

Analisis Kemampuan Adaptif Customer Relation Officers Dalam Service Recovery Rekomendasi Hak Guna Bangunan di Atas Hak Pengelolaan Lahan, Studi Pada DPMPTSP DKI Jakarta

Ayu Adriana Putri¹, Rachma Fitriati²

^{1,2} Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia
adr_putri@yahoo.com, rachma.fitriati.ui2018@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan faktor apa saja yang mempengaruhi kemampuan adaptif CRO dalam service recovery pada pelayanan rekomendasi HGB di atas HPL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Sumber data diambil dari informan yaitu petugas CRO yang terlibat secara langsung pada layanan HGB di atas HPL sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Penyebaran dan pengisian kuesioner. Hasil penelitian menemukan bahwa culture competence, self management dan social capacity, mempengaruhi recovery Performance sedangkan faktor informational fairness tidak memberikan pengaruh pada service recovery Performance CRO pada layanan rekomendasi HGB di atas HPL.

Kata Kunci: kemampuan adaptif; service recovery; customer relation officers.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe what factors increase CRO's adaptability in service recovery on HGB over HPL in the Capital Investment Office and the One Stop Integrated Ministry of DKI Jakarta Province. The method used in this research is quantitative descriptive. Sources of data were taken from CRO officers who were directly involved in HGB services over HPL as many as 50 respondents. The technique of collecting data is done by distributing and filling out questionnaires. The results found that cultural competence, self-management, social capacity affect recovery Performance and information justice factors do not influence the Performance of CRO recovery services on HGB search services over HPL.

Keywords: *adaptive capability; service recovery; customer relation officers.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi acuan yang paling mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penanda adanya perubahan dalam pemerintahan. Oleh karena itu Gubernur Jakarta, periode 2012-2014 Ir. H. Joko Widodo memiliki ide untuk membuat perizinan lebih mudah dan tidak berbelit di Jakarta. Setahun kemudian pada tahun 2015 dibentuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pembentukan badan tersebut didasarkan pada Peraturan Daerah (Perda) Nomor 12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang diresmikan oleh Basuki Tjahja Purnama Gubernur DKI Jakarta periode 2014-2017. Instansi ini merupakan sebuah front liner dalam hal pelayanan perizinan untuk warga Jakarta.

Sebagai ujung tombak pemerintah, *customer relation officer* atau CRO pada DPMPSTP Jakarta dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memperbaiki citra pelayanan publik menjadi lebih baik. Meskipun berbagai usaha dilakukan untuk menghindari *service recovery*, namun tetap saja kegagalan layanan tidak bisa dihindari. CRO sebagai aktor yang berperan secara langsung dalam proses pelayanan harus mempersiapkan diri apabila kegagalan dalam pelayanan terjadi. CRO harus memiliki kemampuan dalam menangani atau menyikapi kegagalan layanan ke pemohon. Sikap dan tindakan yang tepat dalam konteks *service recovery* perlu dilaksanakan.

Evaluasi *service recovery* sering dilakukan melalui sudut pandang pemohon. Berbagai penelitian selalu melihat keefektifan *service recovery* yang dilakukan dari sudut pandang penerima layanan, seakan mengesampingkan sudut pandang dari pemberi layanan, yakni petugas layanan dalam penelitian ini adalah CRO. Dalam hal membuat kebijakan akan lebih efektif juga memperhatikan kedua sisi, karena pelayanan saat ini tidak sekedar memberikan layanan, namun juga memperhatikan kualitas dan menganalisis hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Sehingga dirasa perlu memperhatikan sisi dari petugas layanan. Kemampuan CRO dalam pelayanan sudah tentu menjadi hal yang harus diperhatikan, namun dalam prosesnya perlu dilakukan analisis mengenai hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja layanan seorang petugas layanan khususnya pada *service recovery*.

Pelaksanaan *service recovery* sendiri merupakan hal yang harus dilakukan oleh instansi atau perusahaan terutama swasta yang berorientasi pada benefit agar tidak kehilangan konsumen, namun dalam hal pelayanan publik meskipun tidak berorientasi pada benefit atau keuntungan namun *service recovery* tetap perlu dijalankan. Mengingat agar tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dan mengubah image pelayanan publik yang diketahui buruk menjadi lebih baik.

Guna mencapai idealnya *service recovery* yang diharapkan. Kemampuan adaptif CRO dalam hal memberikan pelayanan khusus kepada pemohon yang mengalami kegagalan pelayanan tentu perlu menjadi perhatian. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adaptif CRO dalam *service recovery*.

Merujuk dan mereview dari beberapa jurnal terkait, maka jurnal dengan judul "Frontline Health Professionals' Perceptions Of Their Adaptive Competences In Service recovery". Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pelayan kesehatan di Qatar terhadap kemampuan adaptif petugas dalam usaha *service recovery*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya petugas layanan kesehatan dan kemampuan emosional dan

perbaikan efikasi diri meningkatkan persepsi antarpersonal dan *recovery performance* (McQuilken, Robertson, Abbas, & Polonsky, 2020).

Rod & Ashill dalam *Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* dengan tujuan untuk menyelidiki model komitmen manajemen terhadap kualitas layanan (MCSQ) dan kinerja pemulihan layanan dalam konteks rumah sakit umum dan swasta di Selandia Baru. Melalui desain/metodologi/pendekatan survei *cross-sectional* didasarkan pada reformulasi teori sikap, karyawan rumah sakit garis depan (FHEs) ditanya tentang bagaimana MCSQ berdampak pada kinerja pemulihan layanan mereka di sektor publik dan swasta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara MCSQ dan kinerja pemulihan layanan dimediasi oleh komitmen organisasi. Dengan pengecualian hubungan antara MCSQ dan komitmen organisasi, tidak ada perbedaan antara FHE di sektor swasta dan publik (Rod & Ashill, 2010).

Diantara berbagai bahasan yang berkembang mengenai sumber daya manusia adalah kemampuan beradaptasi pegawai untuk meningkatkan produktivitasnya. *Adaptive competence* atau perilaku adaptif adalah kapasitas pegawai untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya. Seorang pegawai harus mampu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya agar pegawai tersebut dapat beraktivitas dan berkinerja secara optimal dan nyaman. Adaptasi merupakan proses yang harus dijalani setiap pegawai, kemudian dengan melalui proses ini nantinya akan menjadi penentu *Performance* seorang pegawai di awal masa bekerja. Dalam beberapa kasus, perilaku adaptif seorang pegawai menentukan masa depan pegawai di suatu organisasi bila pegawai mampu bertahan dalam adaptasi maka karirnya akan baik kedepannya.

Kemampuan adaptif memiliki berbagai istilah yakni: *social competency*, *social maturity*, *adaptive capacity* dan *adaptive fitting*. Berbagai istilah tersebut intinya adalah kemampuan diri dalam menyesuaikan dan memposisikan diri terhadap apa yang dihadapi. Selain itu perilaku adaptif adalah kematangan diri dan sosial seseorang dalam melakukan kegiatan umum sehari-hari sesuai dengan usia dan berkaitan dengan budaya kelompoknya.

Kemampuan adaptif diri seseorang berbeda-beda, tergantung bagaimana mereka mengekspresikannya, hal ini sejalan dengan pendapat (Leland, Shellhaas, Nihira, & Foster, 1967) mendefinisikan kemampuan adaptasi seseorang agar dapat melakukan: kebebasan pribadi dan kemampuan beradaptasi secara pribadi. Meskipun kebebasan berekspresi menjadi faktor dasar beradaptasi, namun perilaku adaptif diiringi dengan kemampuan untuk bertanggung jawab secara social.

Dalam konteks pegawai atau pekerja (Johnston & Nasmyth, 1978) (1978) menjelaskan mengenai konsep perilaku adaptif yakni: “Bentuk kemampuan seseorang yg berkaitan dengan: fungsi kemandirian (*independent functioning*) untuk mencapai keberhasilan melaksanakan tugas sesuai dengan usia dan harapan masyarakat sekitar. Seperti membersihkan diri, menggunakan toilet, makan, berpakaian, bepergian dan sebagainya. Dan tanggung jawab pribadi (*personal responsibility*). Serta mampu memantau perilaku pribadinya dan dapat menerima semua resiko/tanggung jawab atas pengambilan suatu keputusan: tercermin dalam pembuatan keputusan dan pemilihan tingkah laku.

Tanggung jawab sosial (*social responsibility*) seperti “menerima tanggung jawab sebagai anggota kelompok/ masyarakat dan melaksanakan tingkah laku yang sesuai dengan

harapan kelompok/masyarakat: penyesuaian sosial terhadap lingkungan, perkembangan emosional, kemandirian ekonomi, tanggungjawab sebagai warganegara”

Menurut (Schindehutte & Morris, 2001) “adaptasi dapat didefinisikan sebagai tindakan-tindakan para pelaku usaha (*entrepreneur*) dan timnya dalam memproses masukan-masukan informasi dari lingkungannya dan membuat penyesuaian-penyesuaian yang cepat”. Sehingga perilaku adaptif seorang pegawai merupakan tindakan dalam memproses masukan-masukan informasi dari lingkungannya baik lingkungan kerja dan diluar kerja selanjutnya membuat penyesuaian dengan cepat.

