



RINGKASAN EKSEKUTIF

HASAN ASYA'RI, 2005. Evaluasi Pelayanan Jasa Pengelolaan Gedung PT. Samudranayaka Grahaunggul. Dibawah Bimbingan M. SJAMSUL MA'ARIF dan IMAM TEGUH SAPTONO

Globalisasi ekonomi menyebabkan implikasi perubahan yang tidak dapat diprediksi dalam kurun waktu cepat. Perubahan tidak hanya terjadi mengikuti garis lurus (*linier*), melainkan sebuah mega transformasi karena tatanan dunia dibangun diatas fondasi teknologi informasi dan telekomunikasi. Perubahan juga terjadi pada cara pemenuhan tuntutan kepuasan pelanggan. Perencanaan strategik yang dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam upayanya untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat *survive* serta berkembang dalam lingkungan bisnis yang berubah, harus dilaksanakan secara terpadu, tepat dan konsisten, sehingga pada gilirannya mampu mempertinggi daya saing perusahaan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengelolaan gedung, PT. Samudranayaka Grahaunggul mempunyai komitmen terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang optimal dan profesional, hanya dapat disajikan kepada para pelanggannya apabila jajaran perusahaan mempunyai komitmen yang tinggi dan fokus kepada kebutuhan para pelanggannya.

Penelitian evaluasi pelayanan jasa pengelolaan gedung PT. Samudranayaka Grahaunggul dilakukan melalui serangkaian observasi pada proses-proses yang terkait dengan pelayanan pelanggan jasa perusahaan. Pengambilan data dilaksanakan di tiga unit usaha yaitu Graha Unilever, Menara Jamsostek dan Gedung Jamsostek. Analisis data penelitian menggunakan model *Service-Quality Gap* yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml dkk. Obyek penelitian adalah evaluasi pelayanan jasa pengelolaan gedung dengan menggunakan analisis *gap* yaitu membandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Sedangkan subyek penelitian terdiri dari pihak pelanggan atau pengguna jasa, pihak karyawan perusahaan yang bertindak sebagai pelaksana standar pelayanan, dan manajemen PT. Samudranayaka Grahaunggul sebagai pembuat standar pelayanan sekaligus sebagai penyedia jasa.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan akhir adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Samudranayaka Grahaunggul belum memenuhi harapan pelanggan atau dengan kata lain belum memenuhi kepuasan pelanggan. Walaupun hasil evaluasi atas kesenjangan yang terjadi dalam mekanisme penyediaan jasa mulai dari interpretasi atau persepsi manajemen atas harapan pelanggan sampai penyediaan jasa oleh karyawan tidak terdapat kesenjangan yang signifikan secara statistik (kecuali untuk dimensi *tangible* pada gap 1 dan dimensi *responsiveness* dan *assurance* pada gap 2), tetapi akumulasi kesenjangan-kesenjangan membawa pengaruh yang nyata atas belum

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Kontribusi IPB tahun 2019



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

IPB-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

terpenuhinya harapan pelanggan dibandingkan kinerja yang dirasakannya.

Untuk dapat menutup kesenjangan (*gap*) tersebut, disamping upaya mengetahui harapan-harapan pelanggan secara pasti perlu dilakukan, perbaikan sistem pengelolaan penyediaan jasa juga terus menerus (*continuous improvement*). Dalam rangka meningkatkan kualitas jasa, manajemen perusahaan perlu mengembangkan pola komunikasi yang efektif untuk dapat melakukan sosialisasi standar pelayanan jasa kepada seluruh jajaran perusahaan, terutama bagi fungsís-fungsí unit usaha yang mempunyai interaksi langsung dengan para pelanggan di lini depan (*front liner*). Diharapkan dengan adanya pelayanan jasa yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas dan menjaga loyalitasnya, sehingga PT. Samuderaanayaka Grahaunggul dapat mencapai visi nya, melalui misi dan *customer value* yang sesuai dengan tujuannya.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MAB-IPB

Kata Kunci : Evaluasi pelayanan, pengelolaan gedung, harapan pelanggan, kinerja, persepsi manajemen, kesenjangan (*gap*), signifikan.

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.