Journal of Management and Accounting (JMA)
Kompl. Widya Bina Ummah, Kibing, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau,
Website: http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DI KAWASAN HUNIAN VILLA PANBIL BATAM

Puji Triwistari Ningrum[1], Razaki Persada[2], Yulia[3]
Email : sari.soekoso@gmail.com, persadarazaki4@gmail.com, yuliaedwar2407@gmail.com
[1,2,3]Universitas Nagoya Indonesia, Indonesia

Informasi Artikel

Diterima : 30 Agut 2023
Direview : 15 Nov 2023
Disetujui : 30 Nov 2023

Kata Kunci

Pelanggan, Pelayanan, Taraf Kepuasan, Manajemen

Abstrak

Perekonomian Global memiliki dinamika yang sangat tinggi dalam 5 tahun terakhir munculnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), berkembangnya perekonomian digital, serta bertumbuhnya platform perekonomian digital yang antara lain dipacu oleh adanya pandemi COVID-19. VILLA PANBIL sebagai salah satu Perumahan di kawasan Elit Batam tentunya turut terdampak secara perekonomian. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam bisnis. Penilitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan pengelolaan kawasan terhadap kepuasan pelanggan Kawasan VILLA PANBIL Batam dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian menunjukkan nilai CSI Kawasan VILLA PANBIL Batam tetap berada dalam kategori memuaskan pada kondisi saat ini, namun hal tersebut tetap perlu dipertahankan dengan tetap menjaga performa serta memperbaiki faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dilakukan agar kepercayaan masyarakat untuk dapat beraktivitas kembali di VILLA PANBIL seperti sediakala dapat terbangun kembali.

Keywords

Customer, Service, Satisfaction, Management

Abstract

The global economy had been running dynamical in the last 5 years. Since, the emergence of the ASEAN Economic Community (AEC). COVID-19 also generate growth of digital economy platform. Unstable economic conditions have prompted the company's response to be more sensitive to consumer needs and responsive to changes in the market. VILLA PANBIL as one of market leader/Pioneer in Batam real estate management, organised by PT. Panbil Service Residence, Batam. Service quality is an important component for a company. This study aims to determine the effect of area management service satisfaction on customer satisfaction in the VILLA PANBIL Batam area using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Research shows that the CSI value of the VILLA PANBIL area remains in the satisfactory category, but it still needs to be maintained while maintaining performance and improving the factors that still need to be improved.

A. Pendahuluan

Kualitas Layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan yang beroperasi tanpa memperhatikan kulaitas layanannya, sama sajadengan menghilangkan harapan masa depan perusahaan tersebut. Layanan yang dihasilkan harus selalu diperiksa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kerusakan-kerusakan yang terjadi pada produk tersebut dapat dikurangi dan dihilangkan. Oleh karena itu setiap perusahaan, dalam hal ini PT. Panbil Service Residence di Batam harus menerapkan sistem pengendalian kualitas yang baik dan tepat terhadap layanan-layanan yang dilaksanakan (Hidayat et al., 2023).

Pengendalian kualitas merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan suatu usaha. Pengendalian kualitas perlu dilakukan perusahaan sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas layanan agar sesuai standar. Layanan akan dapat diketahui baik buruknya melalui kegiatan pengendalian yang mengarah pada perbaikan kualitas. Usaha pengendalian kualitas ini merupakan usaha preventif (tindakan pencegahan) dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas layanan tersebut terjadi. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik dan tepat, maka layanan-layanan yang dihasilkan dapat memenuhi standard kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan, serta kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat dipertahankan (Rinawaty et al., 2023).

Faktor kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Villa Panbil Batam menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan daya saing perusahaan di industri properti. Namun, dalam menghadapi persaingan di industri properti yang semakin ketat, Villa Panbil Batam harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk megetahui melalui analisis kualitas pelayanan konsumen di kawasan hunian Villa Panbil Batam hotel (Sunawan et al., 2022).

Menurut (Rouly Manurung et al., 2022) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

B. Metode Penelitian

Peneliti memilih metode yang digunakan adalah bentuk penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang menggambarkan suatu masalah yang ada, dengan mencatat, mengumpulkan data, mengklasifikasikan serta menganalisis data yang diperoleh sehingga dapat diambil kesimpulan yang sesuai dengan pokok permasalahan (Yulika et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan konsumen di kawasan hunian Villa Panbil Batam. Pendekatan/Model Penelitian yang peneliti gunakan adalah Studi kasus Akmalia, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pengetahuan Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Golden Bay Batam Tahun 2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1).