(McQuilken et al., 2020) dalam jurnal internasional yang berjudul ‘*Frontline health professionals’ perceptions of their adaptive competences in service recovery*’ menjelaskan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kemampuan adaptif petugas kesehatan di Qatar terhadap *service recovery Performance* berdasarkan hasil wawancara dan studi pustaka sebagai berikut:

1. *Cultural competence*, adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan beragam kebutuhan budaya pelanggan
2. *Self management*, melibatkan manajemen perasaan dan suasana hati karyawan. yang merupakan dimensi kecerdasan emosi
3. *Social capacity*, kemampuan untuk mengelola dan mengevaluasi keadaan emosional berdasarkan isyarat sosial
4. *Informational fairness*, penyediaan informasi yang jelas, jujur dan akurat
6. *Recovery self efficacy*, mencerminkan kepercayaan pada kemampuan mereka untuk berhasil pulih.

Disamping itu, kompetensi budaya juga memiliki peran yang cukup signifikan. Kompetensi budaya merupakan kemampuan untuk beradaptasi dengan beragam kebutuhan budaya pelanggan. (Patterson, Cowley, & Prasongsukarn, 2006) dalam jurnal internasional yang berjudul *Service recovery recovery: The moderating impact of individual-level cultural value orientation on perceptions of justice*. Menjelaskan bahwa dampak orientasi nilai budaya pelanggan (yaitu, nilai-nilai budaya yang diukur pada tingkat individu) dalam menerapkan program pemulihan layanan yang efektif, memiliki hubungan positif, hal serupa juga disampaikan oleh (McQuilken et al., 2020) al. dalam jurnal internasional yang berjudul ‘*Frontline health professionals’ perceptions of their adaptive competences in service recovery*’. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukannya diketahui bahwa *cultural competence* memiliki hubungan yang kuat terhadap *service recovery Performance*.

Pelibatan perasaan dan suasana hati karyawan juga menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kinerja. Pelibatan perasaan dan suasana hati merupakan dimensi kecerdasan emosi. Menurut (Akerjordet & Severinsson, 2009) manajemen diri melibatkan keterbukaan terhadap perasaan dan manajemen suasana hati seseorang; tidak menekan perasaan yang sebenarnya. (Mikolajczak & Luminet, 2008) dalam penelitiannya yang berjudul *Resilience and hypothalamic-pituitary-adrenal axis reactivity under acute stress in young men*, mengemukakan bahwa *service recovery* seringkali menuntut secara emosional bagi mereka yang berurusan dengan pelanggan yang tidak puas, sehingga manajemen mandiri dapat meningkatkan ketahanan mereka. Sejalan dengan teori tersebut (Druskat, Sala, & Mount, 2013) dalam jurnal internasional yang berjudul *Linking emotional intelligence and Performance at work: Current research evidence with individuals and*

groups, mengungkapkan bahwa petugas layanan yang dapat mengatur diri secara emosional lebih mampu mengenali dan menghilangkan perasaan negatif untuk menghindari pengaruh buruk terhadap kinerja mereka. Sehingga terdapat pengaruh positif atas manajemen diri terhadap kinerja *service recovery* seorang petugas layanan.

Berikutnya adalah kemampuan dalam melakukan manajemen lingkungan social atau disebut kapasitas social. Kapasitas sosial merupakan kemampuan untuk mengelola dan mengevaluasi keadaan emosional berdasarkan isyarat social. Lebih dalam lagi menurut (Akerjordet & Severinsson, 2009) *Social capacity* merupakan kemampuan yang dimiliki untuk menstabilkan keadaan emosi secara strategis dan untuk memastikan efektivitas manajemen semacam itu berdasarkan pada petunjuk lingkungan sosial. Menurut (Abraham, 2004) dalam jurnal yang berjudul *Emotional competence as antecedent to Performance: A contingency framework*, menjelaskan bahwa *social capacity* memegang peranan penting terhadap *service recovery*. Sehingga adanya hubungan positif antara *social capacity* terhadap *service recovery Performance*.

