

EVALUASI PELAYANAN JASA PENGELOLAAN GEDUNG PT. SAMUDRANAYAKA GRAHAUNGGUL

Oleh :

HASAN ASY'ARI



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2005**



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

J u d u l : Evaluasi Pelayanan Jasa Pengelolaan Gedung
PT. Samudranayaka Graha Unggul
N a m a : HASAN ASY'ARI
Nrp : P 065024391.19E
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS

Menyetujui

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. M. Sjamsul Ma'arif, M.Eng. Ir. Imam Teguh Saptono, MM

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. E. Gumbira Sa'id, MA.Dev

Prof. Dr. Ir. Sjafrida Manuwoto, M.Sc

Tanggal Lulus :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

EVALUASI PELAYANAN JASA PENGELOLAAN GEDUNG PT. SAMUDERANAYAKA GRAHAUNGGUL

merupakan gagasan atau hasil penelitian saya sendiri, dengan arahan komisi pembimbing, kecuali yang dengan ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Juni 2005
Yang Membuat Pernyataan

Hasan Asy'ari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Garut pada tanggal 27 Juni 1967, merupakan putra ke-6 dari delapan bersaudara. Riwayat pendidikan formal dimulai dari SD Negeri Bungbulang I Garut dan lulus pada tahun 1980, lulus dari SMPN II Garut pada tahun 1983 dan lulus dari SMU N I Garut pada tahun 1986.

Pada tahun 1986, melalui seleksi Penelusuran Minat dan Kemampuan (PMDK) penulis diterima di IPB Bogor dan tahun 1991 berhasil menyelesaikan jenjang pendidikan SI dari Fakultas Kehutanan Jurusan Teknologi Hasil Hutan.

Pengalaman bekerja dimulai di PT. Kayu Lapis Indonesia (KLI) pada tahun 1991 dan pada tahun 1992 bekerja di PT. Socofindo (persero) dengan jabatan terakhir penanggung jawab Pengendalian Operasi dan Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) pada *Strategic Bussiness Unit* (SBU) Jasa Pemeriksaan Ekspor.. Mulai tahun 2002, penulis mendirikan perusahaan konsultan, yang bergerak dalam bidang jasa *quality system*, pengelolaan sumber daya alam (*natural resources management/NRM*).

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2010



MB-IPB

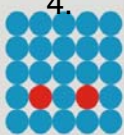
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Yang Maha Kuasa yang atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan tesis yang merupakan prasyarat untuk menyelesaikan rangkaian perkuliahan di Magister Manajemen Agribisnis, Institut Pertanian Bogor dapat diselesaikan.

Topik yang dipilih dalam rangkaian tugas akhir ini adalah : "Evaluasi Pelayanan Jasa Pengelolaan Gedung PT. Samudranayaka Graha Unggul" yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengelolaan gedung (*management building*)

Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. M. Syamsul Ma'arif, M.Eng, selaku Pembimbing I
2. Ir. Imam Teguh Saptono, MM, selaku Pembimbing II
3. Bapak Indrarto Kartohadipraja, selaku Direktur Utama PT. Samudranayaka Grahaunggul dan Bapak Amri Yusuf, selaku Direktur PT. Samudranayaka Grahaunggul, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Samudranayaka Grahaunggul.
4. Bapak Rusli Sidabutar, Bapak Alexander Kitting dan Bapak H. Otto Ma'mun, SE sebagai Building Manajer Graha Unilever, Menara Jasostek dan Gedung Jamsostek, yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam melakukan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© *Hak cipta milik IPB, tahun 2010*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

5. Ibu Ria dan Ibu Chyntia yang telah bersusah payah membantu dalam pengambilan data kepada responden pelanggan.
6. Kepada istri tercinta, Siti Enung Nursanti yang dengan sabar dan memberi semangat dalam penyelesaian studi di MMA IPB.

Akhir kata, mudah-mudahan hasil-hasil yang diperoleh ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis, PT. Samudranayaka Grahaunggul dan umumnya bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2005

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.