremajaan fasilitas secara berkelanjutan agar fasilitas yang tersedia tetap mampu mendukung efektivitas layanan dan aktivitas kerja pengguna.
Kualitas Layanan	Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan pada fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan layanan pengguna. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 54,43 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Departemen Logistik masih memerlukan

Variabel	Implikasi
	perhatian dan perbaikan agar mampu memenuhi harapan pengguna layanan secara lebih optimal. Indikator dengan nilai indeks tertinggi terdapat pada pernyataan “Layanan fasilitas kelogistikan diberikan sesuai kebutuhan pengguna layanan” sebesar 60,08, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah cukup mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Sementara itu, indikator dengan nilai indeks terendah terdapat pada pernyataan “Kualitas layanan fasilitas kelogistikan diberikan secara konsisten” sebesar 51,00. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi layanan masih perlu ditingkatkan agar seluruh pengguna memperoleh kualitas layanan yang relatif sama pada setiap proses layanan. Artinya kondisi saat ini yang perlu ditingkatkan oleh OJK adalah konsistensi penyelenggaraan layanan fasilitas kelogistikan pada seluruh jenis layanan yang diberikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain: (a)memperkuat implementasi standar layanan dan standar waktu penyelesaian layanan pada seluruh jenis layanan fasilitas kelogistikan; (b) meningkatkan pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan layanan untuk memastikan konsistensi kualitas layanan; dan (c) melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pengguna serta pemanfaatan umpan balik pengguna sebagai dasar penyempurnaan proses layanan secara berkelanjutan.

Variabel	Implikasi
Kompetensi Sumber Daya Manusia	Kompetensi Sumber Daya Manusia terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan pada fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan. Semakin baik kompetensi pegawai yang dimiliki, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan layanan pengguna. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia memperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 59,80 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai Departemen Logistik secara umum telah dinilai cukup baik oleh pengguna layanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Indikator dengan nilai indeks tertinggi terdapat pada pernyataan “Pegawai Departemen Logistik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan” sebesar 65,56, yang menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan telah memperoleh penilaian yang relatif baik dari pengguna layanan. Sementara itu, indikator dengan nilai indeks terendah terdapat pada pernyataan “Pegawai Departemen Logistik memiliki kemampuan komunikasi yang baik” sebesar 57,28. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi pegawai masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada pengguna. Artinya kondisi saat ini yang perlu ditingkatkan oleh OJK adalah kemampuan komunikasi pegawai

Variabel	Implikasi
	dalam memberikan layanan kepada pengguna fasilitas kelogistikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain: (a) menyelenggarakan pelatihan komunikasi pelayanan, komunikasi interpersonal, dan <i>service excellence</i> secara berkala; (b) meningkatkan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan ekspektasi pengguna layanan melalui kegiatan pelatihan maupun <i>knowledge sharing</i>; dan (c) memperkuat budaya pelayanan yang responsif, komunikatif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan internal.

5.3. Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada layanan fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada organisasi atau institusi lain;
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi SDM, sedangkan masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan layanan seperti budaya organisasi, teknologi informasi, *employee engagement*, maupun faktor organisasi lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini;
3. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi subjektif masing-masing responden; dan

4. Penelitian menggunakan data persepsi yang diperoleh melalui kuesioner *self-assessment* dari responden yang sama dalam satu periode pengukuran. Oleh karena itu, hasil penelitian masih dimungkinkan dipengaruhi oleh bias persepsi responden dalam menilai fasilitas fisik, kualitas layanan, kompetensi sumber daya manusia, dan kepuasan layanan. Selain itu, penggunaan sumber data dan instrumen pengukuran yang sama untuk seluruh variabel penelitian juga berpotensi menimbulkan *Common Method Bias* (CMB) yang dapat memengaruhi kekuatan hubungan antarvariabel yang diteliti.

5.4. Future Research

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diuraikan, terdapat beberapa peluang yang dapat menjadi agenda penelitian selanjutnya guna memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik pengelolaan layanan fasilitas kelogistikan.

Pertama, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan unit kerja OJK di Kantor Daerah maupun organisasi sektor publik atau sektor swasta lainnya. Perluasan objek penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan serta meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

Kedua, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang secara teoritis berpotensi memengaruhi kepuasan layanan, seperti budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, digitalisasi layanan, employee engagement, kepemimpinan, inovasi layanan,

maupun kualitas sistem informasi. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan layanan yang pada penelitian ini masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Ketiga, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan metodologi yang lebih beragam, seperti metode campuran (*mixed methods*) atau pendekatan kualitatif. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi, pengalaman, harapan, serta kebutuhan pengguna layanan fasilitas kelogistikan yang tidak seluruhnya dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif.

Keempat, penelitian selanjutnya dapat menggunakan desain penelitian longitudinal sehingga mampu mengamati perubahan tingkat kepuasan layanan dari waktu ke waktu, khususnya setelah organisasi melakukan perbaikan terhadap fasilitas fisik, kualitas layanan, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, efektivitas kebijakan dan program perbaikan layanan dapat dievaluasi secara lebih komprehensif.

Kelima, untuk meminimalkan potensi *Common Method Bias*, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sumber data yang lebih beragam, misalnya dengan mengombinasikan data persepsi pengguna, penilaian penyedia layanan, data operasional, indikator kinerja layanan (*service level agreement*), maupun data observasi. Penggunaan berbagai sumber data diharapkan dapat meningkatkan validitas hasil penelitian serta memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan.

DAFTAR USTAKA

- A. H., & E. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta). *Universitas Aisyiyah Yogyakarta*.
- A. M., & A. H. (2020, September). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- A. M., & A. H. (2020, September). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- A. M., & H. A. (2020, September). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- A. P., V. A., & L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Alamsyah, K., Sari, A. L., Utami, P., Adzani, F., & Haris, A. (2023, August 2). Competence-Based Human Resource Development: A Literature Study in the Era of Information Technology and Digitalization. *International Journal of Future Studies*, 6(2).
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, 14(2).
- Alya Nur Fitriana, & Ali Masykur. (2022, Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Atmosfer Caffe Dan Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Kami Ngaliyan, Semarang)). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Atmosfer Caffe Dan Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Kami Ngaliyan, Semarang). *Mirai Management*, 7(2).
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Mirai Management*.

- Andi Mawardi, & Hasmawaty A.R. (2020, September). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- Angga R. Tangdialla, Lintje Kalangi, & Sherly Pinati. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial pada kantor Sekretariat DPRD Kota Manado.
- Antoh, A. E. (2017). Pengaruh Manajemen Aset dalam Optimalisasi Aset Tetap (Tanah dan Bangunan) Pemerintah Daerah (Studi di Kabupaten Paniai). *Jumabis*, 1(2).
- Ardiani, S. (2020). PENGARUH MANAJEMEN ASET TERHADAP OPTIMALISASI PEMANFAATAN ASET TETAP PEMERINTAH KOTA PALEMBANG. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 20–31.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London, UK: Kogan Page.
- Atkin, B., & Brooks, A. (2021). *Total Facility Management* (Vol. 5th). New Jersey, US: Wiley.
- Axtell, P. (2015). *Meetings Matter: 8 Powerful Strategies for Remarkable Conversations*. Corvaliss: Jackson Creek Pr.
- B. M. (1992, April). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2).
- Bahri, E. S. (2025). The Identification of Competency-based Human Resource Development Strategy. *International Journal of Strategic Studies*, 2(1).
- BCBS. (2006). *Basel Committee on Banking Supervision*.
- Beanning, L., & Zulkarnain, Z. (2024). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Study on Mobile Banking Application in Indonesia. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 4(1).
- Becker, G. (1994). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* (Vol. 3). Chicago: The University of Chicago Press.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2022). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (Vol. 10th Illustrated Edition). McGraw-Hill Education.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

- Cahyani, G. H., & Trihantoyo, S. (2014, September). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 1(1).
- Christopher, M. (2011). *Logistics and Supply Chain Management*. London: Prentice Hall.
- Coleman, R. (2011). Operational Risk. *Wiley Encyclopedia of Operations Research and Management Science*, 2-15.
- Cui, J. (2025, 3). The Effect of Service Quality on Employee Satisfaction: The Mediating Role of Employee Trust. *ResearchGate*.
- D. D., & Euis Soliha. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *Journal of Management*, 5(1).
- D.Siregar, D. (2004). *Manajemen Aset. Strategi Penataan Konsep Pembangunan Berkelanjutan secara Nasional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, A., & Kusuma, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Akademik di Universitas X. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 45-60.
- DOSM OJK. (2023). *PERISKOP*. Retrieved Maret 2023, from www.periskop.ojk.go.id.
- DOSM OJK. (2023, September). *SIMFOSIA*. Retrieved from www.simfisia.ojk.go.id.
- Douglas Lambert, James R Stock, & Lisa M. Ellram. (1997). *Fundamentals of Logistics Management* (Vol. 1). New Zealand: McGraw Hill.
- Duarte, A. P., & Silva, V. H. (2023, October). Satisfaction with Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring the Mediating Role of Organizational Support and Job Satisfaction. *Administrative Sciences*, 13(10).
- E. A., A. H., & F. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta). *DIGILIB UNISAYOGYA*.
- Etik Winarni, Y. S. (2020). Analisis Optimalisasi Pengelolaan Aset/Barang (Barang Milik Negara) di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 147-154.

- F. T., & G. C. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Vol. 5). Yogyakarta: ANDI.
- F. T., & G. C. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5, Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta, DI Yogyakarta, Indonesia: ANDI.
- Fatmayoni, I. G. (2022). *PENGARUH KUALITAS APLIKASI ESS (EMPLOYEE SELF SERVICE) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR LESTARI DI BALI*.
- Fauzi, A. F., & Purnomo, Y. J. (2023). The Influence of Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction. *Research Horizon*, 3(4), 421-432.
- Ferdinand, A. T. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen* (Vol. 5). Semarang, Jawa Tengah, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (Vol. 5). London, UK: SagePublications, Inc.
- G. N., & S. T. (2020, Juni). Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(1).
- Galuh Herlina Novia Cahyani, & Syunu Trihantoyo. (2020, Juni). Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (Vol. 3rd). New Jersey, US: Wiley.
- Haryanto, E. (2013, 8 7). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor SAMSAT Manado. *EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi)*, 1(3), 722 - 840.
- Hax, A. C., & Majluf, N. S. (1984). *Strategic Management: An Integrative Perspective*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

- Hermanto. (2016, Desember 17). Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Infrastruktur terhadap Kepuasan Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional - Dinamika Global: Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*. Jember: Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan* (Vol. 1). Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: Jakad Publishing.
- Herold, C. (2016). *Meetings Suck: Turning One of the Most Loathed Elements of Business into One of the Most Valuable*. Austin, United States: Lioncrest Publishing.
- Ingla Pamela Aulia May, & Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2022). *Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya*.
- Irfan Rachmat Devianto. (2022, February). *djkn.kemekeu.go.id*. Retrieved September 2023, from Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-cirebon/baca-artikel/14770/Optimalisasi-Aset-Terindikasi-Idle-Melalui-Alih-Status-Penggunaan.html#:~:text=Optimalisasi%20aset%20merupakan%20proses%20kerja,ekonomi%20yang%20dimiliki%20aset%20tersebut>.
- Jeffries, M. (2010). *The Art of Business Seduction: A 30-Day Plan to Get Noticed, Get Promoted and Get Ahead*. Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Khansa, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri - Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management The Millenium Edition* (Vol. 11st). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kottler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kottler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (Vol. 15th). New Jersey, US: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *Journal of Management*, 5(1).
- Lencioni, P. (2004). *Death by Meeting: A Leadership Fable...About Solving the Most Painful Problem in Business*. Hoboken, NJ: Jossey-Bass.

- Lin, M., Ling, Q., Liu, Y., & Hu, R. (2021, August). The Effects of Service Climate and internal Service Quality on Frontline Hotel Employees' Service-Oriented Behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 97.
- M. R., W. F., & Y. H. (2023, Mei). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 14(1).
- Ma, G., Ding, Y., & Ma, J. (2024, May). The Impact of Airport Physical Environment on Perceived Safety and Domestic Travel Intention of Chinese Passengers during the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Passenger Satisfaction. *Sustainability*, 14(9).
- Mahda Karina, & Dr. Binsar H Simanjuntak. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26.
- Mawardi, A., & AR, H. (2020, September). Pengaruh Layanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- Moghayvemi, S., Ormond, M., Musa, G., Isa, C., Thirumoorthi, T., Mustapha, M., & Kasim, A. (2017). Connecting with Prospective Medical Tourists Online: A Cross-Sectional Analysis of Private Hospital Websites Promoting Medical Tourism in Indina, Malaysia and Thailand. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 73-83.
- Mohammed, H. K., & Knapkova, A. (2016). The Impact of Total Risk Management on Company's Performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 220, 4-17.
- Najhan, N. S., Shahril, A. M., Chik, C. T., & Abdullah, F. C. (2022, May). The Relationship Between Restaurant Atmospheric and Customer Satisfaction: Malaysian Restaurant Contexts. *Advances in Business Research International Journal*, 8(1).
- Naomi. (2023). *Pengaruh Perencanaan Pengadaan Aset Pengadaan Aset, Regulasi, Sistem Informasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Optimalisasi Aset Tetap (Studi pada Penatausaha Aset di Otoritas Jasa Keuangan)*. Universitas Diponegoro. Semarang: Business and Economy Faculty.
- National Institute of Standards and Technology. (2023). Retrieved from NIST/SEMATECH e-Handbook of Statistical Methods: <https://www.itl.nist.gov/div898/handbook/>

- Nugraha, P. A. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN DI RIPCURL KARTIKA PLAZZA. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 6(1).
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. S. (2019, January). Kualitas Layanan Wisata Medis yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara di Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 05(02).
- OJK. (2014, June 9). Retrieved June 2023, from <http://www.pta-jambi.go.id/attachments/article/1449/Otoritas%20Jasa%20Keuanganl.pdf>
- OJK. (2024). Retrieved from <https://ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Struktur-Organisasi.aspx>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (Vol. 2). New York: Routledge.
- Othman, N., Simpong, D., Razak, N., Yusof, M., & Hashim, H. (2022, July). The Effect of Facility Aesthetics on Guest Satisfaction: The Case of Three Star Hotel in Kelantan. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 485.
- P. N. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di RipCurl Kartika Plaza. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*.
- Pambudi, G. S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Aset Berbasis Web untuk Optimalisasi Penelusuran Aset di Teknik Industri Undip. *J@TI Undip: Jurnal Teknik Industri*, 187.
- Partridge, B. (2016). *Effective Meetings: A Practical Guide*. Canada: FriesenPress.
- Pasuraman, Berry, & Zeithaml. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Prabawati, Meirinawati, & AOktoriyanda, T. (2018). Competency-based Training Model for Human Resource Management and Development in Public Sector. *International Joint Conference on Science and Technology (IJCST)*, 2.
- R. A., D. P., & F. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA)*, 6(4).
- R. F., & S. L. (2006, September). Service-Dominant Logic: Reactions, Reflections and Refinements. *Marketing Theory*.

- Rasyid, H. A. (2017, September 15). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan GO-Jek. *ECODEMICA*, 1(2).
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (Vol. 17). London, UK: Harlow Pearson Education.
- Rolland T.Trust, & Richard L. Oliver. (1993). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. California, US: SAGE Publications, Inc.
- Romadhon, A. (2019). PENGARUH TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA OPERASI PERUSAHAAN MELALUI INOVASI PROSES DAN INOVASI PRODUK. *Jurnal Penelitian*, 5-29.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar. (2020, April). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator*, 13(1).
- S. I., J. H., & S. S. (2022, September). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Ilmu Terapan*, 4(1).
- Sadikin, M. R. (2024, February). Employee Competencies Strategy; A Human Resource Management Perspective. *INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH AND SCIENTIFIC INNOVATION (IJRSI)*, XI(II).
- Santo Igno Gelu, John EHJ FoEh, & Simon Sia Niha. (2022, September). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1).
- Setiawan, H. (2014, September). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3.
- Setiawan, H. (2014, September). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan (Journal of Finance and Banking)*, 20(3).
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and

Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9).

- Silvi Istiqomah, Avia Bilqis Viana, Anida Norma Cahyati, Sofi Desi , Wahyudi Sutopo, & Yuniaristanto. (2011). Application Scorecard Logistics Method for Comparative Analysis of Performance Measurement: A Case Study. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Singapore: IEOM Society.
- Sinaga, E. P., Siregar, M., & Siregar, N. A. (2022, July). Analysis of The Effect of Facility and Service Quality on Consumer Satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, 3(5).
- Spears, R. L. (2017). *The Effective Meeting Planner: How to Organize and Cover All Your Meeting Contents*. South Carolina, United States: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Spencer Jr., L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York, USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Sriastiti, N. L. (2020). The Influence Of Asset Management Towards Optimization Of State Assets In Working Units In The Denpasar High Court Region. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 24–38.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukati, I., Husda, N. E., Wangdra, Y., Suhardi, & Realize. (2024). Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman. *Journal of Ecohumanism*, 3(6), 1-12.
- Sukati, I., Husda, N. E., Wangdra, Y., Suhardi, & Realize. (2024). Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman. *Journal of Ecohumanism*, 3(6), 1-20.
- Sukati, I., Husda, N. E., Wangdra, Y., Suhardi, & Realize. (2024). Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman. *Journal of Ecohumanism*, 3(6), 1-20.
- Sukati, I., Husda, N., Wangdra, Y., Suhardi, & Realize. (2024). Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman. *Journal of Ecohumanism*, 3(6), 1-20.
- Suroso, J., & Wahjudi, Y. (2021, June). Analysis of Factors Affecting Satisfaction and Loyalty of Digital Loan Customer at PT Bank XYZ. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(11).

- T. C., & W.-J. A. (2010, June). The Impact Of Human Resource Capabilities On Internal Customer Satisfaction And Organisational Effectiveness. *Total Quality Management*, 21(6).
- Thammatucharee, D. Y. (2015, May 10). *The Implication and Meaning of "Strategic Support"*. Retrieved October 2023, from [www.linkedin.com: https://www.linkedin.com/pulse/implication-meaning-strategic-support-yanyong-thammatucharee-ph-d-](https://www.linkedin.com/pulse/implication-meaning-strategic-support-yanyong-thammatucharee-ph-d-)
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Vol. 4). Yogyakarta: ANDI.
- Vanneste, M. (2012). *Meeting Architecture: A Manifesto*. Turnhout, Belgium: Meeting Support Institute.
- Wakefield, K., & Blodgett, J. (1996). The Effect of The Servicescape on Customers' Behavioral Intentions in Leisure Service Settings. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 45-61.
- Walters, D. (2003). *Logistics, an Introduction to Supply Chain Management*. New York: Palgrave Mc Milan.
- Wilson, M. N., Iravo, D. M., Tirimba, O. I., & Ombui, D. (2015, April). Effects of Information Technology on Performance of Logistics Firms in Nairobi County. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(4), 6-27.
- Wu, M., Gao, J., Hayat, N., Long, S., Yang, Q., & Mamun, A. A. (2024). Modelling The Significance of Food Delivery Service Quality on Customer Satisfaction and Reuse Intention. *Plos One*.
- YE Nugraha, SA Parutusi, & N Wijaya. (2019, September). Kualitas Layanan Medis yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara di Bali. *Jurnal Master Pariwisata*, 5(2).
- Yum, K., & Yoo, B. (2023, July). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15(14).
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *What Are Services?* (Vol. 7). New York, US: McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Informan: Pegawai OJK di Lingkungan Kantor Pusat

**“FASILITAS FISIK, KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI SUMBER
DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN LAYANAN
(STUDI PADA FASILITAS KELOGISTIKAN DI LINGKUNGAN
KANTOR PUSAT OTORITAS JASA KEUANGAN)”**

DWI SAVIRA POETRI PERTIWI SANTOSO

12010121410127

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

Kekhususan: Manajemen Risiko

JAKARTA

2026

FEB UNDIP

Dengan hormat,

Saya adalah Mahasiswa Pasca Sarjana Ekonomi Manajemen Risiko
Universitas Diponegoro :

Nama : Dwi Savira Poetri Pertiwi Santoso

NIM : 12010122413061

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Melakukan penelitian untuk Tesis yang berjudul: “Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Layanan (Studi pada Fasilitas Kelogistikan di Lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan)”.

Penelitian ini menggunakan 356 (tiga ratus lima puluh enam) responden dengan Sampel Pegawai di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi manusia terhadap kepuasan layanan di lingkungan kantor pusat Otoritas Jasa Keuangan. Pengujian ulang dilakukan dengan teknik Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian dipergunakan oleh penulis sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan jenjang S2 Ekonomi Manajemen Risiko Universitas Diponegoro Semarang, Jawa Tengah.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, saya berharap kepada Ibu/Bapak/Saudari/a bersedia untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semua jawaban yang tersedia dijamin kerahasiaannya, dan semata-mata dipakai untuk penelitian.

Atas kesediaan Ibu/Bapak/Saudari/a saya ucapkan terima kasih.

No. Kuesioner	
---------------	--

Isi pertanyaan di bawah ini dengan tanda (x) pada pilihan jawaban yang tersedia

I. Profil Pegawai

Nama:

1. Jenis Kelamin:

1) Wanita

2) Pria

2. Usia:

1) < 25

4) 46 - 55

2) 26 - 35

5) > 55

3) 36 - 45

3. Lama Bekerja di OJK:

1) < 1 Tahun

4) > 5 tahun

2) 1 - 2 Tahun

3) 3 - 5 Tahun

4. Jabatan:

1) Deputy Komisioner

6) Manajer/setingkat

2) Kepala Departemen/setingkat

7) Asisten Manajer/setingkat

3) Direktur/setingkat

8) Staf/setingkat

4) Deputy Direktur/setingkat

9) Asisten/setingkat

5) Asisten Direktur/setingkat

FEB UNDIP

Isilah pernyataan pada tabel di bawah dengan tanda cek (√) di kotak yang tersedia dengan opsi jawaban, antara lain:

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- CS (Cukup Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
Fasilitas Fisik (X ₁)		SS	S	CS	TS	STS
1	Fasilitas fisik yang disediakan oleh Fasilitas Kelogistikan - Departemen Logistik selalu bersih dan terawat.					
2	Tata letak dan desain fasilitas fisik membuat saya merasa nyaman saat menerima layanan fasilitas kelogistikan.					
3	Fasilitas fisik yang tersedia mencerminkan profesionalisme layanan yang diberikan oleh Departemen Logistik.					
4	Fasilitas pendukung seperti area parkir, ruang ibadah, ruang laktasi, ruang tunggu, dan toilet tersedia dengan memadai.					
5	Fasilitas fisik yang tersedia mendukung efektivitas layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima.					
Kualitas Layanan (X ₂)		SS	S	CS	TS	STS
6	Layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima selalu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan oleh Departemen Logistik.					
7	Pegawai Departemen Logistik selalu memberikan layanan tepat waktu.					
8	Pegawai Departemen Logistik cepat merespons permintaan atau masalah terkait layanan fasilitas kelogistikan yang saya ajukan.					
9	Pegawai Departemen Logistik dapat diandalkan dalam menyelesaikan layanan fasilitas kelogistikan yang saya butuhkan.					
10	Layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan selalu konsisten dan memenuhi harapan saya sesuai dengan standar fasilitas yang berlaku.					
Kompetensi SDM (X ₃)		SS	S	CS	TS	STS

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
11	Saya percaya bahwa pegawai Departemen Logistik memiliki kompetensi yang cukup dalam memberikan layanan fasilitas kelogistikan yang saya butuhkan.					
12	Pegawai Departemen Logistik selalu sopan, ramah dan komunikatif dalam berinteraksi dengan saya terkait pemenuhan layanan fasilitas kelogistikan.					
13	Pegawai Departemen Logistik membuat saya yakin bahwa masalah yang saya hadapi terkait dengan fasilitas kelogistikan akan teratasi dengan baik.					
14	Pegawai Departemen Logistik memahami karakteristik kebutuhan saya dan memberikan perhatian yang sesuai dalam pelayanan fasilitas kelogistikan.					
15	Pegawai Departemen Logistik menyampaikan secara jelas proses pemenuhan layanan fasilitas kelogistikan yang akan saya terima/dipenuhi.					
Kepuasan Layanan (Y)		SS	S	CS	TS	STS
16	Layanan fasilitas kelogistikan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
17	Saya merasa puas dengan keseluruhan layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan oleh Departemen Logistik.					
18	Layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan saya di lingkungan OJK.					
19	Layanan fasilitas kelogistikan mempermudah pelaksanaan aktivitas kerja saya di lingkungan OJK.					
20	Secara keseluruhan, layanan fasilitas kelogistikan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan operasional saya sebagai pegawai OJK.					

Lampiran 2. Data Validitas & Realibilitas

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	4	15
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	4	22
Pria	26-35	<1	Stať/setingkat	3	3	2	4	4	16	4	3	4	4	4	19	3	5	4	3	4	19	3	3	3	4	3	16
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
Wanita	26-35	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	4	2	3	16	2	2	2	3	3	12	4	2	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Wanita	26-35	03-May	Asisten Manajer/setingkat	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
Pria	46-55	>5	Sta/setingkat	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	3	14	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	5	4	3	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23
Wanita	26-35	>5	Sta/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	03-May	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	2	2	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
Pria	26-35	>5	Sta/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Wanita	46-55	>5	Manajer/setingkat	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	2	3	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	03-May	Asisten Manajer/setingkat	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	5	3	4	20	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
Pria	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	3	5	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

Lampiran 3. Tabulasi Data

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	3	3	17	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	2	12	4	4	4	3	3	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	3	2	1	14	4	3	2	2	2	13	4	3	2	3	2	14	5	3	4	3	3	18
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	4	3	2	2	14	4	2	2	2	2	12
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	3	2	16	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12	4	4	3	4	3	18
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	2	4	4	16	3	2	2	2	3	12	3	3	2	3	3	14	5	4	3	3	3	18
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	5	3	4	3	19	5	4	3	4	3	19	3	2	3	3	3	14	5	5	5	4	5	24
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	4	3	3	4	19	4	3	3	2	3	15	4	3	3	3	4	17	5	5	4	4	5	23
Pria	36-45	>5	Asisten/setingkat	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	4	5	4	3	20
Pria	46-55	>5	Asisten/setingkat	4	4	2	3	2	15	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	2	13	5	4	4	3	2	18
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	2	3	2	2	12	4	3	4	3	3	17	5	4	5	4	4	22
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	5	3	3	2	18	3	3	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	3	3	3	4	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	3	4	4	19	4	4	3	2	1	14	2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	2	16
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	5	3	3	2	3	16	2	2	1	2	3	10	3	3	3	3	2	14	5	2	3	3	2	15
Pria	26-35	>5	Staf/setingkat	5	3	4	3	3	18	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	3	16	4	5	3	4	4	20
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	4	2	3	16	2	2	2	2	2	10	3	4	3	2	3	15	4	3	4	3	2	16
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	4	5	2	18	5	4	4	2	2	17	4	3	2	3	4	16	5	4	4	3	3	19
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	3	13	4	2	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	4	3	2	3	15	4	4	4	3	3	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	2	3	3	13	3	2	2	1	2	10	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	4	15
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	2	13	4	5	3	3	3	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	2	15	2	3	2	3	2	12	5	3	4	3	3	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	4	3	2	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	5	4	4	3	3	19
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	4	5	3	2	2	16	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	13	5	4	3	4	3	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	5	2	4	19	3	4	4	2	3	16	3	4	3	4	3	17	5	4	4	3	3	19
Pria	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	4	3	3	15	3	3	3	4	3	16	2	3	4	5	4	18

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	2	2	3	15	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	4	4	2	16	3	3	3	3	2	14	4	3	2	3	3	15	4	2	4	4	4	18
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	4	3	4	19	2	3	4	4	3	16	3	4	3	2	4	16	5	4	4	4	4	21
Wanita	36-45	>5	Staf/setingkat	3	4	5	3	4	19	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	4	16	5	4	4	4	3	20
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	3	3	5	18
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	3	2	16	4	3	3	2	2	14	4	3	4	2	3	16	3	3	3	4	5	18
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	4	2	3	16	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	3	16
Wanita	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	4	4	3	4	4	19	3	2	4	3	3	15	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	2	13	3	2	4	3	4	16	3	4	3	4	3	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	2	17	4	3	3	2	3	15	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	4	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	2	2	14	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	4	2	3	2	2	13	3	3	3	3	2	14

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	3	3	4	2	3	15	4	3	3	2	2	14	3	5	2	2	3	15	3	3	2	4	4	16
Wanita	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	2	4	16	3	2	3	2	2	12	4	3	4	3	2	16	4	3	4	3	3	17
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	2	2	2	13	5	4	3	3	4	19
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	2	12	4	2	2	4	2	14	4	4	3	2	3	16
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	2	4	16	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	3	4	4	4	3	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	3	4	4	3	19	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	4	3	3	4	2	16
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	4	4	2	2	16	2	2	2	2	2	10	3	2	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	4	3	4	18	2	2	2	2	2	10	3	4	3	2	4	16	4	4	3	4	5	20
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	4	2	3	16	3	3	2	2	2	12	4	3	3	3	3	16	5	3	3	3	3	17
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	2	13	4	4	3	4	4	19
Wanita	26-35	1-2	Staf/setingkat	3	3	3	2	3	14	4	2	2	2	2	12	2	3	3	4	2	14	3	4	2	4	3	16
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	4	4	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	5	3	3	2	16	4	2	4	3	2	15	3	3	2	1	3	12	4	3	3	4	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	5	4	3	19	4	3	4	3	2	16	5	3	4	3	4	19	4	5	5	5	5	24
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	2	4	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	3	4	3	3	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	5	3	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	2	2	3	2	3	12	4	3	4	3	2	16	4	3	3	4	3	17
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	4	3	3	17	4	4	4	2	2	16	3	2	3	3	2	13	4	4	4	3	4	19
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	5	16
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	4	2	4	16	4	2	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	4	4	3	3	4	18
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	12	4	4	4	3	3	18
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	5	5	5	4	5	24
Pria	>55	>5	Deputi Komisioner/setingkat	5	4	3	4	2	18	2	1	3	2	2	10	3	3	3	4	3	16	5	5	4	4	2	20
Pria	36-45	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	4	3	16	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	2	15	4	3	3	2	4	16
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	3	2	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	5	2	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	2	4	3	4	16	3	2	3	2	2	12	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	4	2	17	4	3	2	3	4	16	3	3	2	2	3	13	5	4	4	3	3	19
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	5	4	3	2	3	17	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	2	12	4	3	3	4	4	18
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	2	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14	4	4	3	4	3	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	3	3	16	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	2	12
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	3	14	4	2	2	2	2	12	4	5	4	3	2	18

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	4	3	3	4	4	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	5	3	3	19	4	4	4	4	3	19	3	3	3	2	3	14	5	4	5	5	5	24
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	5	4	4	3	3	19	3	3	5	2	2	15	4	3	4	3	3	17	5	4	4	5	5	23
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	3	3	3	18	4	3	4	2	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	5	3	4	20
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	3	2	15	3	3	1	2	2	11	4	2	3	2	2	13	4	3	2	5	4	18
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	2	3	3	16	2	3	2	2	3	12	3	4	3	4	3	17	4	5	4	5	4	22
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	3	3	3	18	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	2	12	4	4	3	2	3	16
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	5	3	3	19	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	4	4	16
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
Pria	<25	1-2	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	3	16	5	4	3	3	5	20
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	2	3	3	16	4	3	3	2	2	14	2	3	2	3	3	13	4	4	3	3	4	18
Pria	26-35	3-5	Manajer/setingkat	5	4	3	3	4	19	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	3	16	4	5	4	4	3	20
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	3	4	16	3	3	2	2	2	12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	4	4	18	3	3	2	4	3	15	4	3	2	2	3	14	5	3	4	3	4	19

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	2	12	3	2	4	3	4	16	5	3	3	3	3	17
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	3	13	4	4	4	4	3	19
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	2	13
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	3	14	4	2	3	3	2	14
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	2	4	5	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	5	4	5	5	5	24
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	4	3	3	4	2	16
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	2	4	4	4	4	18	4	3	2	3	3	15	4	3	2	3	2	14	5	5	3	3	3	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	2	3	3	16	3	3	2	2	2	12	4	3	2	3	4	16	4	5	3	2	3	17
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	5	4	3	3	2	17	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	5	3	4	3	4	19
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	2	3	2	14	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	3	4	4	2	3	16
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	5	2	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	4	3	3	4	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	2	2	16	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	4	4	3	3	4	18
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	5	4	3	3	19	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	5	4	5	5	5	24
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	3	3	18	2	2	2	2	2	10	4	2	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	5	3	3	2	16	2	2	2	2	2	10	3	4	2	3	3	15	3	3	3	4	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	14	4	4	4	3	4	19

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	2	12	4	3	4	3	2	16	5	4	3	3	2	17
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	5	3	3	4	19	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	2	5	5	4	20
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	3	17	3	3	2	3	3	14	5	3	4	4	4	20
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	4	3	4	2	2	15	4	3	4	3	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19
Wanita	>55	>5	Direktur/setingkat	3	3	4	4	3	17	4	2	4	3	3	16	3	2	4	2	2	13	3	4	4	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
Pria	>55	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	4	3	3	19	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17	4	5	4	4	4	21
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	5	4	2	3	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	5	4	3	3	5	20
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	2	13	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	4	3	16	2	2	2	2	2	10	3	2	4	2	3	14	5	3	2	3	2	15
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	2	16	4	3	4	3	4	18
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	4	17	4	4	3	3	4	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	2	12	5	5	4	5	5	24

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	3	3	17	4	4	2	3	3	16	2	2	3	3	3	13	4	3	3	4	3	17
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
Wanita	46-55	>5	Staf/setingkat	5	3	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	4	5	3	5	4	21
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	4	4	4	3	19	3	4	2	4	3	16	4	3	4	4	4	19	5	5	3	4	5	22
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	3	3	18	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	3	16	5	3	3	4	3	18
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	5	3	3	19	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	2	3	4	3	15	4	3	3	2	2	14
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	4	3	3	3	18	4	3	3	2	3	15	3	3	2	3	3	14	4	4	4	3	4	19
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
Pria	36-45	<1	Asisten Manajer/setingkat	4	4	5	3	3	19	4	5	4	2	3	18	4	3	4	3	3	17	4	5	3	5	4	21
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	5	4	5	3	5	22
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	2	13	4	4	2	4	3	17	4	4	3	4	3	18
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19	5	5	4	5	5	24
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	2	3	4	2	3	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	4	3	4	3	2	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	2	14	4	5	4	3	3	19
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	3	5	2	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	3	17
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	4	3	3	17	3	3	4	2	4	16	3	3	2	3	2	13	4	4	4	4	3	19
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	3	4	4	4	19	4	4	2	3	3	16	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	5	24
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	3	13	4	3	3	3	3	16
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	5	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	2	14	4	5	4	3	3	19
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	4	4	3	3	2	16	3	3	2	2	2	12	2	3	4	4	3	16	5	3	3	3	3	17
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	13	3	4	2	3	3	15
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	3	13	4	2	3	2	3	14
Pria	36-45	>5	Staf/setingkat	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	2	14	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	2	2	3	12	4	3	3	2	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	5	4	3	2	2	16	4	3	3	3	2	15	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	3	3	4	3	17	4	3	3	2	4	16	2	2	3	2	3	12	5	5	5	5	4	24
Pria	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	2	4	16	3	2	2	2	3	12	3	3	4	4	2	16	4	3	4	3	3	17
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	5	3	3	19	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	3	13	5	4	4	3	3	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	3	3	4	19	4	3	3	3	3	16	4	3	5	3	4	19	5	4	5	5	5	24

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	4	3	3	3	16
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	4	3	4	2	3	16	5	3	5	3	2	18
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	4	3	16	4	2	3	3	2	14	2	4	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	3	4	3	3	3	16	2	3	2	3	2	12	4	3	2	4	3	16	4	3	3	3	4	17
Wanita	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19	3	3	4	5	4	19
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	4	2	14	2	4	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	4	21
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	4	4	3	19	4	4	2	3	3	16	5	4	3	4	3	19	4	5	5	4	4	22
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	3	3	3	16	2	2	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	3	2	4	3	16	2	2	2	3	2	11	3	2	2	3	3	13	2	4	4	2	2	14
Pria	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	2	4	3	15	4	3	3	2	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	3	3	3	4	3	16
Wanita	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	5	4	20	5	5	3	2	2	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	3	22

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	2	2	13	3	3	3	4	3	16
Pria	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	4	2	3	16	2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	3	2	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	5	5	2	3	20	4	3	3	3	4	17	4	4	5	3	4	20	5	5	4	4	5	23
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	3	21
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	5	5	3	2	4	19	3	3	3	4	3	16	4	2	5	4	4	19	4	5	5	4	4	22
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	2	16	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	4	22
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	5	3	3	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	4	4	3	2	16	4	3	4	3	3	17
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	4	4	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	3	13	4	3	3	3	3	16
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	5	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	4	3	3	3	3	16
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	15	5	3	3	3	2	16
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	3	13	2	3	4	4	3	16
Pria	>55	>5	Deputi Komisioner/setingkat	5	4	2	2	3	16	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	2	14
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	3	4	15	3	3	2	3	3	14	2	4	4	3	2	15	4	3	3	4	2	16
Wanita	26-35	3-5	Stafl/setingkat	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	4	2	2	3	13	3	4	3	3	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	4	5	3	20	4	4	3	4	2	17	4	3	5	4	4	20	5	5	5	4	3	22
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	2	2	13	4	4	2	3	3	16
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	4	3	2	3	3	15	2	4	3	3	2	14	4	4	3	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	4	3	16	4	2	2	2	2	12	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	5	3	3	3	19	2	3	4	4	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	5	5	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	4	4	3	3	2	16
Pria	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
Pria	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	4	4	2	3	2	15	3	3	4	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	4	4	2	3	16	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	4	15	4	4	3	2	3	16
Wanita	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	4	3	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	3	2	16	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	3	13	3	3	4	2	2	14
Wanita	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	2	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	2	3	3	4	4	16
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	4	14	4	3	3	5	4	19
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	3	4	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	4	4	2	4	2	16	4	4	3	3	3	17

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	5	3	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	2	13	4	4	5	3	3	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	2	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	2	13	4	4	3	3	2	16
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	4	2	3	16	3	3	2	2	2	12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	4	3	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	4	3	4	20	4	5	4	5	5	23
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	3	3	3	14	4	4	3	2	3	16	5	3	3	3	4	18	5	4	5	4	3	21
Wanita	36-45	3-5	Manajer/setingkat	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	2	16	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	4	22
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	5	5	3	3	3	19	4	3	4	4	4	19	4	3	2	3	2	14	5	4	5	5	5	24
Pria	36-45	3-5	Asisten Direktur/setingkat	5	5	4	2	3	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17	5	4	4	5	5	23
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	4	4	2	3	18	3	4	3	2	4	16	3	3	4	3	3	16	5	4	4	3	4	20
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	3	3	2	15	2	2	2	3	2	11	3	3	3	2	2	13	5	3	3	3	4	18
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	3	2	16	3	3	2	2	2	12	4	3	3	2	5	17	5	4	4	4	5	22
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	2	4	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
Wanita	>55	>5	Direktur/setingkat	4	4	5	2	2	17	4	4	3	3	2	16	3	3	2	3	2	13	4	3	5	4	3	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	3	4	3	4	19	4	4	4	2	2	16	5	4	4	3	3	19	5	4	5	5	5	24
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	4	4	2	3	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	4	4	4	4	19
Wanita	>55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	3	3	2	16	2	2	2	2	2	10	3	4	3	2	2	14	3	3	3	3	3	15
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	5	4	2	3	18	2	2	2	2	2	10	4	3	3	4	2	16	5	4	2	4	5	20
Wanita	26-35	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	3	2	16	3	3	2	2	2	12	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	4	3	18	4	2	4	2	3	15	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	3	19
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	4	2	3	4	16	3	2	3	2	2	12	4	4	2	4	2	16	4	4	3	3	3	17
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	4	3	2	16	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14
Pria	46-55	>5	Asisten/setingkat	4	5	4	2	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	3	2	17	3	4	4	4	3	18	3	2	3	4	4	16	3	4	3	3	4	17
Pria	<25	<1	Asisten Manajer/setingkat	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	5	5	4	4	22
Wanita	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	4	3	3	4	17	4	4	4	3	3	18
Pria	46-55	>5	Staf/setingkat	4	4	3	2	3	16	2	3	3	2	2	12	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	2	13	3	5	4	3	4	19
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	3	3	4	19	4	4	3	3	2	16	5	3	3	4	4	19	5	5	5	4	5	24

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	4	4	4	3	4	19
Pria	26-35	<1	Sta/setingkat	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	4	24
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	4	4	4	2	3	17
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	2	15	5	5	4	4	4	22
Wanita	<25	<1	Sta/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	2	12	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17
Pria	>55	>5	Deputi Komisioner/setingkat	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	2	3	2	3	13	3	5	5	3	3	19
Wanita	26-35	>5	Sta/setingkat	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	5	4	5	5	5	24
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	5	2	3	4	3	17	4	5	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	4	4	4	4	19	4	3	3	2	4	16	4	3	2	3	3	15	4	4	4	5	5	22
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	19
Wanita	26-35	<1	Sta/setingkat	2	3	5	3	3	16	3	2	3	2	2	12	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	2	13	4	4	4	4	3	19
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	2	13	4	3	3	3	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	2	13	4	3	3	3	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	2	14	4	4	4	4	3	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17
Pria	36-45	3-5	Manajer/setingkat	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	4	3	2	2	2	13	4	4	4	3	4	19
Wanita	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	3	2	3	4	2	14	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	2	13	4	3	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	2	12	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	4	13	4	4	4	4	3	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	4	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	4	4	3	4	3	18
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	4	4	3	4	3	18
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	4	2	4	3	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	2	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	3	13	4	4	2	3	3	16
Pria	36-45	>5	Staf/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	3	13	4	3	3	2	2	14
Pria	>55	>5	Manajer/setingkat	4	3	3	3	2	15	3	3	4	2	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	4	16
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	3	4	3	16
Pria	46-55	>5	Manajer/setingkat	5	3	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16
Pria	26-35	1-2	Asisten Manajer/setingkat	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	4	14

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	<25	<1	Staf/setingkat	3	3	2	3	4	15	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	3	3	4	4	3	17	2	3	2	2	2	11	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	2	2	2	2	11	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	3	14	4	4	3	3	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	5	2	3	16	3	2	2	3	2	12	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	17
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	2	13	5	3	4	3	4	19
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16	5	3	3	4	4	19	5	5	5	5	4	24
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	2	13	5	3	2	4	2	16
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	4	2	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	4	4	4	3	4	19
Pria	36-45	>5	Staf/setingkat	4	4	3	3	4	18	4	4	3	2	2	15	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	2	14
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	4	2	2	15	3	4	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	4	4	5	3	3	19
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	4	3	17	3	2	2	2	2	11	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	3	14	4	4	3	3	4	18
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	2	4	2	16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	4	4	4	3	18	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	4	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	2	17	3	4	4	3	2	16	4	4	3	5	3	19
Pria	46-55	>5	Kepala Departemen/setingkat	5	4	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	4	3	4	3	3	17	2	3	3	5	4	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	2	3	2	3	14	4	4	4	3	4	19
Wanita	26-35	>5	Staf/setingkat	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	4	4	4	3	4	19
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	5	4	3	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	5	20	5	5	5	5	5	25
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	2	2	2	12	2	4	2	2	2	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	3	2	2	2	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	2	20
Pria	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	4	2	15	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	4	2	3	15	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	2	2	14	3	3	2	2	2	12	3	3	2	3	2	13	4	3	4	4	4	19
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	2	2	4	14	4	4	4	3	3	18	4	4	3	2	2	15	4	4	4	4	4	20
Pria	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	4	3	3	2	2	14
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	2	3	2	2	13	3	4	3	2	2	14	3	3	3	3	3	15	5	4	4	3	3	19

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	4	4	4	4	3	19
Wanita	<25	<1	Sta/settingkat	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	2	15	5	4	4	4	3	20
Wanita	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	4	3	2	2	2	13	3	3	3	2	3	14
Pria	>55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	3	2	3	3	15	4	3	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	2	12	3	2	2	3	3	13	3	4	4	4	4	19
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	5	4	3	3	4	19	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	2	14	4	3	2	2	3	14
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	3	4	2	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
Pria	36-45	>5	Sta/settingkat	4	4	4	3	3	18	2	2	2	2	2	10	3	2	4	3	4	16	5	4	4	3	4	20
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	2	2	3	2	1	10	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	5	4	4	2	3	18	3	2	2	2	3	12	4	3	4	3	2	16	4	4	5	3	3	19
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	2	12	4	3	3	3	4	17
Pria	36-45	>5	Sta/settingkat	5	4	3	3	4	19	3	3	3	4	3	16	5	4	3	3	4	19	5	5	5	5	4	24
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	2	4	17	3	3	3	4	3	16	3	4	2	2	2	13	4	3	4	5	3	19
Pria	36-45	>5	Sta/settingkat	4	4	5	3	3	19	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	5	4	5	5	5	24
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	5	3	3	3	18	4	4	3	2	3	16	3	3	4	3	3	16	5	4	4	4	3	20
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	2	16	3	3	4	3	4	17

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Wanita	36-45	>5	Staf/setingkat	4	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	10	4	3	3	1	2	13	4	4	4	2	2	16
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	5	5	3	3	2	18	3	3	4	2	3	15	4	3	3	2	2	14	3	3	4	4	5	19
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	2	3	16	3	2	2	2	3	12	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	5	5	2	2	19	3	2	3	4	4	16	2	3	2	3	3	13	4	5	3	3	4	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	4	3	3	3	3	16
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	2	15	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	3	19
Wanita	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	4	2	3	3	16	3	2	2	2	3	12	3	2	4	3	4	16	4	4	3	3	3	17
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	3	16	3	2	4	2	2	13	4	4	5	4	2	19
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	4	3	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	4	3	3	3	3	16
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	3	2	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	2	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	4	4	17
Wanita	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	4	4	5	3	4	20	5	5	4	3	5	22
Pria	>55	>5	Kepala Departemen/setingkat	4	3	3	5	4	19	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	3	17	5	3	5	4	4	21
Wanita	46-55	>5	Deputi Direktur/setingkat	5	4	3	4	3	19	4	4	4	2	2	16	4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	3	22
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	4	3	2	18	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18
Pria	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	2	3	2	3	13	4	4	4	4	3	19

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	4	3	3	2	2	14	2	3	3	2	2	12	3	3	3	3	2	14	3	4	2	4	3	16
Pria	46-55	>5	Kepala Departemen/setingkat	5	4	3	2	2	16	4	3	3	2	3	15	3	3	2	2	3	13	4	4	3	4	3	18
Pria	36-45	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	4	4	3	4	3	18
Wanita	46-55	>5	Direktur/setingkat	4	4	4	3	4	19	3	4	2	4	3	16	5	3	3	3	5	19	5	4	5	5	5	24
Wanita	26-35	<1	Staf/setingkat	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	2	13	4	4	3	4	4	19
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16
Pria	>55	>5	Direktur/setingkat	4	3	4	3	2	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18
Pria	46-55	>5	Asisten Direktur/setingkat	3	4	3	3	3	16	3	2	2	2	2	11	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18
Pria	26-35	>5	Manajer/setingkat	5	4	5	3	2	19	3	3	2	4	4	16	4	5	4	3	3	19	5	5	4	5	5	24
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	2	13	4	3	2	2	2	13	4	5	4	3	3	19
Wanita	46-55	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	2	12	3	2	2	3	4	14	3	3	3	4	3	16
Pria	36-45	>5	Deputi Direktur/setingkat	4	4	3	2	3	16	3	3	2	4	3	15	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	5	3	3	3	2	16	2	2	2	3	2	11	3	4	4	2	3	16	4	4	4	3	3	18
Pria	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	3	4	3	4	19	4	3	4	3	2	16	4	4	4	3	4	19	4	5	5	5	5	24
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	13	3	2	3	2	3	13	5	4	4	3	3	19
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	4	2	3	2	3	14	3	3	2	2	2	12	3	2	3	4	2	14	4	3	3	3	3	16

FEB UNDIP

Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lama bekerja di OJK (tahun)	Jabatan	X ₁ 1	X ₁ 2	X ₁ 3	X ₁ 4	X ₁ 5	Total	X ₂ 1	X ₂ 2	X ₂ 3	X ₂ 4	X ₂ 5	Total	X ₃ 1	X ₃ 2	X ₃ 3	X ₃ 4	X ₃ 5	Total	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Total
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	5	18
Wanita	26-35	>5	Asisten Manajer/setingkat	3	3	3	4	3	16	2	2	2	3	2	11	3	3	2	4	4	16	4	4	3	4	3	18
Wanita	<25	<1	Asisten Manajer/setingkat	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24
Pria	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	4	16
Wanita	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	5	5	3	2	3	18
Pria	46-55	>5	Asisten Manajer/setingkat	4	3	3	3	3	16	3	2	2	2	2	11	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18
Pria	36-45	>5	Asisten Manajer/setingkat	5	4	3	4	3	19	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	4	5	5	5	5	24
Pria	26-35	3-5	Asisten Manajer/setingkat	2	4	3	3	2	14	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	4	3	4	4	4	19
Wanita	36-45	>5	Manajer/setingkat	3	2	3	4	2	14	3	3	2	2	2	12	4	3	3	2	2	14	4	3	3	2	2	14

Lampiran 4. Hasil Olah Data Spss V.25

1. Keluaran Deskriptif

Frequencies

		Statistics				
		X11	X12	X13	X14	X15
N	Valid	356	356	356	356	356
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		X11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	2.2	2.2	2.2
	3.00	140	39.3	39.3	41.6
	4.00	150	42.1	42.1	83.7
	5.00	58	16.3	16.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		X12			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	31	8.7	8.7	8.7
	3.00	158	44.4	44.4	53.1
	4.00	148	41.6	41.6	94.7
	5.00	19	5.3	5.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		X13			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	46	12.9	12.9	12.9
	3.00	188	52.8	52.8	65.7
	4.00	105	29.5	29.5	95.2
	5.00	17	4.8	4.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	93	26.1	26.1	26.1
	3.00	174	48.9	48.9	75.0
	4.00	84	23.6	23.6	98.6
	5.00	5	1.4	1.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.3	.3	.3
	2.00	89	25.0	25.0	25.3
	3.00	202	56.7	56.7	82.0
	4.00	64	18.0	18.0	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		X21	X22	X23	X24	X25
N	Valid	356	356	356	356	356
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table**X21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	102	28.7	28.7	28.7
	3.00	153	43.0	43.0	71.6
	4.00	98	27.5	27.5	99.2
	5.00	3	.8	.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.3	.3	.3
	2.00	127	35.7	35.7	36.0
	3.00	180	50.6	50.6	86.5
	4.00	45	12.6	12.6	99.2
	5.00	3	.8	.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.6	.6	.6
	2.00	152	42.7	42.7	43.3
	3.00	155	43.5	43.5	86.8
	4.00	46	12.9	12.9	99.7
	5.00	1	.3	.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.3	.3	.3
	2.00	174	48.9	48.9	49.2
	3.00	155	43.5	43.5	92.7
	4.00	26	7.3	7.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		X25		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.6	.6
	2.00	177	49.7	50.3
	3.00	156	43.8	94.1
	4.00	21	5.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0

Frequencies

		Statistics				
		X31	X32	X33	X34	X35
N	Valid	356	356	356	356	356
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		X31		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	37	10.4	10.4
	3.00	193	54.2	64.6
	4.00	116	32.6	97.2
	5.00	10	2.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0

		X32		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	69	19.4	19.4
	3.00	216	60.7	80.1
	4.00	69	19.4	99.4
	5.00	2	.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0

X33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	102	28.7	28.7	28.7
	3.00	181	50.8	50.8	79.5
	4.00	68	19.1	19.1	98.6
	5.00	5	1.4	1.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.6	.6	.6
	2.00	103	28.9	28.9	29.5
	3.00	191	53.7	53.7	83.1
	4.00	60	16.9	16.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

X35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	110	30.9	30.9	30.9
	3.00	186	52.2	52.2	83.1
	4.00	57	16.0	16.0	99.2
	5.00	3	.8	.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
N	Valid	356	356	356	356	356
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Y11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	2.0	2.0	2.0
	3.00	86	24.2	24.2	26.1
	4.00	178	50.0	50.0	76.1
	5.00	85	23.9	23.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		Y12			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	2.8	2.8	2.8
	3.00	141	39.6	39.6	42.4
	4.00	149	41.9	41.9	84.3
	5.00	56	15.7	15.7	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		Y13			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	20	5.6	5.6	5.6
	3.00	164	46.1	46.1	51.7
	4.00	127	35.7	35.7	87.4
	5.00	45	12.6	12.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

		Y14			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	27	7.6	7.6	7.6
	3.00	164	46.1	46.1	53.7
	4.00	123	34.6	34.6	88.2
	5.00	42	11.8	11.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

Y15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	37	10.4	10.4	10.4
	3.00	161	45.2	45.2	55.6
	4.00	113	31.7	31.7	87.4
	5.00	45	12.6	12.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

2. Keluaran Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	P5
P1	Pearson Correlation	1	.715**	.782**	.738**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.715**	1	.830**	.615**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.782**	.830**	1	.596**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.738**	.615**	.596**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.703**	.709**	.720**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.894**	.874**	.891**	.852**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		Total_X1
P1	Pearson Correlation	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P4	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total_X1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.927	5

Correlations

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	P5
P1	Pearson Correlation	1	.695**	.733**	.714**	.695**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.695**	1	.791**	.759**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.733**	.791**	1	.813**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.714**	.759**	.813**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.695**	.730**	.682**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.870**	.889**	.904**	.921**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		Total_X2
P1	Pearson Correlation	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P4	Pearson Correlation	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total_X2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.933	.936	5

Correlations

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	P5
P1	Pearson Correlation	1	.590**	.696**	.727**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.590**	1	.736**	.619**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.696**	.736**	1	.915**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.727**	.619**	.915**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.696**	.736**	.899**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.819**	.845**	.944**	.922**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		Total_X3
P1	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P4	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total_X3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.938	5

Correlations

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Total_Y
P1	Pearson Correlation	1	.872**	.899**	.866**	.824**	.961**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.872**	1	.832**	.800**	.747**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.899**	.832**	1	.798**	.918**	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.866**	.800**	.798**	1	.781**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.824**	.747**	.918**	.781**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.961**	.918**	.954**	.911**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.962	5

3. Keluaran Regresi

Regression

Model	Variables Entered/Removed ^a		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	Kompetensi SDM, Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.631	1.66388

a. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1691.883	3	563.961	203.707	.000 ^b
	Residual	974.507	352	2.768		
	Total	2666.390	355			

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM, Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.878	.807	-1.087	.278
	Fasilitas Fisik	.502	.055	.367	.000
	Kualitas Layanan	.343	.042	.316	.000
	Kompetensi SDM	.414	.046	.325	.000

Coefficients^a

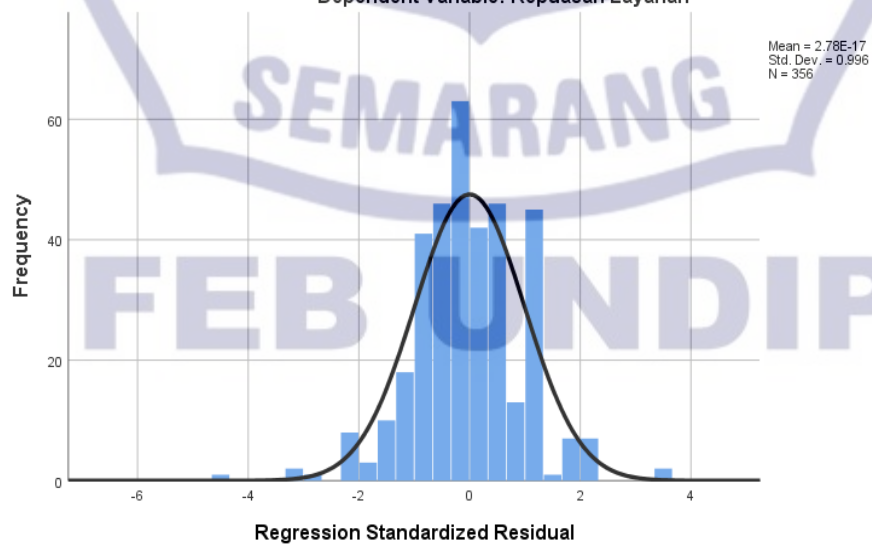
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas Fisik	.655	1.527
	Kualitas Layanan	.690	1.449
	Kompetensi SDM	.810	1.235

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Charts

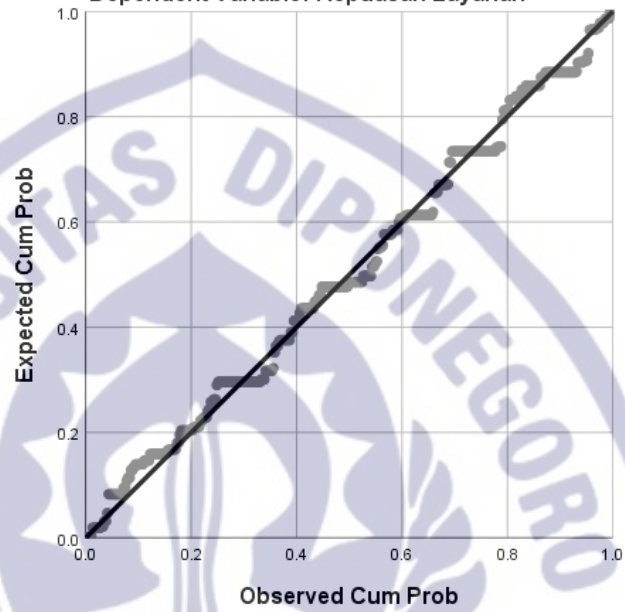
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Layanan



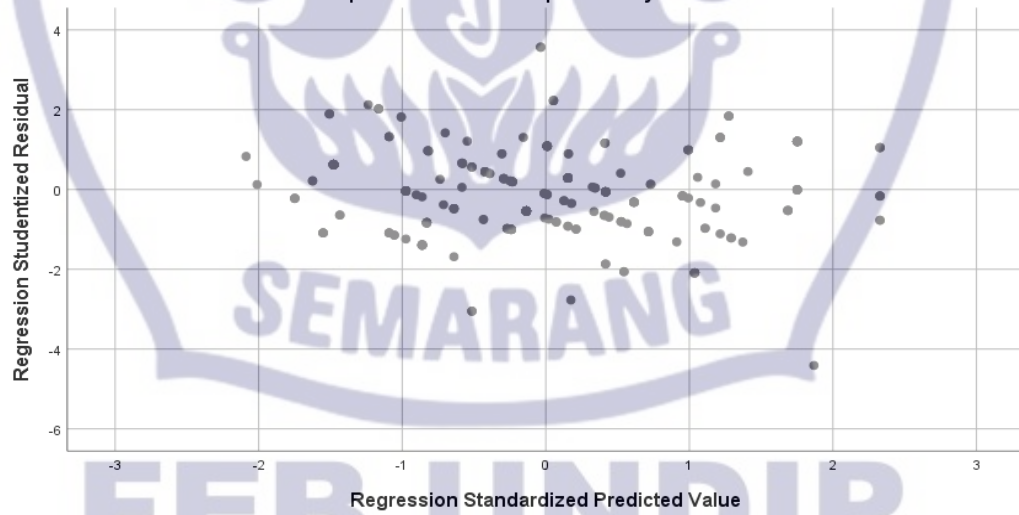
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Layanan



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Layanan



NPar Tests

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		356
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65683153
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.045
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

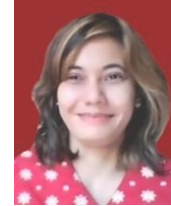
c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.813	.505		1.610	.108
	Fasilitas Fisik	-.048	.034	-.093	-1.417	.157
	Kualitas Layanan	.033	.026	.079	1.238	.217
	Kompetensi SDM	.055	.028	.113	1.919	.056

a. Dependent Variable: Absres

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: Dwi Savira Poetri Pertiwi Santoso	
Tempat/Tanggal Lahir	: Jakarta/03 Juli 1981	
Alamat	: Mufakat 5, Bintaro, DKI Jakarta 12330	
Email	: deexaura@gmail.com	
Riwayat Pendidikan	: Sarjana Teknik Arsitek	Akt 00
	Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan	
	Universitas Bung Hatta	
Pengalaman Kerja	: □ Manajer Madya Pengawas <i>Market Conduct</i> - Kantor OJK	Okt 2024 s.d saat ini
	JABODEBEK, Otoritas Jasa Keuangan	
	□ Manajer Madya Pelaksana	Jun 2014 – Sep 2024
	Pengadaan - Departemen Logistik, Otoritas Jasa Keuangan	
	□ Kepala Teknik – Divisi III, PT.Waskita Karya Karya (Persero), Tbk	Apr 2010 – Apr 2014
	□ Architect Engineer – Direktorat Perencanaan, Arsitektur dan Desain, Wiratman & Associates	Mar 2009 – Mar 2009
	□ Konsultan Arsitek Independem – Biro Perencanaan Logistik – Departemen Logistik, Bank Indonesia	Feb 2007 – Feb 2009
	□ Asisten Dosen Mata Kuliah Metode Perancangan Arsitektur 2 – Jurusan Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan – Universitas Bung Hatta	Mei 2006 – Jan 2007

FEB UNDIP