

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan properti merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembangunan apartemen, mall, perumahan, perkantoran, real estate dan sebagainya. Bisnis merupakan salah satu usaha yang hampir dapat dipastikan tidak akan pernah mati karena kebutuhan akan papan atau tempat tinggal merupakan kebutuhan pokok manusia, dan setiap manusia akan berusaha untuk dapat memenuhinya. Perusahaan di bidang properti khususnya apartemen dan kondominium, harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen untuk membentuk loyalitas konsumen.

Para pelaku bisnis yang berusaha untuk mengembangkan produk atau jasa yang mereka tawarkan agar dapat diterima oleh masyarakat. Atas dasar pemikiran ini lah yang memotivasi para pebisnis untuk dapat membentuk pemikiran-pemikiran baru dalam mengembangkan produk atau jasanya agar dapat diterima oleh konsumennya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan *tenant*.

Tjiptono dan Chandra (2005), mendefinisikan kepuasan *tenant* adalah respon *tenant* terhadap valuasi tidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari definisi tersebut bisa diketahui kepuasan *tenant* terhadap perusahaan properti dapat diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang didapatkan oleh konsumen.

Bila kualitas pelayanan informasi yang diberikan perusahaan properti sangat jauh dari harapan konsumen, maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan informasi yang diberikan perusahaan jasa memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas atau senang. Dengan banyaknya perusahaan properti di Indonesia menjadikan ketatnya persaingan berdasarkan kualitas yang diberikan segala aspek, termasuk kualitas pelayanan informasi. Hal ini menjadikan sebuah syarat bahwa setiap perusahaan harus bisa memberikan kualitas pelayanan informasi yang baik. Salah satunya dengan memiliki penghubung antara perusahaan dengan *tenant*nya, dalam perusahaan properti biasa disebut *tenant relations*.

*Tenant relations* merupakan penghubung antara perusahaan dengan *tenant* yang ingin menyewa dan membeli properti seperti (apartemen, ruko, mall dan perumahan) dengan memberikan informasi dan menerima keluhan. Informasi dan respon dalam mengenai keluhan harus mampu memenuhi kebutuhan *tenant* sehingga mampu menimbulkan kepuasan *tenant*. Begitu sebaliknya, jika tidak

memenuhi kebutuhan informasi maka kepuasan *tenant* tidak akan didapatkan perusahaan.

PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat merupakan salah satu properti developer terbesar di Indonesia. Agung Sedayu menyediakan berbagai cakupan produk-produk inovatif yang secara khusus disesuaikan dengan kebutuhan para investor. Kepercayaan para *tenant* terhadap pelayanan yang diberikan selama lebih dari 40 tahun, telah menjadikan Agung Sedayu sebagai developer terpercaya dan menjadi inspirasi bagi developer-developer lainnya. Agung Sedayu Grup merupakan salah satu pengembang properti terkenal di Indonesia. Bisnis properti yang dikembangkan Agung Sedayu berawal dari bisnis kontraktor rumah perkantoran yang didirikan secara sederhana pada tahun 1970.

Dengan visi "Kami adalah properti developer terkemuka yang menjadi market leader" membuat Agung Sedayu dipercaya oleh masyarakat dan perusahaan-perusahaan mitra kerja lainnya. Selain itu, Agung Sedayu juga merupakan pelopor bagi pengembang properti lainnya yang banyak bermunculan setelah itu. Diawali dengan pembangunan perusahaan sederhana, saat ini Agung Sedayu menjelma menjadi perusahaan properti terkemuka di Indonesia. Walaupun telah terkenal sebagai pengembang properti besar, tidak membuat Agung Sedayu untuk berhenti berinovasi. Agung Sedayu terus meningkatkan kredibilitas dan efisiensi-nya guna memuaskan para *tenant*. Perusahaan juga terus menerapkan nilai-nilai utama yakni kepercayaan dan kesempurnaan dalam bisnis properti.

Namun kenyataannya, *tenant relations* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat belum memberikan dengan maksimal kualitas pelayanan informasi. Terlihat dari lambannya dalam menangani komplain dari *tenant* seperti kebocoran pada ruko yang di sewa, keterlambatan *service charge* dan sepi pengunjung. Hal ini membuat PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat perlu mengetahui tingkat kepuasan *tenant* untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi perusahaan.

Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada tingkat hubungan kualitas pelayanan informasi dengan kepuasan *tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat. Sehingga penulis mengambil judul "**Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Tenant Relations Dengan Kepuasan Tenant PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat masalah mengenai kualitas pelayanan informasi dengan kepuasan *tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat. Dari identifikasi masalah penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut "**Bagaimana Hubungan Kualitas**

## **Pelayanan Informasi *Tenant Relation* Dengan Kepuasan *Tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat?'**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam melakukan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan informasi *tenant relations* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat.
2. Untuk mengukur kepuasan *tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat.
3. Untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan informasi *tenant relations* dengan kepuasan *tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Memberikan sarana pembelajaran dan memperluas pengetahuan bagi para pembaca.
2. Dapat dijadikan panduan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi *tenant relations* dalam menjaga kualitas pelayanan informasi untuk terus meningkatkan kepuasan *tenant* PT. PT Agung Sedayu Group Cabang Taman Palem Jakarta Barat Cabang Taman Palem Jakarta Barat.