

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT. Bumi Mulia Perkasa Development

Mulia Group didirikan pada tahun 1965 oleh keluarga Joko S. Tjandra. Pada awalnya perusahaan ini bergerak dalam bidang perdagangan dan industri. Seiring dengan berjalannya waktu dan tuntutan pasar, Mulia Group melebarkan sayap usahanya yang bergerak dalam bidang properti pada tahun 1982. Sektor bisnis yang dilakukan oleh Mulia Group terbagi menjadi tiga kelompok unit bisnis, yaitu Mulia Industri, Mulia Building, Hotel, Kondominium, dan Restaurant.

Di sektor Mulia Building dimulainya dengan berdirinya PT. Bumi Mulia Perkasa Development atau yang biasa dikenal dengan Atrium Mulia pada tahun 1983 yang berlokasi di Jl. HR. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan. Berdiri di atas lahan seluas 19.525 meter persegi dan memiliki 9 lantai yang didesain oleh perusahaan Jepang yakni PT. Jaya Obayashi.

1.1.2 Logo Mulia group



Gambar 1.1
Logo Mulia Group

Sumber : www.google.com diakses 28/02/2014

1.1.3 Visi dan Misi Mulia Group

a. Visi

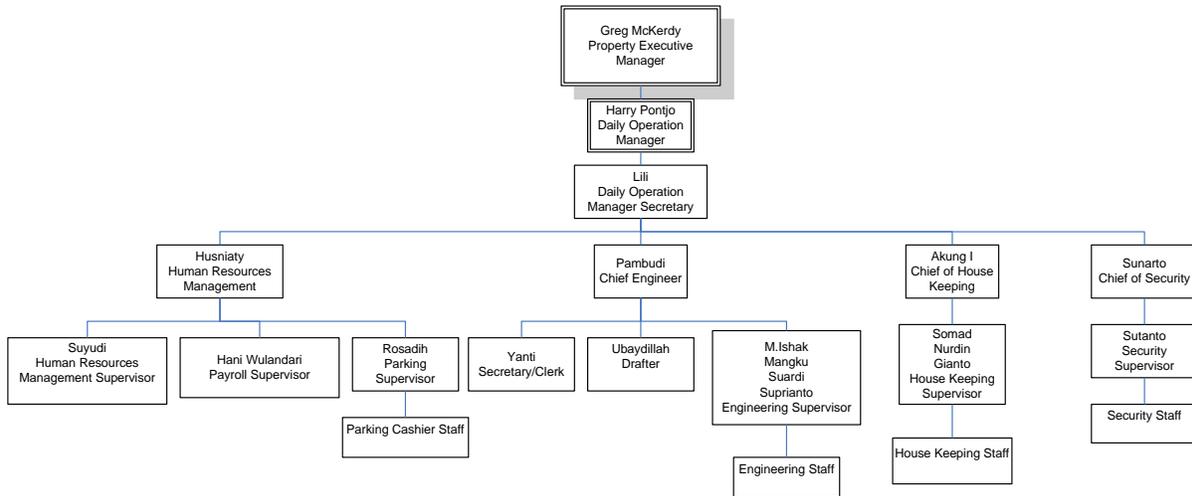
“Menjadi perusahaan manajemen properti terbaik yang menyajikan pelayanan sesuai kebutuhan individu pelanggan”.

b. Misi

“Peduli dan memberi kepuasan pelanggan”.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi PT Bumi Mulia Perkasa Development yang terletak di Jl. HR. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan.



Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT Bumi Mulia Perkasa Development

Sumber :Human Resources Management – PT Bumi Mulia Perkasa Development

1.2 LatarBelakangPenelitian

Pada era globalisasi seperti saat ini kita menyadari bahwa tingkat persaingan di antara pelaku bisnis semakin ketat, terutama bisnis di bidang penyewaan gedung dan ruang perkantoran sehingga membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba mencari cara untuk tetap dapat ikut dalam persaingan yang semakin lama semakin sempit. Oleh karena itu banyak pelaku bisnis berusaha mengembangkan bisnis penyewaan gedung dan ruang perkantoran yang merekatawarkan agar tetap dapat diterima di tengah masyarakat. Atas dasar pemikiran inilah yang memotivasi pebisnis untuk dapat membentuk pemikiran baru dalam mengembangkan bisnis mereka agar dapat diterima dan menjadi lebih banyak pelanggannya.

Penyediaan gedung perkantoran di Jakarta, baik yang bersifat rental ataupun hak milik jumlahnya terus meningkat. Gedung-gedung baru di pusat bisnis terus bermunculan dan permintaan terus bertambah. Dengan adanya penawaran ruang gedung kantor yang bertambah, maka persaingan antar pemasok ruang kantor yang dilakukan oleh para pengelola gedung

semakin ketat. Sebagai pengelola gedung harus mempertajam daya saingnya agar jasa sewa ruangan tetap diminati. Menghadapi persaingan seperti itu, maka pengelola gedung harus menyusun strategi yang tepat agar perusahaan memiliki keunggulan daya saing sehingga usahanya dapat menghasilkan dividen besar yang menarik bagi para pemegang saham.

