

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Obyek Studi**

Kamar Dagang dan Industri (KADIN) berdiri berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1987, dalam Undang-undang tersebut Kamar Dagang dan Industri dinyatakan sebagai wadah bagi pengusaha Indonesia yang bergerak dalam bidang perekonomian. KADIN diperkuat kedudukannya dengan Keputusan Presiden (Keppres) RI No.16 Tahun 2006 tentang persetujuan perubahan AD/ART Kamar Dagang dan Industri. KADIN juga merupakan wadah pembinaan untuk meningkatkan kemampuan profesi pengusaha Indonesia dalam kedudukannya sebagai pelaku-pelaku ekonomi nasional, dan sebagai wadah penyaluran aspirasi dalam rangka keikutsertaannya dalam pelaksanaan pembangunan dibidang ekonomi berdasarkan Demokrasi Ekonomi sesuai dengan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.



**Gambar 1.1**

**Logo KADIN Kota Bandung**

**Sumber: KADIN Kota Bandung**

Setiap daerah kota besar di Indonesia memiliki kantor KADIN masing-masing yang terhubung dengan KADIN pusat yang berada di Jakarta, termasuk di kota Bandung. KADIN Kota Bandung didirikan oleh pengusaha yang ada di lingkungan asosiasi maupun perhimpunan, pada tahun 1982 diadakan pertemuan antara pengusaha kota Bandung dengan pengurus KADIN Jabar di Hotel Kumala, Jl. Asia Afrika Bandung. Pada tahun 2012 KADIN Kota Bandung memiliki *tenant* tetap yang berhubungan dengan unit pengelolaan gedung. *Tenant-tenant* tersebut ialah PT. Bravo Humanika Perkasa, PT. Barkode Indonesia, Asosiasi HTRMI Jabar, BPPKU Kota Bandung, PT. Kameka, DPE Kota Bandung, PT. Danar Walagri, PT. Indo Utama Services, Sarana Langit Biru, CV. Circumflex Technology, ARS Solution, PT. Visi Media Citra Komunika, APNATEL Jabar, CV. MB Power, CV. Citra Karya Bestari dan APPIN Jabar. Selain organisasi dan perusahaan tersebut, KADIN Kota Bandung pun bekerjasama dengan pelaku ekonomi lainnya. Pelaku ekonomi tersebut dapat bekerjasama dengan unit pengelolaan gedung dalam kegiatan untuk penyewaan aula dan gedung untuk tempat seminar, rapat dan konferensi.

### **1.1.1 Kebijakan Mutu KADIN Kota Bandung**

Kadin Kota Bandung memiliki dedikasi tinggi dan komitmen untuk melaksanakan proses peningkatan yang berkelanjutan dalam:

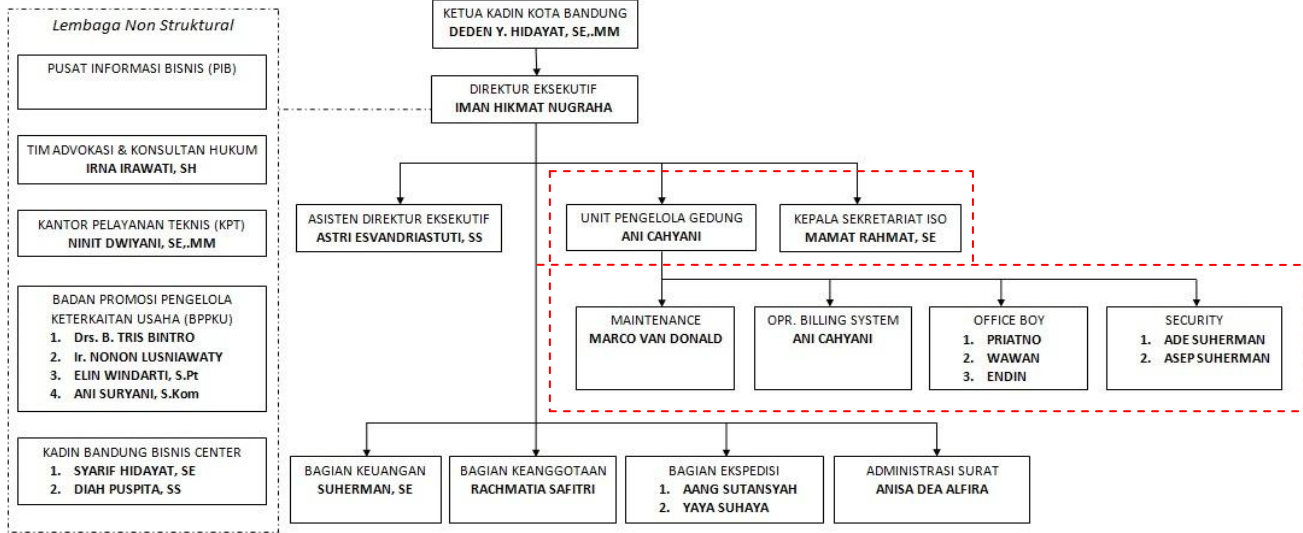
1. Memberikan total kepuasan layanan jasa bagi anggota KADIN Kota Bandung;
2. Mengembangkan kompetensi karyawan menuju pelayanan yang profesional;
3. Menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien;
4. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

### **1.1.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi sekretariat KADIN Kota Bandung dan lembaga-lembaga non struktural dapat dilihat pada gambar 1.2, divisi unit pengelolaan gedung berada dalam garis merah, divisi tersebut berperan sebagai manajer Graha Kadin Kota Bandung yang bertugas mengelola, mengatur, merawat Graha Kadin Kota Bandung serta ruangan-ruangan yang disewakan.

Divisi Unit Pengelolaan Gedung KADIN Kota Bandung dikepalai oleh 1 orang pimpinan, pimpinan membawahi 1 orang *maintenance*, 1 orang *opr billing system*, 3 orang *office boy* dan 2 orang *security*.

**STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT KADIN KOTA BANDUNG DAN LEMBAGA-LEMBAGA NON STRUKTURAL**



**Gambar 1.2**

**Sumber : KADIN Kota Bandung**

### **1.1.3 Bidang Usaha**

KADIN berfungsi sebagai wadah komunikasi, informasi, representasi, konsultasi, fasilitasi dan advokasi pengusaha Indonesia , antara pengusaha Indonesia dengan pengusaha asing mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah perdagangan, perindustrian dan jasa dalam luas yang mencakup seluruh kegiatan ekonomi.

Produk layanan yang disediakan oleh KADIN Kota Bandung pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, diantaranya :

1. Konsultasi dan Advokasi Hukum
2. Bisnis Center
3. Sewa Ruang Kantor & Aula
4. Direktori Bisnis
5. Konsultasi Bisnis
6. Bantuan Permodalan

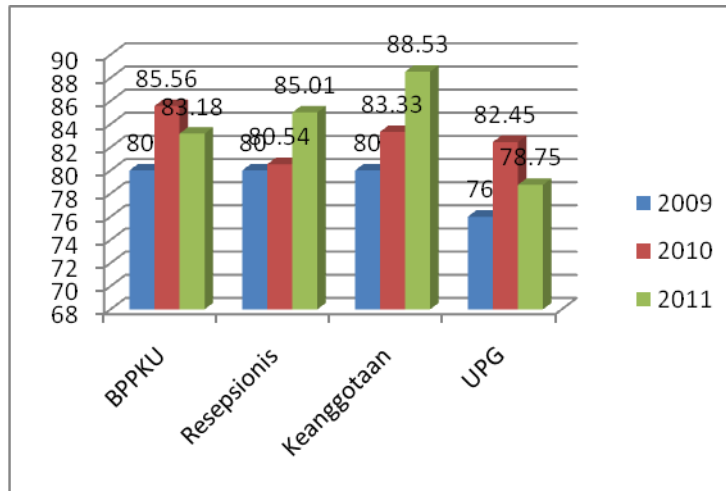
## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Persaingan yang kompetitif kini tengah dialami oleh perusahaan – perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam penyewaan gedung. Banyak hotel-hotel yang menyewakan ballroom untuk kepentingan *wedding*, rapat, pertemuan dll. Meskipun potensi pasar besar, namun hanya perusahaan yang mampu membaca keinginan pelanggan yang akan memenangkan persaingan bisnis (pikiran-rakyat, diakses 18 maret 2012).

Dalam struktur pengelolaan KADIN Kota Bandung terdapat 4 divisi yaitu unit BPPKU (Badan Promosi dan Pengelolaan Keterkaitan Usaha), unit *receptionist*, unit keanggotaan dan unit pengelolaan gedung. Dalam setiap divisi tersebut terdapat koordinator masing-masing unit untuk pelaksanaan kinerja kegiatan agar sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai oleh KADIN Kota Bandung.

KADIN Kota Bandung memiliki nilai minimal standarisasi kinerja setiap divisi sebesar 80% sebagai alat untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap hasil kinerja karyawan. Setiap divisi mengalami peningkatan tingkat kepuasan pelanggan yang berbeda – beda setiap tahunnya, adapun

komposisi tiap divisi di KADIN dalam perkembangan terakhir digambarkan dalam survei yang dilakukan oleh sekretariat KADIN kota Bandung dalam tahun 2009-2011, sebagaimana terlihat dalam gambar 1.3 :



**Gambar 1.3**  
**Data Kepuasan Pelanggan di KADIN Kota Bandung**  
**2009-2011**

**Sumber: KADIN Kota Bandung**

Hasil tersebut berdasarkan hasil survei yang dilakukan KADIN kota Bandung terhadap para pelanggannya mengenai kinerja karyawan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada gambar 1.3 perkembangan ditahun 2011 bagian divisi unit pengelolaan gedung hingga dibawah 80%. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kinerja karyawan unit pengelolaan gedung dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, sehingga konsumen kurang puas terhadap unit pengelolaan gedung.

Menurut Bapak Mamat selaku kepala sekretariat ISO KADIN Kota Bandung, “dasar pemikiran pembentukan divisi unit pengelolaan gedung ialah untuk menambah pendapatan KADIN Kota Bandung, khususnya dalam penyewaan gedung dan aula”. Unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung memiliki prosedur yang bertujuan sebagai pedoman dalam pelaksanaan program kerja koordinator unit pengelola gedung KADIN Kota Bandung, dalam mengatur, mengontrol serta memelihara Graha KADIN Kota Bandung sehingga tercipta suasana kantor yang aman, nyaman dan indah serta menguntungkan kedua belah pihak.

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 (Kotler, 2011). 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 tersebut.

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 unit usaha yang mempunyai interaksi langsung dengan para pelanggan di lini depan (Zeithaml,2009). Diharapkan dengan adanya pelayanan jasa yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas dan menjaga loyalitasnya, sehingga KADIN Kota Bandung dapat mencapai visi dan misinya yang sesuai dengan tujuannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :  
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT PENGELOLAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KADIN KOTA BANDUNG TAHUN 2012)”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung?
2. Bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung?
3. Apakah terdapat kesenjangan (*customer gap*) pada pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN kota Bandung
2. Mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN kota Bandung
3. Mengetahui kemungkinan terdapatnya kesenjangan konsumen (*customer gap*) pada pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan unit pengelolaan gedung KADIN kota Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh sehubungan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran dan pengetahuan bagi pelaku industri yang bergerak di bidang jasa, khususnya mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, terdiri dari lima bab dan terbagi kedalam beberapa sub-bab.



## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang, perumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II berisi teori-teori yang mendukung penelitian ini, literatur yang digunakan, serta kerangka pemikiran.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi mengenai tahapan penelitian, jenis penelitian, operasionalisasi variabel, skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV berisi mengenai hasil dan pembahasan tentang karakteristik responden dan *cluster* dilihat dari berbagai aspek, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V berisi kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan pada perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.