http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hartati Lisa, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Hotel Da Viena Boutique Di Kota Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hasibuan, A., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kompetensi Terhadap Produktifitas Karyawan Di PT. PCI Elektronik Internasional. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hidayat, S., Yulia, Y., & Silvia Rica Lucinda, R. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Minat Pengguna Jasa Angkutan Limbah Medis Di PT. Satalindo Mandiri Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 2, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(1), 1–10. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Pramanita, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Karyawan PT. Triusula Adijaya Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(2), 36–47. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Purna, B., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Marine Shipyard Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Rinawaty, R., Yulia, Y., & Agustini, R. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kamar Dan Laporan Keuangan Di The Golden Bay Hotel Batam Tahun 2023. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 2, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Rouly Manurung, C., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Analisis Perhitunagan Rasio Keuangan Terhadap Laporan Keuangan Pada Masa Covid-2019 Di PT. Fast Food Indonesia, Tbk Periode 2019-2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Sembiring, D., & Yulia, Y. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Isi Ulang Kilang Air Kota Batam Tahun 2020. In *JURNAL ILMIAH CORE IT* (Vol. 9, Issue 2).

Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(2), 55. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

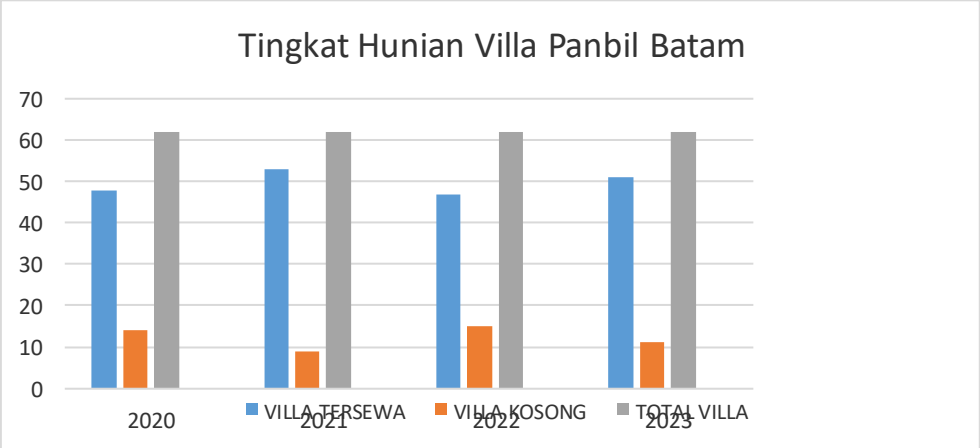
Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Honor Untuk Pegawai Yang Melakukan Kegiatan Pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Suska Riau. In *Journal of Management and Accounting (JMA)*

(Vol. 1, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma (Sembiring & Yulia, 2021)dimana Peneliti melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan di kawasan hunian Villa Panbil Batam.

Istilah observasi mengacu pada suatu kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dari fenomena tersebut (Akmalia et al., 2022). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara rinci situasi atau konteks tertentu k bersifat primer perlu dihindari (Hartati Lisa et al., 2022). Dan sekaligus menggunakan observasi partisipatif, yaitu: melibatkan partisipasi aktif dari para konsumen dan manajemen dalam proses penelitian, termasuk dalam perumusan pertanyaan penelitian dan interpretasi hasil (Pramanita et al., 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang dan pernah tinggal di Villa Panbil Batam sebagai penyewa property selama 3 tahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive* sampling. Sampel yang diambil adalah sebanyak 10 responden yang dipilih berdasarkan kriteria (Maghfiroh et al., 2022), yaitu konsumen yang pernah dan sedang menyewa property di Villa Panbil Batam dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Dalam penelitiaan kualitatif, etika penelitian berkaitan dengan cara peneliti merumuskan topik penelitian, merencanakan penelitian, mengakses data, mengumpulkan data, menyimpan data, menganalisis data dan melaporkan secara bertanggung jawab dan bermoral (Saunders, Lewis danThornhill 2007 dalam Sarosa, 2012).



Gambar 1. Grafik Tingkat Hunian yang ada di Villa Panbil Batam Tahun 2020-2023

Memperhatikan bagan terlampir di atas, presentase tingkat hunian yang terjadi di Villa Panbil Batam dibawah manajemen PT. Panbil Service Residence stagnan di angka presentase yaitu mencapai hampir 75% sampai dengan 85%. Dimana tahun 2020 angka tingkat hunian mencapai 77.42%, sementara tahun berikutnya 2021 angka tingkat hunian mencapai 85.48% dimana ada kebutuhan dari grup perusahaan yang bergerak dibidang proyek *Oil & Gas* memilih Villa sebagai tempat tinggal para staff-nya yang berkewarganegaraan asing dari kurang

lebih 10 negara sehingga kenaikan tingkat hunian meningkat sebesar 8% untuk Villa Panbil Batam. Kemudian grafik di tahun 2022 tingkat hunian turun kembali sebesar 10% dikarenakan grup perusahaan yang tergabung dalam proyek *Oil & Gas* masa kontraknya sudah habis dan harus kembali ke negaranya masing-masing. Sementara tingkat hunian per tahun 2023 masih terhitung 7 bulan berjalan dan grafiknya kembali naik sebesar 7%.

C. Hasil dan Pembahasan

Di PT. Panbil Service Residence sistem penerapan organisasi menggunakan sistem organisasi fungsional, yaitu: Sistem organisasi yang pada setiap pekerjaannya mempunyai lebih dari satu pemimpin dan pembagian kerja berdasarkan atas keahlian masing-masing. Sistem fungsional mempunyai beberapa keuntungan antara lain kesatuan komando terjalin baik, proses pengambilan keputusan berjalan dengan baik, cepat dan rasa solidaritas antara karyawan tinggi.

Ketenagakerjaan di PT. Panbil Service Residence berdasarkan statusnya digolongkan menjadi karyawan permanen/staff, yaitu karyawan yang mempunyai kedudukan dalam perusahaan. Karyawan staff mendapat fasilitas penuh dari perusahaan. Karyawan staff digaji perbulannya dengan jumlah tetap sesuai posisi.

Jumlah karyawan di PT. Panbil Service Residence ini tetap dan jarang ada perubahan karena situasi dan kondisi pekerjaan cukup kondusif dan masing-masing sudah mempunyai tugas dan kewajiban sendiri-sendiri, sehingga ritme pekerjaan sudah tertata dengan rapih dan bisa dibayangkan akan seperti apa dan bagaimana mengerjakannya oleh setiap lini karyawan.

Hasil wawancara dengan tim manajemen, dan hasil kuesioner dengan konsumen. Dilihat dari umpan balik Konsumen, dimana konsumen berharap dapat memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka selama proses pelayanan properti berlangsung.

Seperti terlampir dari 10 responden yang diberikan kuesioner, jawaban adalah sebagai berikut:

1. *Tangibility* = …….. Responden
2. *Reliability* = ……R1….. Responden
3. *Responsiveness* =……R2……. Responden
4. *Assurance* = …….. Responden
5. *Emphaty* = …….. Responden

Dimana hasil jawaban ini menjadi patokan peneliti untuk dapat memberikan penilaian atas kekuatan atau bahkan kelemahan daripada kualitas pelayanan konsumen di kawasan hunian Villa Panbil Batam.

Untuk faktor kondisi aktual bangunan Villa, jaminan akan layanan perbaikan misalnya serta rasa empati dalam menanggapi segala keluhan dinyatakan tidak ada keluhan. Hanya di faktor kemampuan dalam berbahasa asing (secara merata) yang belum dilaksanakan oleh para pegawai serta menanggapi keluhan secara lambat juga kenjadi faktor yang mengurangi penilaian terhadap kriteria *Customer Friendly* (Hasibuan et al., 2022).

Umpan balik ini dapat memberikan wawasan berharga serta membantu dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi di masa mendatang (Purna et al., 2022).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Villa Panbil Batam;
2. Dimensi bukti fisik memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen di Villa Panbil Batam.

E. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada pihak Perguruan Tinggi Universitas Nagoya Indonesia dan perusahaan PT. Panbil Service Residence Batam.

F. Referensi

Akmalia, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pengetahuan Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Golden Bay Batam Tahun 2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hartati Lisa, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Hotel Da Viena Boutique Di Kota Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hasibuan, A., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kompetensi Terhadap Produktifitas Karyawan Di PT. PCI Elektronik Internasional. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Hidayat, S., Yulia, Y., & Silvia Rica Lucinda, R. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Minat Pengguna Jasa Angkutan Limbah Medis Di PT. Satalindo Mandiri Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 2, Issue 1). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(1), 1–10. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Pramanita, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Karyawan PT. Triusula Adijaya Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(2), 36–47. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Purna, B., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Marine Shipyard Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2).

http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Rinawaty, R., Yulia, Y., & Agustini, R. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kamar Dan Laporan Keuangan Di The Golden Bay Hotel Batam Tahun 2023. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 2, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Rouly Manurung, C., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Analisis Perhitunagan Rasio Keuangan Terhadap Laporan Keuangan Pada Masa Covid-2019 Di PT. Fast Food Indonesia, Tbk Periode 2019-2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Sembiring, D., & Yulia, Y. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Isi Ulang Kilang Air Kota Batam Tahun 2020. In *JURNAL ILMIAH CORE IT* (Vol. 9, Issue 2).

Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *1*(2), 55. http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma

Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Honor Untuk Pegawai Yang Melakukan Kegiatan Pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Suska Riau. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma