

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AGEN NOTARIS, LOKASI, DAN LOYALITAS

Rikha Yullina Siagian

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Jl. Kaliurang Km. 14,5 Krawitan, Umbulmartani, Kec. Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55548. Indonesia

Email: rikayulinaa30@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan agen notaris dan lokasi terhadap loyalitas klien dalam penyelenggaraan jasa kenotariatan di Indonesia. Kualitas pelayanan agen notaris menjadi faktor strategis mengingat agen merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan klien dalam memberikan informasi, mengatur proses administrasi, dan memastikan kelancaran pengurusan akta. Selain itu, lokasi kantor notaris juga memiliki peranan penting karena kemudahan akses, visibilitas, keamanan lingkungan, dan ketersediaan fasilitas pendukung memengaruhi keputusan klien dalam memilih dan kembali menggunakan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang dilengkapi dengan metode deskriptif analitis untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan agen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien, karena pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan informatif meningkatkan kepercayaan serta kepuasan. Lokasi yang strategis juga terbukti berpengaruh terhadap loyalitas klien, karena mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi memberikan kontribusi positif dalam membentuk loyalitas klien terhadap kantor notaris. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi agen, penguatan prosedur pelayanan, serta pemilihan lokasi kantor notaris yang strategis sebagai upaya mempertahankan klien di tengah persaingan layanan kenotariatan.

Kata Kunci: notaris, kualitas pelayanan, agen notaris, lokasi, loyalitas klien

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of notary agent service quality and office location on client loyalty in notarial services in Indonesia. The quality of notary agent services plays a strategic role, as agents directly interact with clients by providing information, managing administrative processes, and ensuring the smooth execution of notarial procedures. Furthermore, the location of the notary office is an important factor because accessibility, visibility, environmental security, and supporting facilities influence clients' decisions to choose and continue using notarial services. This study employs a normative juridical approach combined with descriptive analytical methods to explain the relationship between the examined variables. The findings indicate that service quality has a significant effect on client loyalty, as fast, accurate, friendly, and informative services increase trust and satisfaction. A strategic office location also contributes to client loyalty by facilitating access and enhancing comfort during the service process. Simultaneously, service quality and location positively affect client loyalty toward the notary office. The study emphasizes the importance of improving agent competency, strengthening service procedures, and selecting strategic office locations as key efforts to maintain client loyalty amid increasing competition in notarial services.

Keywords: notary, service quality, notary agent, location, client loyalty

A. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir menunjukkan dinamika yang signifikan, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan profesional yang mampu memberikan kepastian hukum, kenyamanan, dan efisiensi. Salah satu sektor jasa yang mengalami peningkatan tersebut adalah jasa kenotariatan, yang memegang peran strategis dalam menjamin keabsahan berbagai dokumen hukum, transaksi bisnis, perjanjian, serta kegiatan administrasi masyarakat sehari-hari. Notaris sebagai pejabat publik memiliki kedudukan penting dalam menjaga keamanan hukum atas tindakan perdata masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen atau staf notaris menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepercayaan dan loyalitas klien terhadap kantor notaris tertentu.¹

¹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson Education, 2016

Dalam konteks persaingan jasa kenotariatan yang semakin ketat, keberadaan agen atau tenaga layanan di kantor notaris sering kali menjadi garda terdepan yang berhadapan langsung dengan klien. Agen notaris menjadi pihak yang menjelaskan prosedur, mengatur jadwal, menyiapkan dokumen awal, hingga memberikan informasi terkait perkembangan proses pengurusan dokumen. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan agen notaris secara langsung memengaruhi persepsi klien mengenai profesionalitas kantor notaris tersebut.²

Selain faktor pelayanan, lokasi kantor notaris juga menjadi variabel penting dalam preferensi klien. Lokasi yang strategis mudah dijangkau, dekat dengan pusat bisnis, pemerintahan, atau permukiman—mampu memberikan nilai tambah bagi klien yang mengutamakan efisiensi waktu dan biaya. Di era modern, klien cenderung memilih layanan yang praktis dan minim hambatan, sehingga pemilihan lokasi kantor notaris sangat menentukan tingkat kunjungan dan keputusan penggunaan jasa secara berulang.³

Sementara itu, variabel loyalitas klien menjadi indikator keberhasilan sebuah kantor notaris dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pengguna jasanya. Loyalitas tidak hanya tercermin dari keputusan klien untuk kembali menggunakan layanan, tetapi juga dari kesediaan mereka merekomendasikan kantor notaris kepada pihak lain.⁴

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan agen notaris, lokasi, dan loyalitas klien menjadi relevan mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan

² Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2014.

³ Tjiptono, Fandy. *Service Management*. Andi Offset, 2017.

⁴ Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jossey-Bass, 2005

kenotariatan yang berkualitas serta semakin ketatnya kompetisi antar kantor notaris.⁵ Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor tersebut akan membantu kantor notaris merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan klien secara berkelanjutan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan agen notaris, lokasi, dan loyalitas di Indonesia?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang bersifat kepustakaan yaitu dengan menginventarisasi dan mengkaji atau menganalisis data sekunder yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memahami perkembangan hukum pidana dari masa kesama yang mengatur mengenai kehidupan manusia.⁶ Selain itu juga digunakan pendekatan komparatif yang digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan formulasi masa yang akan datang.

Adapun Spesifikasi yang digunakan dalam Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (library research) yang akan disajikan secara deskriptif. Penulisan deskriptif analitis ini dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, membahas

⁵ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., *Services Marketing*, 2018

⁶ Sri Mamudji, et al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 32

dan menguraikan dengan tepat dan jelas mengenai tindak pidana korporasi. Suatu penelitian yang bersifat deskriptif bermaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya dengan maksud terutama untuk mempertegas hipotesis-hipotesis agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama atau dalam menyusun teori-teori baru kemudian melakukan interpretasi serta analisis terhadap data yang terkumpul guna mencari jawaban dari permasalahan yang diteliti.⁷

D. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen Notaris, Lokasi, Dan Loyalitas Di Indonesia

a) Kualitas Pelayanan Notaris

Kualitas pelayanan agen adalah penyampaian agen yang akan melebihi tingkat kepentingan klien-Nya itu kesenjangan antara ekspektasi atau keinginan pengguna agen dengan apa yang dirasakan oleh mereka. Salah satu dimensi dari kualitas pelayanan agen yang diterapkan dalam Kantor Notaris dan PPAT adalah keandalan (reliability). Di mana pada indikator ini yaitu bagaimana klien terhadap tindakan Notaris dan PPAT serta pegawainya mengatasi ketepatan waktu ketika menepati janji dalam penyelesaian masalah serta kesesuaian pelaksanaan yang dirasakan oleh klien yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga menimbulkan kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan bagi pelanggannya.⁸

⁷ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cet.1, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1984), hlm. 52

⁸ Adjie, Habib, and Aep Gunarsa. 2013. "Sanksi Perdata Dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik."

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan agen yang ada pada Kantor Notaris dan PPAT tertentu dinilai baik dengan nilai rata-rata 4,89. Baik pada dimensi keandalan (reliability), yaitu dari segi ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah. Dimensi daya tanggap (responsiveness), yaitu dari segi kecepatan pegawai untuk menanggapi keluhan masalah para pelanggan. Dimensi jaminan (assurance), yaitu dari segi kenyamanan dalam pengurusan. Dimensi empati (emphaty), yaitu dari segi pemahaman kebutuhan secara spesifik, minat untuk menggunakan agen, dan perhatian memberi solusi. Dan yang terakhir bukti fisik (tangibles) yaitu dari segi fasilitas, kerapian pegawai dan bangunan kantor yang masih dibawah nilai rata-rata.⁹

1. Lokasi

Menurut Ratnasari dan Aksa, bahwa lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan yang berkaitan dengan dimana operasi dan staff-nya akan ditempatkan. Dimensi dan Indikator dari faktor lokasi yaitu : 1) Akses artinya Lokasi yang dilalui mudah di jangkau oleh kliendengan atau tanpa sarana transportasi baik umum maupun pribadi, 2) Visibilitas Yaitu lokasi dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal. Tidak terhalang oleh sesuatu yang dapat membuat tempat menjadi sulit dilihat, 3) Lalu lintas (traffic) Berkaitan dengan seberapa sering dan banyak orang yang berlalu-lalang lokasi tersebut sehingga memberikan peluang besar terhadap terjadinya keputusan pembelian yang sering terjadi spontan dan Kepadatan atau kemacetan lalu lintas disekitar Lokasi perusahaan serta tempat parkir yang memadai. 4) Ekspansi

⁹ Abida, Rafly Dzikry, and Rizky Ramadhani Irham. 2021. "Tanggung Jawab Notaris Terhadap Waarmerking Akta Di Bawah Tangan Yang Pembuatannya Dibantu Oleh Notaris." *Jurnal Education And Development* 9 (1): 154–154.

tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan di kemudian hari. 5) Lingkungan berkaitan dengan kondisi daerah sekitar kantor atau perusahaan, seperti keamanan di lokasi tersebut. 6) Loyalitas Klien merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan klien mengubah dukungannya terhadap merk, berapa kemungkinan keinginan klien untuk meningkatkan citra positif suatu produk. Dimensi dan Indikator Loyalitas yaitu sebagai berikut:¹⁰

a. Kepuasan (Satisfaction)

Kepuasan klien merupakan pengukuran antara harapan klien dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan.

b. Ikatan Emosi (Emotional bonding)

Seorang klien dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga klien dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik klien tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika klien merasakan ikatan yang kuat dengan klien lain yang menggunakan produk atau agen yang sama.

c. Kepercayaan (Trust)

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

d. Kemudahan (easiness)

¹⁰ Darusman, Yoyon Mulyana. 2016. "Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik Dan Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah." ADIL: Jurnal Hukum 7 (1): 36–56.

Klien akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merek ketika perusahaan memberikan kemudahan baik dalam bertransaksi pada perusahaan tersebut.

- e. Pengalaman dengan perusahaan (History with company)
Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Loyalitas kliendipengaruhi oleh kemampuan dari sumber daya manusia yang dipekerjakan di perusahaan agen. Maka dari itu,kualitas pelayanan yang dirasakan oleh kliendapat mempengaruhi klientersebut untuk datang kembali atau beralih ke pesaing. Klienseringkali tidak loyal karena disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Jika klien memiliki sikap positif terhadap suatu merek maka klienakan merasa puas. Sehingga klientersebut berusaha untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi klien baru.¹¹

3. Hubungan Lokasi terhadap Loyaitas Klien

Pemilihan lokasi terhadap suatu kantor baik agen maupun barang merupakan hal yang penting. Idealnya, tentunya perusahaan harus memilih lokasi yang strategis agar dapat menarik lebih banyak pelanggan. Lokasi yang strategis juga merupakan pertimbangan dari klien untuk

¹¹ Hartini, Made Laksmi Sena, and Ni Putu Novita Sari. 2022. "Pelatihan Pengelolaan Kas Kecil Guna Meningkatkan Akuntabilitas Pencatatan Keuangan Pada Kantor Notaris Ppat Dr. Ir. I Wayan Adnyana, SH, M. Kn Selama Pandemi Covid-19." In , 1:250–54.

membeli atau menggunakan agen dari sebuah perusahaan. Pemilihan lokasi yang tepat juga akan membuat perusahaan mudah dikenali dan dijumpai oleh masyarakat. Dengan adanya pertimbangan lokasi ini, seorang klien memiliki keinginan untuk melakukan pembelian secara berulang, mempromosikan agen atau barang dari perusahaan tersebut kepada masyarakat yang memberikan efek positif pada perusahaan tersebut. Maka dari itu, pemilihan lokasi berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Sehingga dengan demikian, ada hubungan antara lokasi dengan loyalitas klien untuk melakukan pembelian suatu produk.¹²

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dalam beberapa penelitian menunjukkan faktor faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, di antaranya adalah variabel kualitas pelayanan dan lokasi. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Yulia Larasati Putri dan Hardi Utomo, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan menurut Rosnawati dalam penelitiannya tentang pengaruh lokasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lokasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap loyalitas konsumen.¹³

¹² Haryati, Felisa. 2018a. "Pelanggaran Kode Etik Notaris Terkait Persaingan Tidak Sehat Sesama Rekan Notaris Ditinjau Dari Peraturan Kode Etik Ikatan Notaris Indonesia (Ini)." *Jurnal Hukum Volkgeist* 3 (1): 74–88.

¹³ Kano, Marchellino Fortuna, and Khusnul Yaqin. 2023. "Sejauhmana Tanggung Jawab Notaris Terhadap Surat Dibawah Tangan Yang Di Daftarkan Pada Buku Khusus Notaris (Waarmerking)." *Jurnal Hukum* 20 (2): 508–13.

b) Prosedur Pelayanan Notaris

Notaris dalam pembuatan Akta Notaris untuk memproteksi diri Notaris. Pada dasarnya, Standar Prosedur Pelayanan Operasional/ SPPO seorang Notaris dalam membuat Akta adalah meminta data formil dari para penghadap, dalam hal ini yang dimaksud data formil adalah mengenai identitas para klien (nama, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, kewarganegaraan, dan tempat tinggal) berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli dan KK (Kartu Keluarga) asli klien serta data pendukung lainnya sesuai dengan peruntukan akta itu dibuat. Berikut adalah Prosedur atau Tata cara seorang Notaris dalam membuat Akta:¹⁴

1. Melakukan pengenalan terhadap penghadap, berdasarkan identitasnya yang diperlihatkan kepada Notaris;
2. Menanyakan, kemudian mendengarkan dan mencermati keinginan atau kehendak para pihak tersebut (tanya-jawab).
3. Memeriksa bukti surat yang berkaitan dengan keinginan atau kehendak para pihak tersebut.
4. Memberikan saran dan membuat kerangka akta untuk memenuhi keinginan atau kehendak para pihak tersebut.
5. Memenuhi segala teknik administratif pembuatan akta Notaris, seperti pembacaan, penandatanganan, memberikan salinan, dan pemberkasan untuk minuta.
6. Melakukan kewajiban lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas jabatan Notaris.

SPPO dalam menjalankan tugas dan jabatan sebagai seorang Notaris tentunya dengan memintakan data-data atau identitas dari para klien yang hendak membuat Akta notaris. Kemudian kita berusaha melakukan pengecekan secara

¹⁴ Kurniawati, Risma. 2021. "Perancangan Sistem Informasi Administrasi Akta Otentik Pada Notaris Dan PPAT Ira Koesoemawati, SH." Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI) 2 (04): 670–77.

mendasar terkait identitas yang diberikan oleh penghadap, mengingat kita sebagai Notaris tidak mempunyai kewenangan khusus untuk mengecek terkait identitas penghadap, kita hanya bisa mengecek secara mendasar apakah ada hal-hal yang janggal antara kartu identitas dengan penghadap.¹⁵ Setelah semua data dirasa sudah lengkap dan memenuhi standar dalam pembuatan Akta, untuk selanjutnya akan buat apa yang menjadi kehendak dari para penghadap. Dalam prakteknya, Notaris mempunyai Standar tersendiri dalam membuat Akta, seperti misalnya para klien harus mengisi daftar buku hadir terlebih dahulu, dalam pembuatan Akta biasanya akan menambahkan suatu bentuk pernyataan bagi klien yang dibuat terpisah dari Akta, yang berisi bahwa klien hadir pada saat pembuatan Akta dan dibubuhi tanda tangan klien juga. Selain itu selaku Notaris juga memasang kamera CCTV di kantor, untuk merekam siapa-siapa saja yang telah hadir di Kantor saya meskipun sudah kita foto terlebih dahulu pada saat pembuatan Akta, namun demi keyakinan hati Notaris maka menyiapkan semua hal tersebut agar dalam menjalankan tugas dan jabatan dapat berjalan dengan rasa aman.¹⁶

Lebih lanjut, perlu ditanyakan apakah klausul proteksi diri dalam Akta tentang identitas, sengketa dan keterangan klien mempunyai pengaruh, jika ada klien yang menyangkal pencantuman nama Notaris dan tanda tangan Notaris sering dimaknai oleh pihak tertentu yang bergelut dalam penegakan hukum bahwasanya Notaris sebagai pihak di dalam akta.

¹⁵ Marlyna, Henny. 2021. "Buku" Pengantar (Akta) Perjanjian Hak Kekayaan Intelektual: Untuk Notaris Dan Konsultan Hukum."

¹⁶ Ma'ruf, Umar, and Dony Wijaya. 2015. "Tinjauan Hukum Kedudukan Dan Fungsi Notaris Sebagai Pejabat Umum Dalam Membuat Akta Otentik (Studi Kasus Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang)." Jurnal Pembaharuan Hukum 2 (3): 299–309

Karenanya, ketika isi akta dipermasalahkan oleh mereka yang namanya tersebut dalam akta atau oleh pihak lainya, Notaris seringkali ditempatkan sebagai tergugat, atau turut tergugat, atau juga sebagai saksi, atau bahkan tersangka atau terdakwa. Penempatan Notaris dengan kualifikasi seperti itu dapat disimpulkan telah salah kaprah atau pihak-pihak tertentu tersebut tidak mengerti atau tidak memahami kedudukan Notaris dalam sistem hukum nasional, khususnya sebagai jabatan yang diberikan kewenangan tertentu oleh negara untuk membuat alat bukti autentik yang dikehendaki oleh para pihak dan sesuai aturan hukum yang berlaku untuk perbuatan hukum yang bersangkutan.¹⁷

Jadi, kesimpulanya bahwa Notaris bukan pihak dalam Akta atau dalam perjanjian yang para klien buat di hadapan Notaris, sehingga kalau pun diantara mereka terjadi sengketa perdata atau pidana, seharusnya Notaris tidak diikutsertakan dengan cara-cara apapun, karena akta Notaris sebagai bukti autentik harus dilihat sebagaimana yang tercantum/tertulis di dalamnya, sepanjang sudah sesuai dengan aturan-aturan yang terkandung dalam UUJN dan Kode etik maka Akta tersebut telah benar dan mempunyai kekuatan pembuktian yang sah dan/atau sempurna. Adanya Klausul Proteksi diri bagi para Notaris sangat berpengaruh, mengingat dalam menjalankan tugas jabatannya perlu adanya perlindungan bagi dirinya. Dalam pembuatan Akta Notaris meskipun sudah memenuhi pasal 1320 KUHPdt dan aturan-aturan lainnya yang terkait, namun sebagai bentuk kehati-hatian dan agar menambah keyakinan diri Notaris, maka Notaris dirasa tetap perlu untuk memasukkan

¹⁷ Notaris, Pengurus Pusat Ikatan. 2013. Jati Diri Notaris Indonesia. Gramedia Pustaka Utama.

Klausul Proteksi diri dalam Akta yang dibuatnya. Klausul Proteksi itu sangat diperlukan bagi kami sebagai Notaris, meskipun belum adanya aturan yang jelas untuk mengatur Klausul Proteksi diri ini dalam pembuatan Akta Notaris.¹⁸

Namun sebagai bentuk perlindungan bagi kita dalam menjalankan tugas jabatan yang sangat terhormat dan bermartabat ini, saya pribadi memandangnya sangat perlu untuk dimasukkan kedalam Akta-akta yang kita kerjakan selama ini, penambahan atau penyisipan Klausul Proteksi ini merupakan sebagai rasa percaya diri kita, dan sebagai keyakinan hati seorang Notaris dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang diberikan oleh masyarakat kepada kita. Tentu kita tidak ingin menjalankan jabatan yang sangat terhormat ini yang sudah diberikan masyarakat untuk mendapatkan kepastian hukum, secara gegabah dan tidak hati-hati. Unsur kehati-hatian harus selalu ditanamkan pada diri setiap Notaris dalam menjalankan tugas dan wewenangnya agar kita sebagai Notaris dapat menjalankan tugas kita dengan rasa aman dan mendapatkan kedamaian hati. Berbicara apakah para agen tersebut mempunyai izin dengan pernyataan atau surat kuasa dari klien Notaris? Selama dalam berkas pembuatan akta tersebut si agen atau agennya membawa atau menunjukkan surat kuasanya maka pembuatan Akta akan dilakukan oleh notaris.¹⁹

Untuk meningkatkan daya tarik klien dalam kepengurusan agen balik nama sertifikat Kantor Notaris/PPAT.

¹⁸ Parmitasari, Indah. 2020. "Autentikasi Akad Pembiayaan Pada Perbankan Syariah Dalam Penggunaan Lafadz Basmallah." Undang: Jurnal Hukum 3 (1): 85–105.

¹⁹ Purwaningsih, Endang. 2011. "Penegakan Hukum Jabatan Notaris Dalam Pembuatan Perjanjian Berdasarkan Pancasila Dalam Rangka Kepastian Hukum." Adil: Jurnal Hukum 2 (3): 323–36.

Notaris tertentu melakukan kegiatan pemasaran Notaris yaitu dengan menerapkan strategi marketing mix atau bauran pemasaran. Notaris dapat diartikan sebagai lembaga penyedia produk agen, maka bauran pemasaran yang digunakan adalah 7P yakni: produk, price, place, promotion, people, process, serta physical evidence. Implementasi dari 7P tersebut mampu membantu dan mendukung minat klien untuk mengurus balik nama sertifikat pada Kantor Notaris/PPAT.

c) Kepuasan Klien Notaris Melalui Agen

Layanan melalui agen ialah suatu hal penting dalam memberikan layanan berarti seseorang sedang melakukan interaksi demi mencapai kepuasan dua belah pihak. Pelayanan termasuk kepada kualitas agen yang diberikan kepada klien untuk memenuhi maksud dan tujuannya. Kualitas agen dan kepuasan klien memiliki keterkaitan yang saling berkesinambungan. Dengan memberikan sebuah layanan mempuni maka klien akan puas. Perkembangan semakin maju mendorong seseorang untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Di zaman yang semakin maju, banyak sekali agen pelayanan yang memudahkan seseorang dalam mencapai maksud dan tujuannya.²⁰

Dalam menyelesaikan urusan aktanya, banyak para klien yang menggunakan agen-agen pada kantor yang ada di beberapa para klien yang menggunakan agen yaitu: “Saya menggunakan agen dalam pembuatan akta saya dikarenakan saya sibuk, saya harus menjaga toko, sementara itu toko tidak bisa ditutup atau pun ditinggalkan, karena tidak ada yang menggantikan saya” Sementara kata Pak Riski, bahwa “Saya

²⁰ Sari, Chatrin Intan, and Liza Priandhini. 2022. “Tinjauan Yuridis Peran Notaris/PPAT Pada Kasus Pemindahan Aset Nirina Zubir.” *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 9 (6): 3211–21.

menggunakan agen agen karena saya merasa kurang teliti dalam hal seperti ini, saya kurang paham maka dari itu saya membutuhkan orang llain dalam menyelesaikan akta saya, dan saya merasa aman atas berkasa saya, karna agen tersebut mempercayakan saya. Dan Alhamdulillah berkasa-berkas saya aman”.²¹

Selain itu, Kata Ibu Herliana bahwa “Pengunaan agen agen yang saya gunakan atas rekomendasi teman saya, dikarenakan kami jauh dari kota, jadi sangat susah untuk akses kami menuju kantor untuk membuat akta, disamping itu sertifikat tanah itu sangat penting utuk saya” Dari hasil wawancara tersebut, disimpulkan bahwa pelayanan melalui agen sangat berpengaruh. Hasil yang didapatkan oleh para klien sesuai dengan apa yang para klien tersebut harapkan. Dengan adanya agen, para klien dalam menyelesaikan aktanya jauh lebih mudah, dikarenakan para agen melebihi tingkat kepentingan klien maka dapat menimbulkan tingkat kepercayaan klien terhadap agen.

Selain hal tersebut, para agen harus mampu berinteraksi lebih baik lagi dengan para kliennya, yang pada akhirnya akan menciptakan dan meningkatkan kepuasan pada klien. Kepuasan klien ialah kadar perasaan yang dialami setelah menggunakan agen yang di berikan. Terdapat 3 tahap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Artinya, bila agen yang kurang memenuhi harapan klien maka harapan klien telah di kecewakan, tetapi bila agen yang diberikan memenuhi ekspektasi klien maka klien tidak akan kecewa, serta apabila agen yang diterima melebihi ekspektasi maka klien akan merasa

²¹ Sayuna, Inche. 2016. “Harmonisasi Dan Sinkronisasi Hukum Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT) Ditinjau Dari Otentisitas Akta Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris.”

puas.²² Apa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan. Pelanggan tidak puas jika kinerja tidak memenuhi harapan. Pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau puas. Kepuasan adalah tingkat emosional setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Dengan demikian, kepuasan dan kinerja adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan.²³

d) Perlindungan Hukum Terhadap Klien Notaris Melalui Agen

Sanksi administrasi mendapat pelanggaran terhadap kewajiban notaris untuk merahasiakan akta beserta dengan isinya tersebut juga diperkenankan oleh undang-undang untuk menjadi alasan bagi pihak yang menderita kerugian atas pelanggaran tersebut untuk menuntut ganti rugi kepada notaris, hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 16 ayat (12) Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris. Untuk itu, dengan cukup menjalankan kewajibannya dalam merahasiakan isi akta yang di antaranya adalah data pribadi para penghadap dan saksi, seorang notaris turut berperan dalam upaya perlindungan data pribadi dengan tidak menyebarkan data pribadi para penghadap dan saksi kepada pihak lain yang tak memiliki kaitan terhadap akta

²² Tampubolon, Junita. 2019. "Analisis Yuridis Akibat Hukum Dari Buku Daftar Akta Notaris Yang Tidak Ditandatangani Dan Di Paraf Kepada Majelis Pengawas Daerah."

²³ Yuniati, Sri. 2017. "Mekanisme Pemberian Sanksi Terhadap Notaris Yang Melakukan Pelanggaran Kode Etik Jabatan Notaris." Jurnal Akta 4 (4): 585–90.

tersebut. Pengaruh klien dalam menggunakan agen Notaris dinilai dari pelayanannya yang efisien dan baik, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah klien merasa puas dengan produk atau agen yang diterimanya, klien akan membandingkan pelayanan yang diberikan.²⁴

Konstruksi yuridis yang digunakan dalam tanggung jawab perdata atas kebenaran materiil terhadap akta yang dibuat oleh notaris adalah konstruksi perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerduta). Apa yang disebut dengan perbuatan melawan hukum memiliki sifat aktif maupun pasif. Aktif dalam artian melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada pihak lain, jadi sengaja melakukan gerakan, maka dengan demikian perbuatan melawan hukum merupakan suatu perbuatan yang aktif. Pasif dalam artian tidak melakukan suatu perbuatan namun sesungguhnya perbuatan tersebut merupakan kewajiban baginya atau dengan tidak melakukan suatu perbuatan tertentu suatu yang merupakan keharusan maka pihak lain dapat menderita suatu kerugian. Unsur dari perbuatan melawan hukum ini meliputi adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan dan adanya kerugian yang ditimbulkan. Sebagaimana perkembangan lembaga perbuatan melawan hukum kontemporer, maka apa yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan melawan hukum dalam arti luas. Secara lebih rinci perbuatan melawan hukum dalam arti luas adalah apabila perbuatan tersebut:²⁵

1. Melanggar hak orang lain;

²⁴ HS, H Salim, and MS SH. 2022. Uji Kompetensi Profesi Notaris: Soal Jawab Ujian Pengangkatan Notaris & Uji Kode Etik Notaris. Sinar Grafika.

²⁵ Ghansham Anand, SH, and M Kn. 2018. Karakteristik Jabatan Notaris Di Indonesia. Prenada Media

2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku;
3. Bertentangan dengan kesusilaan;
4. Bertentangan dengan kepatutan dalam memperhatikan kepentingan diri dan harta orang lain dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Penjelasan UUJN menunjukkan bahwa Notaris hanya sekedar bertanggung jawab terhadap formalitas dari suatu akta otentik dan tidak terhadap materi akta otentik tersebut. Hal ini mewajibkan Notaris untuk bersikap netral dan tidak memihak serta memberikan semacam nasihat hukum bagi klien yang meminta petunjuk hukum pada Notaris yang bersangkutan. Sejalan dengan hal tersebut maka Notaris dapat dipertanggungjawabkan atas kebenaran materiil suatu akta apabila nasihat hukum yang diberikannya ternyata dikemudian hari merupakan suatu yang keliru. Dalam UUJN diatur bahwa ketika notaris dalam menjalankan tugas jabatannya terbukti melakukan pelanggaran, maka notaris dapat dikenakan atau dijatuhkan sanksi, berupa sanksi perdata, administrasi, dan kode etik jabatan notaris. Sanksi sanksi tersebut telah sedemikian rupa, baik sebelumnya dalam PJJN maupun sekarang dalam UUJN dan kode etik jabatan notaris, yang tidak mengatur adanya sanksi pidana terhadap notaris. Dalam praktik ditemukan kenyataan bahwa suatu tindakan hukum atau pelanggaran yang dilakukan notaris sebenarnya dapat dijatuhkan sanksi administrasi atau perdata atau kode etik jabatan notaris, tapi kemudian ditarik atau dikualifikasikan sebagai suatu tindak pidana yang dilakukan oleh notaris.²⁶

²⁶ Adjie, Habib, and Aep Gunarsa. 2013. "Sanksi Perdata Dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik."

Dalam UU-JN, adapun bentuk-bentuk perlindungan hukum dapat kita lihat diantaranya pada ketentuan Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 16 ayat (1) huruf e mengenai sumpah jabatan Notaris. Dimana dalam kedua Pasal tersebut dijelaskan bahwa Notaris berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan akta maupun keterangan-keterangan yang berkaitan dengan akta tersebut. Selain kedua Pasal tersebut ada juga ketentuan Pasal 66 yang mengatur tentang tata cara pemanggilan Notaris untuk dimintai keterangannya dalam proses Perdata maupun Pidana dan penyitaan Minuta akta. Ketentuan Pasal 66 UUN. Ketentuan Pasal 66 ini berkaitan erat dengan keberadaan Majelis Pengawas Notaris. Dimana Majelis Pengawas Notaris merupakan instansi yang bertugas untuk mengawasi, memeriksa dan menjatuhkan sanksi terhadap Notaris. Pengawasan yang dilakukan oleh Majelis Pengawas merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum dengan cara preventif.

Telah dijelaskan dalam UUN bahwa untuk melakukan pengawasan terhadap Notaris maka diberikan kewajiban dan kewenangan kepada Menteri yang diteruskan kepada Majelis Pengawas Notaris untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Notaris dalam melaksanakan pekerjaannya merupakan sesuatu hal yang positif. Sehingga diharapkan aktifitas masyarakat yang berhubungan dengan Notaris/PPAT dapat berjalan dengan baik.²⁷

Untuk pengawasan tersebut, Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia membentuk Majelis Pengawas Notaris. Majelis Pengawas Notaris sendiri terdiri dari Majelis Pengawas

²⁷ Darusman, Yoyon Mulyana. 2016. "Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik Dan Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah." ADIL: Jurnal Hukum 7 (1): 36-56.

Pusat (MPP) yang berada di Ibukota Negara (Jakarta), Majelis Pengawas Wilayah (MPW) yang berada di Ibukota Provinsi dan Majelis Pengawas Daerah (MPD) yang berada di Kabupaten/Kota. Majelis Pengawas Notaris anggotanya terdiri dari unsur Pemerintah, Akademisi dan Notaris. Selain diawasi oleh Majelis Pengawas Notaris, Notaris juga diawasi oleh pengurus dan Dewan Kehormatan Ikatan Notaris Indonesia (INI). Sama seperti Majelis Pengawas Notaris, Dewan Kehormatan juga terdiri dari Dewan Kehormatan Daerah, Dewan Kehormatan Wilayah, dan Dewan Kehormatan Pusat. Pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Kehormatan dikhususkan pada pelanggaran yang berkaitan dengan Kode Etik Notaris. Dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai Pejabat Umum, tidak jarang seorang Notaris/PPAT harus berurusan dengan proses hukum.²⁸

Dalam proses hukum tersebut, Notaris/PPAT harus memberikan keterangan dan kesaksian menyangkut isi akta yang di buatnya. Dalam sumpah jabatan notaris pada Pasal 4 dan kewajiban notaris pada pasal 16 (ayat 1) huruf e Undang undang Jabatan Notaris, mewajibkan bahwa notaris tidak boleh berbicara apapun atau diharuskan diam sekalipun di hadapkan di muka Pengadilan. Maksudnya adalah notaris dilarang untuk memberikan suatu kesaksian terkait isi dan hal apa saja yang dimuat dalam akta yang dibuatnya. Notaris tidak hanya memiliki hak untuk berbicara tetapi juga memiliki hak untuk diam dan status hak dan kewajiban notaris ini mengesampingkan kewajiban umum untuk memberikan suatu

²⁸ HS, H Salim, and MS Sh. 2021. Peraturan Jabatan Notaris. Sinar Grafika

kesaksian sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1909 KUHPerdara.²⁹

Hal ini dikarenakan Notaris merupakan jabatan kepercayaan dan untuk kepentingan masyarakat yang telah memberikan kepercayaan kepada notaris, maka ia berhak untuk tidak berbicara atau tidak memberikan kesaksian di muka Pengadilan sekalipun hal tersebut tidak dicantumkan dalam akta yang dibuatnya. Maka dalam hal perkara perdata terkait pembuktian sebuah akta otentik, notaris sebagai pembuat akta tersebut dapat dimintai keterangannya dengan berperan sebagai saksi ahli. Kehadiran notaris sebagai pejabat pembuat akta otentik yang dijadikan sebagai alat bukti di Persidangan akan berperan sebagai saksi ahli yang akan menjelaskan dan memberikan informasi tentang apa yang diketahuinya berdasarkan keahliannya sebagai seorang notaris yang akan dikaitkan dengan prosedur baku terbitnya sebuah akta notaris tersebut. Sedangkan terkait perkara pidana notaris dapat di mintai keterangannya sebagai saksi biasa bahkan bisa dipersangkakan terkait akta otentik yang dibuatnya ketika akta tersebut menjadi barang bukti di dalam Pengadilan. Hal ini dapat terjadi apabila dalam bukti awal, akta otentik yang menjadi alat bukti tersebut dibuat dengan mengandung unsur-unsur tindak pidana.³⁰

Akta otentik yang dibuat di hadapan notaris (Pejabat Pembuat Akta Tanah) memiliki kedudukan hukum yang kuat dalam berbagai yurisdiksi, termasuk di Indonesia. Dalam kedudukannya sebagai pejabat umum, baik notaris maupun

²⁹ Marlyna, Henny. 2021. "Buku" Pengantar (Akta) Perjanjian Hak Kekayaan Intelektual: Untuk Notaris Dan Konsultan Hukum."

³⁰ Naja, Daeng. 2019. Dosa Riba Notaris. Uwais Inspirasi Indonesia.

PPAT harus memastikan bahwa akta otentik yang dibuatnya sah dan benar, serta memenuhi persyaratan formal dan materiil yang ditentukan oleh undang-undang. Jika terdapat permasalahan di kemudian hari, kedudukan notaris dan PPAT akan dilihat sejauh mana pelanggaran yang telah dilakukan oleh notaris atau PPAT, apakah ada kesalahan/tidak, pelanggaran terhadap kode etik dan atau UUJN. Dengan demikian, akta otentik yang dibuat di hadapan notaris atau PPAT memiliki kedudukan yang sangat penting dalam sistem hukum untuk memastikan keabsahan dan kepastian transaksi serta hak-hak yang terkait dengannya.³¹

Dalam kehidupan yang serba cepat dan sibuk saat ini, masyarakat sangat membutuhkan layanan yang dapat memberikan kemudahan dalam berbagai hal. Saat ini, ada banyak industri jasa yang memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satunya adalah bidang hukum. Sektor hukum dibagi lagi menjadi jasa pengacara dan notaris. Jika melihat fenomena yang terjadi di masyarakat, maka sektor notaris saat ini merupakan jasa yang paling diperlukan dalam segala urusan khususnya dalam transaksi jual beli. Jasa Notaris memegang peranan yang sangat penting dalam hal ini berkaitan dengan legalitas proses jual beli atau peralihan hak.

³¹ Putri, Nuriska Sukma Anjani, and Sri Yanthy Yosepha. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kantor Notaris Dan Ppat Indah Khaerunnisa, SH., M. Kn." *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 2 (2): 119–29.

E. KESIMPULAN

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan agen notaris, lokasi, dan loyalitas klien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen—meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—berperan besar dalam membentuk kepuasan serta kepercayaan klien, sehingga memengaruhi loyalitas mereka terhadap layanan notaris. Lokasi kantor notaris yang strategis, mudah diakses, aman, serta didukung fasilitas yang memadai juga menjadi faktor penting dalam keputusan klien untuk terus menggunakan layanan notaris secara berulang. Selain itu, prosedur pelayanan notaris yang sesuai standar, penerapan klausul proteksi diri, serta perlindungan hukum terhadap klien dan notaris semakin memperkuat kualitas layanan yang dihasilkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan loyalitas klien pada layanan kenotariatan di Indonesia

F. SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, kantor notaris disarankan untuk terus meningkatkan profesionalitas agen melalui pelatihan pelayanan, memperkuat sistem informasi dan transparansi proses pembuatan akta, serta memastikan seluruh prosedur operasional berjalan konsisten agar memperkuat kepercayaan klien. Selain itu, memilih atau menata ulang lokasi kantor agar semakin mudah diakses masyarakat dapat meningkatkan kenyamanan dan minat klien untuk kembali menggunakan layanan. Notaris juga perlu memperhatikan perlindungan hukum bagi klien maupun dirinya dengan memperketat verifikasi identitas, menerapkan klausul proteksi diri secara tepat, serta memastikan kepatuhan terhadap UU Jabatan Notaris dan kode etik, sehingga pelayanan yang

diberikan tidak hanya berkualitas tetapi juga aman secara hukum bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, Marketing Management, Pearson Education, 2016

Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, 2014.

Tjiptono, Fandy. Service Management. Andi Offset, 2017. Griffin, Jill. Customer Loyalty. Jossey-Bass, 2005

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., Services Marketing, 2018

Sri Mamudji, et al., Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 32

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cet.1, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1984), hlm. 52

Adjie, Habib, and Aep Gunarsa. 2013. "Sanksi Perdata Dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik."

Abida, Rafly Dzikry, and Rizky Ramadhani Irham. 2021. "Tanggung Jawab Notaris Terhadap Waarmerking Akta Di Bawah Tangan Yang Pembuatannya Dibantu Oleh Notaris." Jurnal Education And Development 9 (1): 154–154.

Darusman, Yoyon Mulyana. 2016. "Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik Dan Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah." ADIL: Jurnal Hukum 7 (1): 36–56.

Hartini, Made Laksmi Sena, and Ni Putu Novita Sari. 2022. "Pelatihan Pengelolaan Kas Kecil Guna Meningkatkan Akuntabilitas Pencatatan Keuangan Pada Kantor Notaris Ppat Dr. Ir. I Wayan Adnyana, SH, M. Kn Selama Pandemi Covid-19." In, 1:250–54.

Haryati, Felisa. 2018 a. "Pelanggaran Kode Etik Notaris Terkait Persaingan Tidak Sehat Sesama Rekan Notaris Ditinjau Dari

Peraturan Kode Etik Ikatan Notaris Indonesia (Ini)”.*” Jurnal Hukum Volkgeist* 3 (1): 74–88.

Kano, Marchellino Fortuna, and Khusnul Yaqin. 2023. “Sejauhmana Tanggung Jawab Notaris Terhadap Surat Dibawah Tangan Yang Di Daftarkan Pada Buku Khusus Notaris (Waarmerking).” *Jurnal Hukum* 20 (2): 508–13.

Kurniawati, Risma. 2021. “Perancangan Sistem Informasi Administrasi Akta Otentik Pada Notaris Dan PPAT Ira Koesoemawati, SH.” *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)* 2 (04): 670–77.

Marlyna, Henny. 2021. “Buku” Pengantar (Akta) Perjanjian Hak Kekayaan Intelektual: Untuk Notaris Dan Konsultan Hukum.”

Ma’ruf, Umar, and Dony Wijaya. 2015. “Tinjauan Hukum Kedudukan Dan Fungsi Notaris Sebagai Pejabat Umum Dalam Membuat Akta Otentik (Studi Kasus Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang).” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2 (3): 299–309

Notaris, Pengurus Pusat Ikatan. 2013. *Jati Diri Notaris Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.

Parmitasari, Indah. 2020. “Autentikasi Akad Pembiayaan Pada Perbankan Syariah Dalam Penggunaan Lafadz Basmallah.” *Undang: Jurnal Hukum* 3 (1): 85–105.

Purwaningsih, Endang. 2011. “Penegakan Hukum Jabatan Notaris Dalam Pembuatan Perjanjian Berdasarkan Pancasila Dalam Rangka Kepastian Hukum.” *Adil: Jurnal Hukum* 2 (3): 323–36.

Sari, Chatrin Intan, and Liza Priandhini. 2022. “Tinjauan Yuridis Peran Notaris/PPAT Pada Kasus Pemindahan Aset Nirina Zubir.” *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 9 (6): 3211–21.

Sayuna, Inche. 2016. “Harmonisasi Dan Sinkronisasi Hukum Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT) Ditinjau Dari Otentisitas Akta Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris.”

- Tampubolon, Junita. 2019. "Analisis Yuridis Akibat Hukum Dari Buku Daftar Akta Notaris Yang Tidak Ditandatangani Dan Di Paraf Kepada Majelis Pengawas Daerah."
- Yuniati, Sri. 2017. "Mekanisme Pemberian Sanksi Terhadap Notaris Yang Melakukan Pelanggaran Kode Etik Jabatan Notaris." *Jurnal Akta* 4 (4): 585–90.
- HS, H Salim, and MS SH. 2022. *Uji Kompetensi Profesi Notaris: Soal Jawab Ujian Pengangkatan Notaris & Uji Kode Etik Notaris*. Sinar Grafika.
- Ghansham Anand, SH, and M Kn. 2018. *Karakteristik Jabatan Notaris Di Indonesia*. Prenada Media
- Adjie, Habib, and Aep Gunarsa. 2013. "Sanksi Perdata Dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik."
- Darusman, Yoyon Mulyana. 2016. "Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik Dan Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah." *ADIL: Jurnal Hukum* 7 (1): 36–56.
- HS, H Salim, and MS Sh. 2021. *Peraturan Jabatan Notaris*. Sinar Grafika
- Marlyna, Henny. 2021. "Buku" Pengantar (Akta) Perjanjian Hak Kekayaan Intelektual: Untuk Notaris Dan Konsultan Hukum."
- Naja, Daeng. 2019. *Dosa Riba Notaris*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Putri, Nuriska Sukma Anjani, and Sri Yanthy Yosepha. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kantor Notaris Dan Ppat Indah Khaerunnisa, SH., M. Kn." *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 2 (2): 119–29.