PT Bumi Mulia Perkasa Development merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyewaan gedung dan ruang perkantoran yang dimana selalunya memperhatikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sejak berdirinya 31 tahun yang lalu PT Bumi Mulia Perkasa Development masih terus mampu bersaing di era globalisasi ini. Salah satu yang mempengaruhi kemajuan suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut, walaupun terus bertambahnya pesaing juga ketatnya persaingan atau kompetitor baru tetapi PT Bumi Mulia Perkasa Development tetap bisa bertahan dalam kompetisi industri penyewaan gedung dan ruang perkantoran.

Dewasa ini perusahaan yang bergerak dalam bidang penyewaan gedung dan ruang perkantoran menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai layanan yang diberikan untuk mendukung kepuasan pelanggan, seperti PT. Bumi Mulia Perkasa Development menyediakan *ATM Centre, restauraunt, smoking area, musholla, car parking, motorcycle parking, elevator, electricity, water consumption, fire protection, air conditioner, sanitary, security, housekeeping, technician, internet facility* untuk tenant yang menyewa ruang perkantoran.

PT. Bumi Mulia Perkasa sendiri memiliki jumlah tenant 53 hingga tahun 2013. Agar proses kinerja berjalan baik dimana ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang ada, PT bumi Mulia Perkasa juga harus mampu memberikan layanan yang terbaik kepada penyewa ruang perkantoran sehingga tenant pun merasakan hal yang positif (puas) dan menunjukkan perilaku tenant yang baik terhadap pelayanan yang diterimanya jika layanan berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan tenant, maka para penyewa ruang perkantoran tidak akan mengalami masalah dan keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development. Sebaliknya jika penyewa ruang perkantoran merasakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima maka penyewa ruang perkantoran akan mengeluhkan mengenai buruknya kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development tersebut.

PT Bumi Mulia Perkasa Development dalam memberikan pelayanan pun mendapatkan beberapa keluhan dari tenant seputar kualitas pelayanan. Untuk mengetahui keluhan-keluhan apa saja seputar kualitas pelayanan perusahaan, maka dilakukan wawancara terhadap tenant PT Bumi

Mulia Perkasa Development. Berikut keluhan-keluhan apa saja yang diungkapkan/dirasakan oleh tenant sebagai penyewa ruangan dan penerima layanan yang diberikan oleh PT. Bumi Mulia Perkasa Development dengan pretest 30 tenant:

Tabel 1.1

Kualitas Pelayanan PT. Bumi Mulia Perkasa Development Yang Dikeluhkan Oleh Tenant

No.	Keluhan	Setuju	TidakSetuju
1	<i>Parking area</i> PT. Bumi Mulia Perkasa Development yang rendah dan rawan banjir atau tergenang air	8 Responden	22 Responden
2	<i>Air Conditioner</i> yang disediakan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ruangan yang disewa oleh beberapa tenant, tidak dingin.	20 Responden	10 Responden
3	<i>Internet facility</i> yang disediakan oleh PT. Bumi Mulia Perkasa Development masih kurang memuaskan untuk beberapa tenant, seringnya terjadi gangguan	13 Responden	17 Responden
4	Perusahaan kurang cepat dalam merespon terhadap keluhan dari tenant	16 Responden	14 Responden
5	Pembebasan sisa pembayaran sewa apabila tenant memutuskan kontrak dibawah 3 tahun.	28 Responden	2 Responden
6	Masih kurangnya pelatihan mengenai keamanan yang PT. Bumi Mulia Perkasa Development berikan.	24 Responden	6 Responden

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan dengan 30 tenant maka terdapat beberapa keluhan seperti fasilitas pendukung, keamanan, dan penanganan keluhan. Berdasarkan keluhan-keluhan

apa saja yang diungkapkan/dirasakan oleh tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development sebagai penyewa ruang perkantoran. Berdasarkan Tabel 1.2 hasil wawancara mengenai keluhan seputar kualitas pelayanan dari PT Bumi Mulia Perkasa Development, didapatkan jawaban tenant terhadap kualitas pelayanan adalah *Parking area* PT. Bumi Mulia Perkasa Development yang rendah dan rawan banjir atau tergenang air sebanyak 8 responden, *Air Conditioner* yang disediakan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ruangan yang disewa oleh beberapa tenant, tidak dingin sebanyak 20 responden, *Internet facility* yang disediakan oleh PT. Bumi Mulia Perkasa Development masih kurang memuaskan untuk beberapa tenant, seringnya terjadi gangguan sebanyak 13 responden, Perusahaan kurang cepat dalam merespon terhadap keluhan dari tenant sebanyak 16 responden, pembebasan sisa pembayaran sewa apabila tenant memutuskan kontrak dibawah 3 tahun sebanyak 28 responden, dan masih kurangnya pelatihan mengenai keamanan yang PT. Bumi Mulia Perkasa Development berikan sebanyak 24 responden.

Dari keluhan-keluhan yang diungkapkan oleh tenant, mempunyai dampak terhadap berlangsungnya atau jalannya kinerja perusahaan sebagai penyewa, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.2
Dampak Dari Kualitas Pelayanan Pt. Bumi Mulia Perkasa Development Yang Dikeluhkan Oleh Tenant:

No	Fenomena	Dampak
1	Fasilitas pendukung terganggu	Membuat para tenant mengeluhkan pelayanan yang terganggu karena fasilitas pendukung yang disediakan merupakan hal penting bagi tenant sebagai penyewa ruangan perkantoran dalam bekerja.
2	keamanan	Tenant menjadi resah karena kurangnya pelatihan keamanan yang di berikan atau diadakan oleh perusahaan.
3	Penanganan keluhan	Membuat tenant kesulitan untuk melakukan pekerjaan dengan nyaman disebabkan karena lamanya penanganan keluhan.

Sumber: (PT. Bumi Mulia Perkasa Development, Jl. HR Rasuna Said Kav B10-11 Kuningan Jakarta Selatan, April Tahun 2013) dan disunting oleh penulis

Tabel 1.3 memperlihatkan dampak dari buruknya kualitas pelayanan PT. Bumi Mulia Perkasa Development. Bahwa memiliki dampak yang mempengaruhi kinerja para tenant. Karena fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sangatlah penting bagi tenant sebagai penyewa ruang perkantoran.

Penurunan kepuasan pelanggan bisa saja disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga. Melihat hal tersebut maka memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang harus menjadi prioritas utama perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang akan memudahkan perusahaan memahami keinginan konsumen (Yamit, 2010).

Kepuasan pelanggan hanya akan terbentuk setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, setelah kepuasan terbentuk maka akan terbentuk suatu kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut. Pelanggan memiliki kepercayaan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan sesuai dengan fungsinya sehingga akan mencapai harapan yang diinginkan, pelanggan tersebut akan tetap loyal menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler, 2011).

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagipara pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Zeithmal, 2009).

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat mempengaruhi kepuasan. Kepuasan merupakan prasyarat dari pelanggan mengenai produk atau jasa. Apabila perusahaan mampu menyediakan pelayanan serta aspek lain yang seperti bahkan melebihi dari harapan pelanggan maka kepuasan akan terjadi, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan pelanggan misalnya, tidak ramah dalam melayani, tidak tepat waktu sesuai perjanjian, dan lainnya.

Maka dipastikan tidak akan mendapatkan loyalitas pelanggan tersebut. Kepuasan menurut Zeithaml,

Bitner dan Gremler (

2009:114)

adalah evaluasi pelanggan dari produk atau jasa dalam hal apakah suatu produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan.

Hal yang harus diperhatikan adalah Kualitas Pelayanan menurut Yamit (2010:10-12), dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dikenal dengan *service quality* yang bisa digunakan pelaku bisnis sebagai dasar pengukuran apakah ada kesenjangan (*gap*) atau perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang mereka dapatkan. Lima dimensi tersebut dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry dan A Parasuraman yang terdiri dari bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*).

Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa, manajemen perusahaan perlu mengembangkan komunikasi yang efektif untuk dapat melakukan sosialisasi standar pelayanan jasa kepada seluruh jajaran perusahaan terutama bagi fungsi-fungsi usaha yang mempunyai interaksi langsung dengan para pelanggan di lini depan. Menurut Zeithmal (2009) untuk mengetahui kepuasan dari pelanggan, maka dibutuhkan komunikasi yang baik dan survey sehingga apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari para tenant dapat terlihat jelas. Penggunaan survey akan digunakan dalam penelitian ini dengan cara membagikan kuisioner kepada para tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development sehingga keinginan dari para tenant dapat lebih di pahami dan dapat dijadikan bahan evaluasi agar menjadi lebih baik lagi.

Oleh karena itu, dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada pelanggan penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, maka penelitian ini akan difokuskan dan membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggannya. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk menulis skripsi dan mengangkat **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development di Jakarta”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development?

2. Bagaimana kepuasan tenant sebagai penyewa ruang perkantoran terhadap pelayanan yang diberikan PT Bumi Mulia Perkasa Development?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development?

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentu mempunyai beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development sebagai penyewa ruang perkantoran
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis
Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dan khususnya sebagai pertimbangan yang dapat dijadikan pedoman untuk penelitian lebih lanjut.
2. Kegunaan Praktis
Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT Bumi Mulia Perkasa Development untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan dijabarkan menjadi beberapa sub-bab. Berikut ini akan dijelaskan mengenai penjabaran dari tiap bab :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari tujuh sub-bab yaitu gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari tujuh sub-bab yaitu jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data. Pada bab ini juga akan dijelaskan metode yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta membahas hasil penelitian tersebut sesuai dengan teknik analisis data yang telah ditetapkan. Terdiri dari karakteristik responden hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasannya kemudian dari kesimpulan tersebut peneliti mencoba untuk memberikan saran-saran yang diharapkan peneliti akan berguna bagi perusahaan.