

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT PENGELOLAAN GEDUNG TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KADIN KOTA BANDUNG TAHUN
2012)**

Rizky Rinaldi Pratama¹, Nurafni Rubiyanti²

¹Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom



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. Dinar 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:

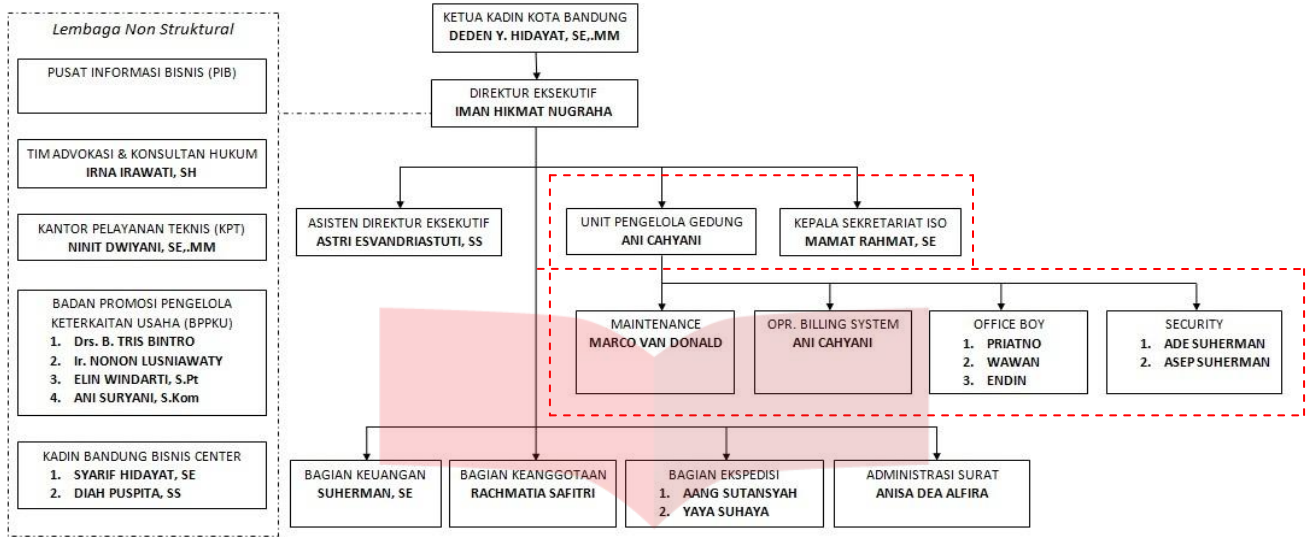
1. Memberikan total kepuasan layanan jasa bagi anggota KADIN Kota Bandung;
2. Mengembangkan kompetensi karyawan menuju pelayanan yang profesional;
3. Menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien;
4. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

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

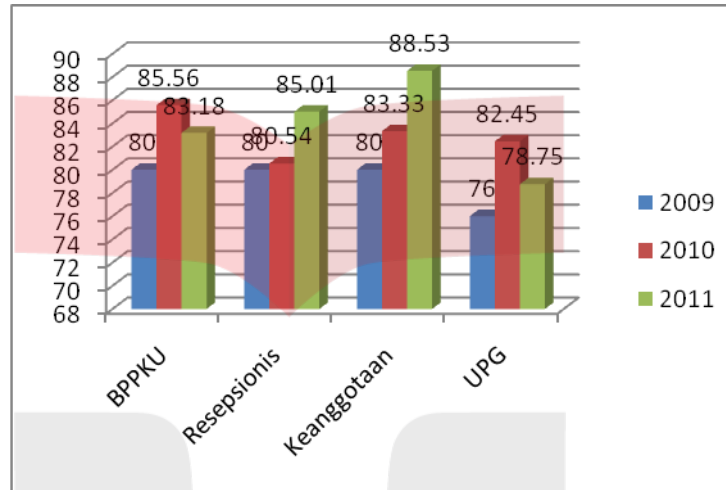
1.2 Latar Belakang Penelitian

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.



Telkom
University

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung mengenai pengaruh *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan menurut tanggapan responden menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung dinilai **Sangat Baik** oleh responden, yaitu dengan rata-rata nilai total sebesar 81,10%. Berikut ini merupakan rata-rata nilai total untuk variabel dari *service quality*, yaitu: *tangible* mempunyai rata-rata nilai total sebesar 80,12%, *emphaty* mempunyai rata-rata nilai total sebesar 72,24%, *reliability* mempunyai rata-rata nilai total sebesar 84,18%, *responsiveness* mempunyai rata-rata nilai total sebesar 85,64% dan *assurance* mempunyai rata-rata nilai total sebesar 83,35%.
2. Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan menurut tanggapan responden menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan secara umum dinilai **Sangat Puas** oleh responden dengan rata-rata nilai total sebesar 76,30%.
3. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (gap) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Semua variabel berada di kuadran B. Hal tersebut berarti kinerja dan keinginan konsumen beraa pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KADIN Kota Bandung, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan F_{hitung} sebesar 17,731 F_{tabel} sebesar 2,455 dan tingkat signifikan 0,00 (taraf signifikansi yang diterima $\alpha = 5\%$). Hal ini ditunjukkan dari nilai uji t hitung yang meliputi variabel *tangible* dengan t_{hitung} 2,207 dan memberikan pengaruh sebesar 0,163 atau 16%, variabel *emphaty* dengan t_{hitung} 3,887 dan memberikan pengaruh sebesar 0,281 atau 28%, variabel *reliability* dengan t_{hitung} 3,317 dan memberikan pengaruh sebesar 0,224 atau 22%.

variabel *responsiveness* dengan t_{hitung} 2,857 dan memberikan pengaruh sebesar 0,201 atau 20% dan variabel *assurance* dengan t_{hitung} 1,772 dan memberikan pengaruh sebesar 0,144 atau 14%.

5. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *service quality* mampu menerangkan kepuasan pelanggan sebesar 0,562 atau 56%. Sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti faktor sumber daya manusia, ekonomi, harga dan budaya.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Untuk KADIN Kota Bandung

Dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan yang mungkin dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* memiliki pengaruh yang cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu hanya sebesar 16%. Hal ini dimungkinkan pihak KADIN dapat menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kualitas keadaan fisik lebih baik.
2. Variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu hanya sebesar 28%. Ini dimungkinkan perusahaan dapat memahami keinginan pelanggan dengan baik. Perusahaan harus terus dapat memahami keinginan pelanggan.
3. Variabel *reliability* memiliki pengaruh yang cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu hanya sebesar 22%. Ini dimungkinkan perusahaan mampu memberikan pelayanan, sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu hanya sebesar 20%. Hal ini dimungkinkan karyawan selalu siap membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan akurat.
5. Variabel *assurance* memiliki pengaruh yang cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan yaitu hanya sebesar 14%. Ini dimungkinkan karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap pelanggannya. KADIN Kota Bandung harus terus menjaga kepercayaan pelanggan.

5.2.2. Saran Untuk Penelitian Lanjutan

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian tidak hanya pada divisi unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung, melainkan pada divisi lainnya. Sehingga

diperoleh data yang lengkap mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KADIN Kota Bandung.

2. Dikarenakan penelitian ini hanya meneliti tentang kinerja kualitas pelayanan di unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung saja, sedangkan masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti faktor sumber daya manusia, ekonomi, politik, dan budaya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler and Keller. (2011). *Marketing management (14th edition)*. England: Pearson
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Kotler and Keller. (2009). *Marketing Management (13th edition)*. United States of America: Pearson Prentice Hall
- Achmad Buchory, herry dan Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran (Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab)*. Bandung: linda Karya.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendakatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ridwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta.
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.
- Sujarweni, Wiratna. (2008). *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum (Edisi Lengkap)*. Yogyakarta: Global Media Informasi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (edisi 14). Bandung: Alfabeta
- Prof.Dr.Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.

Penelitian Terdahulu

- Kaihatu, T.S. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*.
- Ramadhan, N.R.P. (2011). *Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai*.
- Yuliarmi, N.N, & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.
- Pratiwi, D.I. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*.

Jurnal Nasional dan Internasional

- Koesmono, H.T. (2005). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*.
- Saryadi, Wahyudin M. (2006). *Analisis Nilai Kepuasan Pelanggan Kendaraan Bermotor Roda 2 di Surakarta*.
- Adsit, D.J., London, M., Crom, S. & Jones D. (1996). *Relationships Between Employee Attitudes, Costumer Satisfaction and Departmental Performance*, 15(1), 62-75. Retrieved from MCB University Press
- Gonzalez, J.V., & Garazo, T.G., (2006). *Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee job Satisfaction and Citizenship Behaviour*, 17(1), 23-50. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Gomes, C.F., Yasin, M.M., & Lisboa, J.V. (2006). *Key Performance Factors of Manufacturing Effective Performance The Impact of Customers and Employees*, 18(4), 323-340. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Saura, I.G., Frances, D.S., Contri, B.G., & Blasco, M.F. (2008). *Logistics Service Quality: A New Way To Loyalty*, 108(5), 650-668. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.

Internet

- www.kadinbandung.org diakses tanggal 18 februari 2012
- <http://repository.upi.edu/skripsilist.php> diakses tanggal 13 maret 2012
- <http://www3.petra.ac.id/library/> diakses tanggal 13 maret 2012
- <http://www.emeraldinsight.com> diakses tanggal 14 maret 2012
- http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_eksplanatori diakses tanggal 14 maret 2012
- <http://www.pikiranrakyat.com> diakses tanggal 18 maret 2012