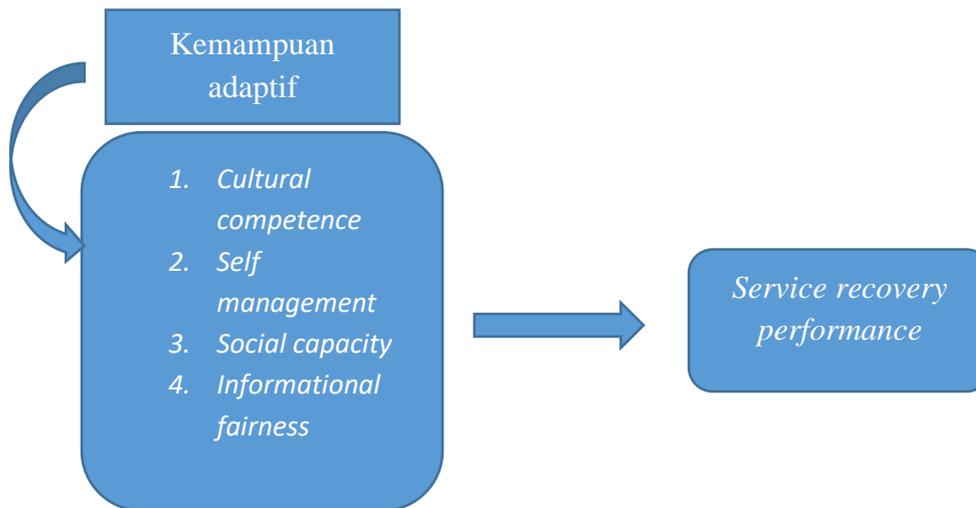
(McFarlin & Sweeney, 1992) mengungkapkan “*perceptions of informational fairness are more likely if customers believe the information has these characteristic.*” Artinya keadilan informasi lebih disukai meskipun terjadi kegagalan layanan. *Sejalan dengan penelitian tersebut* (McQuilken et al., 2020) dalam penelitiannya mengungkapkan hubungan positif antara *informational fairness* dengan *service recovery Performance*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode survei. Metode survey dianggap lebih tepat untuk mengetahui factor yang berkaitan dengan kemampuan adaptif apa saja yang mempengaruhi *service recovery performance* CRO. Pemberian skor dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Pada penelitian ini masing-masing responden yakni CRO diberikan kuesioner dengan pernyataan-pernyataan positif mengenai anggapan dan sikap yang memengaruhi kompetensi adaptif CRO dalam melakukan *service recovery* pada layanan rekomendasi HGB di atas HPL. Selanjutnya diminta untuk memberikan jawaban: “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju” dan “tidak relevan”. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik total quota sampling.

Menurut (Sugiyono, 2009) yang dimaksud dengan total quota sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Alasannya karena jumlah populasi yang kurang dari 100. Adapun responden dalam penelitian ini yang berjumlah 50 orang yang bertugas sebagai CRO. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Penyebaran dan pengisian kuesioner. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui analisis kuantitatif menggunakan hasil dengan tabel statistik dengan tahapan pengelolaan data yaitu penafsiran data, reduksi data, penyusunan data, pemeriksaan keabsahan data serta menarik kesimpulan.

Merujuk dari beberapa literatur yang telah direview oleh penulis merumuskan operasionalisasi konsep sebagai berikut:



Gambar 1 operasional konsep

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dijelaskan bahwa konsep kompetensi adaptif pada penelitian ini terdiri dari tujuh dimensi yang terdiri dari, kompetensi budaya, manajemen diri, kapasitas social, keadilan antarpersonal, keadilan informasi, efikasi diri dan sistem perbaikan organisasi. Maka Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Cultural Competence*

H0 : Tidak terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *cultural competence* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

H1 : Terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *cultural competence* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

b. *Self-management*

H0 : Tidak terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *self-management* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

H1 : Terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *self-management* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

c. *Social Capacity*

H0 : Tidak terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *social capacity* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

H1 : Terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *social capacity* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

d. *Informational Fairness*

H0 : Tidak terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *informational fairness* terhadap *service*

recovery Performance rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

H1 : Terdapat pengaruh dari implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *informational fairness* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden mendapatkan hasil bahwa, pada pengelompokan usia yang berusia 18-24 tahun adalah sebanyak 10 orang (20%). Responden yang berusia 25-34 tahun adalah sebanyak 39 orang (78%). Responden yang berusia 35-44 tahun adalah sebanyak 1 orang (2%). Responden yang berusia 45-54 tahun, 55-64 tahun, dan lebih dari 65 tahun adalah sebanyak 0 (0%).

Sedangkan menurut jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki – laki adalah sebanyak 8 orang (16%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 42 orang (84%). Sedangkan dalam hal pendidikan terakhir responden yang memiliki pendidikan terakhir D-IV adalah sebanyak 5 orang (10%). Sementara itu, responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 (sarjana) adalah sebanyak 43 orang (86%) dan responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 (master) adalah sebanyak 2 orang (4%).

2. Uji Instrumen Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel yang diuji yaitu variabel independen kemampuan adaptif yang terdiri dari *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, *informational fairness*, dan variabel dependen *service recovery Performance*. Semua pertanyaan dalam variabel independen kemampuan adaptif yang terdiri dari *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, *informational fairness*, adalah valid dikarenakan memiliki nilai $r > r$ ketetapan *pearson correlation* (0,3), $r > r$ tabel (0,361), dan nilai *significancy* (2 tailed) $< 0,05$. Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai keseluruhan *Cronbach's Alpha* semua variabel dalam penelitian ini $> 0,60$ maka semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai r hitung $> r$ tabel.

3. Analisis Regresi Linear

Analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, *informational fairness*, terhadap *service recovery Performance*. Dengan menggunakan program SPSS.20 koefisien regresi yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

4. Hasil Analisis Regresi

a. Uji T-test

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk melihat adanya pengaruh yang terjadi di antara variabel independen kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO* yang terdiri dari *cultural competence*, *self-management*, *social capacity* dan *informational fairness* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Dalam melakukan analisis regresi linear, akan didapat nilai uji t yang terdapat pada kolom *Coefficients*. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial dari variabel

kemampuan adaptif petugas customer relation officers/CRO yang terdiri dari cultural competence, self-management, social capacity, informational fairness terhadap service recovery Performance rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan serta untuk menguji signifikansi koefisien regresi terkait pengaruh yang diberikan terhadap service recovery Performance.

Hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima apabila nilai t hitung lebih besar nilai t tabel. Hasil uji statistik variabel kemampuan adaptif petugas customer relation officers/CRO yang terdiri dari cultural competence, self-management, social capacity, informational fairness terhadap service recovery Performance rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Koefisien Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Cultural Competence

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,862	1,903		4,132	0,0005
Cultural competence	0,407	0,094	0,528	4,308	0,0005

Sumber: Hasil analisis peneliti

Dengan menggunakan responden sejumlah 50 orang (n=50), maka nilai t kritis dalam penelitian ini ialah 2,01063. Tabel 1 memberikan informasi hasil olah analisis regresi menggunakan SPSS 20.0 terkait hubungan yang terjadi antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; cultural competence* dan variabel *service recovery Performance*. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung pada Tabel 1 tersebut ialah sebesar 4,308. Atas dasar syarat diterimanya H1 ialah dengan nilai t hitung > t kritis, yang pada bagian ini ialah 4,308 > 2,01063, maka H1 pertama dinyatakan dapat diterima.

Tabel 2
Koefisien Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Self-management

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,608	1,749		2,063	0,045
Self-management	0,758	0,106	0,717	7,128	0,0005

Sumber: Hasil analisis peneliti

Dengan menggunakan responden sejumlah 50 orang (n=50), maka nilai t kritis dalam penelitian ini ialah 2,01063. Tabel 2 di atas memberikan informasi hasil olah analisis regresi menggunakan SPSS 20.0 terkait hubungan yang terjadi antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; self-management* dan variabel *service recovery Performance*. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung pada Tabel 2 tersebut ialah sebesar 7,128. Atas dasar syarat diterimanya H1 ialah dengan nilai t hitung > t kritis, yang pada bagian ini ialah 7,128 > 2,01063, maka H1 pertama dinyatakan dapat diterima.

Tabel 3
Koefisien Variabel Kemampuan Adaptif Petugas *Customer relation officers/CRO*; *Social Capacity*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,123	2,736		1,141	0,259
Social capacity	0,786	0,167	0,563	4,720	0,0005

Sumber: Hasil analisis peneliti.

Dengan menggunakan responden sejumlah 50 orang (n=50), maka nilai t kritis dalam penelitian ini ialah 2,01063. Tabel 3 memberikan informasi hasil olah analisis regresi menggunakan SPSS 20.0 terkait hubungan yang terjadi antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *social capacity* dan variabel *service recovery Performance*. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung pada Tabel 3 tersebut ialah sebesar 4,720. Atas dasar syarat diterimanya H1 ialah dengan nilai t hitung > t kritis, yang pada bagian ini ialah 4,720 > 2,01063, maka H1 pertama dinyatakan dapat diterima.

Tabel 4
Tabel Koefisien Variabel Kemampuan Adaptif Petugas *Customer relation officers/CRO*; *Informational Fairness*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,495	3,166		3,630	0,001
Informational fairness	0,266	0,187	0,201	1,423	0,161

Sumber: Hasil analisis peneliti

Dengan menggunakan responden sejumlah 50 orang (n=50), maka nilai t kritis dalam penelitian ini ialah 2,01063. Tabel 4 memberikan informasi hasil olah analisis regresi menggunakan SPSS 20.0 terkait hubungan yang terjadi antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *informational fairness* dan variabel *service recovery Performance*. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung pada Tabel 4 tersebut ialah sebesar 1,423. Atas dasar syarat diterimanya H1 ialah dengan nilai t hitung > t kritis, yang pada bagian ini ialah 1,423 < 2,01063, maka H1 pertama dinyatakan ditolak. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *informational fairness* dan variabel *service recovery Performance*.

a. Uji F-test

Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO* yang terdiri dari *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, dan *informational fairness* terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Dalam melakukan uji hipotesis, digunakan analisis uji signifikansi atau uji ANOVA (*Analysis of Varians*) menggunakan SPSS 20.0 yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini, yakni *service recovery Performance*.

Pengujian terhadap variabel dependen tersebut dilakukan secara terpisah, sesuai dengan model analisis dan hipotesis penelitian. Diterima atau tidaknya H1 pada penelitian ini akan ditentukan oleh pemaparan hasil ANOVA pada Tabel 8. Model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen dengan syarat nilai signifikansi pada tabel uji ANOVA haruslah kurang dari (*sig.*) 0.050. Berikut merupakan tabel uji ANOVA dari hasil olah data penelitian.

Tabel 5
Hasil Uji ANOVA Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Cultural Competence

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	63,838	1	63,838	18,555	0,000^b
Residual	165,142	48	3,440		
Total	228,980	49			

Sumber: Hasil analisis peneliti

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada Tabel 8, nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; cultural competence* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 dapat diterima, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; cultural competence* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Tabel 6
Hasil Uji ANOVA Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Self-management

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	117,748	1	117,748	50,812	0,000^b
Residual	111,232	48	2,317		
Total	228,980	49			

Sumber: Hasil analisis peneliti

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada Tabel 9, nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; self-management* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 dapat diterima, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; self-management* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Tabel 7
Hasil Uji ANOVA Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Social Capacity

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	72,587	1	72,587	22,278	0,000^b
Residual	156,393	48	3,258		

Total	228,980	49			
-------	---------	----	--	--	--

Sumber: Hasil analisis peneliti

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada Tabel 10 nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; social capacity* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 dapat diterima, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; social capacity* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Tabel 8
Hasil Uji ANOVA Variabel Kemampuan Adaptif Petugas Customer relation officers/CRO; Informational Fairness

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9,267	1	9,267	2,025	0,161^b
Residual	219,713	48	4,577		
Total	228,980	49			

Sumber: Hasil analisis peneliti

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada Tabel 11 nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,161 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; informational fairness* tidak dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO; informational fairness* tidak memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

1. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji statistik pada kemampuan adaptif *cultural competence, self-management, social capacity*, terhadap *services recovery* memiliki p value $\leq 0,05$, yang artinya adalah ada hubungan yang signifikan antara kemampuan adaptif petugas *customer relation officer/CRO* yang terdiri dari *cultural competence, self-management, social capacity* terhadap *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Sementara itu, pada kemampuan adaptif informational fairness memiliki p value $> 0,05$ (0,161), yang artinya adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara kemampuan adaptif *informational fairness* petugas customer relation officer/CRO terhadap *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Tabel 9
Hasil Perhitungan Regressi Linier Sederhana Variabel Kemampuan Adaptif Terhadap

Variabel Dependen Service recovery Performance Rekomendasi Hak Guna Bangunan Di Atas Hak Pengelolaan Lahan

Kemampuan adaptif CRO	R	R square	Sig. level	Test Result	
<i>cultural competence</i>	0,528	0,279	0,0005	*	<i>Supported</i>
<i>self-management</i>	0,717	0,514	0,0005	*	<i>Supported</i>
<i>social capacity</i>	0,563	0,317	0,0005	*	<i>Supported</i>
<i>informational fairness</i>	0,201	0,04	0,161		<i>Not supported</i>

N=50

Sumber: Hasil analisis peneliti

Kekuatan hubungan yang kuat dimiliki oleh hubungan antara kemampuan adaptif petugas CRO yang terdiri dari *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, terhadap *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan ($R = 0,51 - 0,75$). Diperoleh koefisien determinasi atau nilai R Square pada kemampuan adaptif *cultural competence* petugas CRO adalah 0,279 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 27,9% variasi variabel dependen *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Koefisien determinasi atau nilai R Square pada kemampuan adaptif *self-management* petugas CRO adalah 0,514 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 51,4% variasi variabel dependen *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Koefisien determinasi atau nilai R Square pada kemampuan adaptif *social capacity* petugas adalah 0,317 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 31,7% variasi variabel dependen *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Kemudian pada kotak ‘ANOVA’ kemampuan adaptif *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, dilihat hasil uji F yang menunjukkan nilai P (sig) $\leq 0,05$, artinya pada alpha 5% kita dapat menyatakan bahwa model regresi ini cocok (fit) dengan data yang ada. Atau dapat diartikan variabel kemampuan adaptif *cultural competence*, *self-management*, *social capacity*, tersebut secara signifikan dapat untuk memprediksi *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan p (lihat pada tabel lampiran pada tabel anova). Sementara pada kemampuan adaptif *informational fairness*, hasil uji F P (sig) $> 0,05$ artinya pada alpha 5% kita tidak dapat menyatakan bahwa model regresi ini cocok (fit) dengan data yang ada.

Pembahasan

Pengaruh *cultural competence* terhadap *service recovery performance*

Nilai t hitung pada *Cultural Competence* tersebut ialah sebesar 4,308. Atas dasar syarat diterimanya H1 ialah dengan nilai t hitung $> t$ kritis, yang pada bagian ini ialah 4,308 $> 2,01063$, maka H1 pertama dinyatakan dapat diterima. Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada Tabel 4.30, nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *cultural competence* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 dapat

diterima, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *cultural competence* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Cultural Competence* berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap *Service recovery Performance* seorang CRO. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *Cultural Competence* seorang CRO yang dimiliki, maka semakin tinggi *Service recovery Performance*. Ketika terjadi kegagalan layanan layanan HGB di atas HPL pemohon melakukan aduan dan keluhan pada CRO. Proses CRO dalam memperlakukan pemohon sesuai nilai budaya hingga masalah dapat teratasi sangat baik. Selain itu petugas CRO menggunakan berbagai macam sumber untuk mempelajari tentang bagaimana latar belakang budaya yang berbeda dari pemohon rekomendasi HGB di atas HPL sehingga dapat memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan rekomendasi HGB di atas HPL.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan *service recovery Performance*, DPMPTSP harus memperhatikan faktor *cultural competence* seorang CRO yang tepat dalam menangani pemohon khususnya dalam upaya *service recovery*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wong, 2004), (Kanousi, 2005); (Patterson et al., 2006) masing-masing menyatakan bahwa, *Cultural Competence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *service recovery*

Pengaruh *self-management* terhadap *Service recovery Performance*

Koefisien determinasi atau nilai *R Square* pada kemampuan adaptif *self-management* petugas *customer relation officers/CRO* adalah 0,514 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 51,4% variasi variabel dependen *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Nilai *t* hitung pada *self-management* ialah sebesar 7,128. Atas dasar syarat diterimanya *H1* ialah dengan nilai *t* hitung > *t* kritis, yang pada bagian ini ialah $7,128 > 2,01063$, maka *H1* pertama dinyatakan dapat diterima. Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA pada nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *self-management* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa *H0* ditolak dan *H1* dapat diterima, yakni implementasi kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *self-management* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *self management* yang dimiliki seorang CRO maka semakin baik *Service recovery Performance*, yang diberikan kepada pemohon yang mengalami kegagalan layanan. Dalam hal manajemen diri seorang CRO memberikan kontribusi bernilai untuk instansi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan rekomendasi HGB di atas HPL, sehingga dapat memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan rekomendasi HGB di atas HPL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan *service recovery Performance*, DPMPTSP harus memperhatikan faktor manajemen diri seorang CRO yang tepat dalam menangani pemohon khususnya dalam upaya *service recovery*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (McQuilken et al., 2020); menyatakan bahwa, manajemen diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap performa *service recovery*.

Pengaruh *social capacity* terhadap *Service recovery Performance*

Koefisien determinasi atau nilai *R Square* pada kemampuan adaptif *social capacity* petugas *customer relation officers/CRO* adalah 0,317 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 31,7% variasi variabel dependen *service recovery* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Nilai *t* hitung pada Tabel 4. *social capacity* 25 tersebut ialah sebesar 4,720. Atas dasar syarat diterimanya H_1 ialah dengan nilai *t* hitung $> t$ kritis, yang pada bagian ini ialah $4,720 > 2,01063$, maka H_1 pertama dinyatakan dapat diterima.

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA, nilai signifikansi menunjukan angka sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih rendah dari 0.050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *social capacity* dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *social capacity* memiliki pengaruh terhadap *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan.

Kapasitas *social* seorang CRO ditunjukkan dengan sikap optimis ketika bekerja dengan pemohon rekomendasi HGB di atas HPL yang memiliki pengalaman gagal dalam pelayanan HGB di atas HPL. Sehingga tidak ada keraguan dalam memberikan layanan kepada pemohon. Sikap optimis tersebut menjadikan kinerja *service recovery* CRO lebih baik. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh McQuilken, Lisa, at al. (2020); menyatakan bahwa, *social capacity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap performa *service recovery* seorang CRO.

Pengaruh *informational fairness* terhadap *Service recovery Performance*.

Nilai *t* hitung pada *informational fairness* tersebut ialah sebesar 1,423. Atas dasar syarat diterimanya H_1 ialah dengan *informational fairness* nilai *t* hitung $> t$ kritis, yang pada bagian ini ialah $1,423 < 2,01063$, maka H_1 pertama dinyatakan ditolak. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara variabel kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; *informational fairness* dan variabel *service recovery Performance*.

Berdasarkan hasil olah data uji ANOVA, nilai signifikansi menunjukkan angka sebesar 0,161 yang berarti bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,050. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan adaptif petugas *customer relation officers/CRO*; informational fairness tidak dapat mempengaruhi *service recovery Performance* rekomendasi hak guna bangunan di atas hak pengelolaan lahan. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (McQuilken et al., 2020) dan (McFarlin & Sweeney, 1992) menyatakan bahwa informational fairness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Service recovery Performance*.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan kemampuan adaptif CRO dalam *service recovery* pada layanan rekomendasi HGB diatas HPL pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI yang dinilai dari tujuh dimensi, yaitu *cultural competence, self management, informational fairness, interpersonal fairness, self efficacy dan organisasional recovery system*, menunjukkan *cultural competence, self management interpersonal fairness, self efficacy dan organisasional recovery system* memiliki pengaruh positif terhadap *service recovery Performance*. Sedangkan *informational fairness* tidak memiliki hubungan atau pengaruh terhadap *service recovery Performance* CRO dalam kegiatan *service recovery*.

DAFTAR PUSTAKA

- AAMD Amerika Association on Mental Deficiency. (1983). *Classification In Mental Retardation, American Association of Mental Deficiency*, Washington : tanpa penerbit.
- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: A contingency framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. <https://doi.org/10.3200/MONO.130.2.117-145>
- Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2009). Emotional intelligence, reactions and thoughts: Part 2: A pilot study. *Nursing and Health Sciences*. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2009.00435.x>
- Druskat, V. U., Sala, F., & Mount, G. (2013). Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups. In *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence with Individuals and Groups*. <https://doi.org/10.4324/9780203763896>

- Johnston, L. H., & Nasmyth, K. A. (1978). *Saccharomyces cerevisiae* cell cycle mutant *cdc9* is defective in DNA ligase [14]. *Nature*. <https://doi.org/10.1038/274891a0>
- Kanousi, A. (2005). An empirical investigation of the role of culture on service recovery expectations. *Managing Service Quality*. <https://doi.org/10.1108/09604520510575263>
- Leland, H., Shellhaas, M., Nihira, K., & Foster, R. (1967). Adaptive Behavior: A New Dimension In The Classification Of The Mentally Retarded. *Mental Retardation Abstracts*.
- McFarlin, D. B., & Sweeney, P. D. (1992). Research Notes. Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes. *Academy of Management Journal*. <https://doi.org/10.5465/256489>
- McQuilken, L., Robertson, N., Abbas, G., & Polonsky, M. (2020). Frontline health professionals' perceptions of their adaptive competences in service recovery. *Journal of Strategic Marketing*, 28(1), 70–94. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2018.1511630>
- Mikolajczak, M., & Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and Individual Differences*. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.12.012>
- Patterson, P. G., Cowley, E., & Prasongsukarn, K. (2006). Service failure recovery: The moderating impact of individual-level cultural value orientation on perceptions of justice. *International Journal of Research in Marketing*. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2006.02.004>
- Rod, M., & Ashill, N. J. (2010). Management commitment to service quality and service recovery performance: A study of frontline employees in public and private hospitals. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. <https://doi.org/10.1108/17506121011036042>
- Schindehutte, M., & Morris, M. H. (2001). Understanding strategic adaptation in small firms. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005532>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wong, N. Y. (2004). The role of culture in the perception of service recovery. *Journal of Business Research*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00002-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00002-X)

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Daerah (Perda) Prov. DKI Jakarta Nomor 12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu