



ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KOST THAMRIN 71 MEDAN

Stanley¹, Tasik Utama², Dewi Anggraini³, Elsera Siemin Ciamas⁴, Supriyanto Supriyanto⁵

³Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan

^{1,2,4}Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan

⁵Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan

e-mail: ¹stanley463326@gmail.com, ²cendanautama@yahoo.com

*Corresponding Author

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan pada Kost Thamrin 71 Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara terstruktur, artinya penulis menyiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diberikan kepada informan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh Kost Thamrin 71, Medan. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang menggunakan teknik sampling *purposive sampling*, dengan pertimbangan adalah mereka yang telah menjadi penghuni kost lebih dari 1 tahun. Hasil penelitian menunjukkan pada faktor keandalan (*reliability*), masih terdapat kekurangan dari pihak Kost dalam memberikan pelayanannya kepada Penghuni. Faktor ketanggapan (*responsiveness*), masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam hal memberikan hasil dari permintaan dari Penghuni dan adanya keterlambatan informasi kepada setiap Penghuni. Faktor keyakinan (*assurance*), Staff Kost kadang masih belum begitu paham tentang apa yang dimau Penghuni sehingga kadang staff hanya memberikan jawaban yang kurang memuaskan. Pada faktor empati (*emphaty*), pihak Kost masih memiliki kekurangan dengan seringnya menunda dalam membantu serta kurang optimal dalam memberikan respon yang cepat untuk menerima permintaan Penghuni. Serta faktor berwujud (*tangible*) kekurangan dalam segi fasilitas sehingga Penghuni kurang merasakan kenyamanan.

Kata kunci— Kualitas Layanan, Rumah Kost

Abstract

This study aims to determine how the quality of service at Kost Thamrin 71 Medan. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection method used in this study was structured interviews, meaning that the authors prepared a number of questions to be given to informants in this study to find out how the quality provided by Kost Thamrin 71, Medan. The number of informants in this study were 5 people using a purposive sampling technique, with the consideration that they had been residents of the boarding house for more than 1 year. The results of the study show that on the reliability factor, there are still shortcomings from the boarding house in providing services to residents. Responsiveness factor, there is still an inaccuracy of time in terms of providing results from requests from Tenants and there is a delay in information to each Tenant. Assurance factor, the boarding staff sometimes still don't really understand what the occupants want, so sometimes the staff just gives unsatisfactory answers. On the empathy factor, the boarding house still has shortcomings with frequent delays in assisting and less than optimal in providing a quick response to receive occupants' requests. As well as the lack of tangible factors in terms of facilities so that the occupants do not feel comfortable.

Keywords—Service Quality, Boarding House



I. PENDAHULUAN

Kost Thamrin 71 Medan merupakan tempat kost yang berada di Kota Medan. Banyak Penghuni yang memilih kost di tempat tersebut karena lokasinya yang strategis dekat dengan kampus dan pusat pertokoan. Meningkatnya Penghuni setiap tahun, diduga memicu terjadinya persaingan rumah kost di sekitar Kost Thamrin 71 Medan. Perkembangan rumah kost di seputaran Kost Thamrin 71 Medan dari tahun ketahun memicu peningkatan jumlah rumah kost yang lebih eksklusif dengan tujuan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan, dimana menurut berbagai sumber mulai dari internet, sosial media dan media lainnya, saat ini banyak rumah kost yang mengiklankan tempatnya dengan berfokus pada bangunan yang mewah dan fasilitas yang lengkap serupa dengan hotel.

Hasil penelitian dari Susilowati, (2020) Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kos di Desa Plosokandang. Kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan dari pelanggan. Sebaliknya apabila tingkat kualitas layanan dan kepuasan semakin rendah, maka tingkat switching intention semakin meningkat. Perpindahan tempat atau perilaku pindah merupakan konsep yang bertolak belakang dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pemilik rumah kost sebaiknya mengurangi tingkat perpindahan rumah kost. Menurut Tjiptono and Chandra, (2018:330), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada service quality (*servqual*) sehingga harapan klien dapat terpenuhi (Prayogo et al., 2021).

Beberapa waktu lalu penulis melakukan wawancara pra penelitian kepada beberapa penghuni kost. Mereka banyak mengeluh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kost Thamrin 71 Medan. Mulai dari kebersihan, keamanan rumah kost, dan juga ketentraman semesta penghuni kost. Bukan hanya itu, fasilitas wifi atau internet pada Kost Thamrin 71 Medan terkadang tidak dapat diakses, sehingga penghuni kost merasa fasilitas yang seharusnya didapatkan tidak sepenuhnya diterima. Hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi Kost Thamrin 71 Medan, yang ingin mempertahankan penghuni kost nya mengingat semakin banyak persaingan antar rumah kost yang menyediakan fasilitas dan kualitas layanan yang lebih baik kepada para penghuni kost tersebut.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis berdasarkan teori-teori tertentu (V. Chandra et al., 2021).

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian.

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Nalvin et al., 2021). Data dapat dibedakan dengan cara memperolehnya. Ada 2 jenis data yaitu:

1. Data primer, data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber utama atau objek penelitian dilakukan, untuk mendapatkan data yang lebih akurat penulis terjun langsung kelapangan dan mendapatkan data tersebut langsung dari sumbernya.



2. Data sekunder, data yang diterbitkan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. penulis mencari informasi dan data yang diperlukan melalui internet, buku, dan lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara terstruktur, wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Hutabarat & Nugroho, 2020). Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Utama et al., 2019).

Menurut Sugiyono dalam (W. Chandra et al., 2019), menjelaskan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

1. Triangulasi Sumber, merupakan sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, merupakan waktu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dalam waktu dan situasi yang berbeda.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berisi hasil analisis/implementasi sistem (jika ada lengkapi dengan tabel/foto/gambar/), pengujian hipotesis/pengujian sistem, dsb.

Pembahasan penelitian berisi kesesuaian hasil penelitian dengan tujuan dan teori penelitian yang diuraikan sebelumnya. Pada bagian ini juga perlu

dikemukakan perbandingan hasil penelitian dengan peneliti sebelumnya. Dari hasil wawancara diatas penulis mendapatkan temuan dan kemudian di kaitkan dengan teori utama dalam penelitian ini :

- a. faktor keandalan (*reliability*),

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan terpenuhi apabila kualitas produk / jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Masih ada kekurangan dari pihak Kost dalam memberikan pelayanannya dan masih ada kekurangan dari pihak Kost dalam memberikan pelayanannya kepada Penghuni

- b. faktor ketanggapan (*responsiveness*),

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Masih adanya ketidak tepat waktu dalam hal memberikan hasil dari permintaan dari Penghuni kemudian masih adanya keterlambatan dalam memberikan informasi kepada setiap Penghuni, sehingga Penghuni merasa kecewa.

- c. faktor keyakinan (*assurance*),

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Staff Kost kadang masih belum begitu paham tentang apa yang diminta Penghuni sehingga kadang staff hanya memberikan jawaban yang kurang memuaskan.

- d. faktor empati (*emphaty*),



Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Dalam hal membantu pihak Kost masih memiliki kekurangan dengan seringnya menunda dalam membantu mahasiswa serta kurang optimal dalam memberikan respon yang cepat untuk menerima permintaan Penghuni e. faktor berwujud (*tangible*).

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Adanya kekurangan dalam segi fasilitas sehingga Penghuni kurang merasakan kenyamanan ketika di kantor Kost dan staff selalu berpakaian rapi.

Adana temuan unik yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu, banyaknya penghuni Kost yang mengeluh akan kualitas layanan yang diberikan selama ini tetapi mereka tetap memilih tinggal di tempat kost tersebut dan bukan memilih untuk pindah dari tempat yang menurut mereka kualitas layanannya kurang baik. Alasan mereka untuk tetap tinggal sebenarnya karena biaya kost yang masih terjangkau dan lokasi kost yang dekat dengan kantor atau tempat kuliah mereka.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan yang penulis dapatkan dilapangan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. faktor keandalan (*reliability*), masih terdapat kekurangan dari pihak Kost dalam memberikan pelayanannya dan masih ada kekurangan dari pihak Kost

dalam memberikan pelayanannya kepada Penghuni

2. faktor ketanggapan (*responsiveness*), masih terdapat ketidak tepatan waktu dalam hal memberikan hasil dari permintaan dari Penghuni kemudian masih adanya keterlambatan dalam memberikan informasi kepada setiap Penghuni, sehingga Penghuni merasa kecewa.
3. faktor keyakinan (*assurance*), Staff Kost kadang masih belum begitu paham tentang apa yang dimau Penghuni sehingga kadang staff hanya memberikan jawaban yang kurang memuaskan.
4. faktor empati (*emphaty*), Dalam hal membantu pihak Kost masih memiliki kekurangan dengan seringnya menunda dalam membantu mahasiswa serta kurang optimal dalam memberikan respon yang cepat untuk menerima permintaan Penghuni
5. faktor berwujud (*tangible*). Adanya kekurangan dalam segi fasilitas sehingga Penghuni kurang merasakan kenyamanan ketika di kantor Kost dan staff selalu berpakaian rapi.

V. SARAN

1. Pihak kost harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penghuninya agar terciptanya kepuasan dalam diri mereka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini tentunya sejalan dengan hasil penelitian dari (Sumual et al., 2021) yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan yang dirasakan
2. Staff Kost harus lebih cepat tanggap dalam memeberikan pelayanan atau memberikan jawaban dari pertnyaaan yang diajukan oleh penghuni kost. (Matantu et al., 2020) menyatakan dalam pelayanan diwujudkan dalam



- bentuk selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan diberikan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk
3. Pihak Kost harus memberikan sikap yang meyakinkan dalam memberikan layanan kepada para penghuni. Dalam memberikan pelayanan, sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan membuat konsumen merasa aman (Matantu et al., 2020).
 4. Pihak Kost juga harus memahami kebutuhan konsumen serta memberikan perhatian personal kepada setiap konsumen. Menurut (Matantu et al., 2020) memberikan perhatian personal kepada konsumen, memahami kebutuhan konsumen, sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan konsumen, serta mudah untuk menghubungi karyawan adalah bentuk dari terpenuhinya dimensi *empathy* serta mendukung terwujudnya kepuasan konsumen.
 5. Pihak Kost harus memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada para penghuni kost karena itu akan memberikan kepuasan pada pelanggan. (William & Purba, 2020) menyatakan bahwa semakin banyak fasilitas yang tersedia di perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan
- VI. DAFTAR PUSTAKA**
- Chandra, V., Lisa, L., Chandra, W., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Penerapan Komunikasi di Toko Besi Jaya Baru. *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SANISTEK)*, 176–178. <https://prosiding.politeknikcendana.ac.id/index.php/sanistek/article/view/52>
- Chandra, W., Suhenny, H., Kusnady, D., Utama, T., & Han, W. P. (2019). Analisis Kedisiplinan Karyawan PT. Total Jaya International. *JURNAL ILMIAH KOHESI*, 3(1).
- Hutabarat, F. A. M., & Nugroho, N. (2020). *Analisis Promosi Penjualan Sepeda Motor di Medan (Studi Kasus pada PT Daya Anugerah Motor)*. 1(September), 35–40.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Nalvin, Wilinny, W., Sutarno, S., Chandra, W., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Yayasan Paramita Foundation Medan Tahun 2021. In M. Mesran (Ed.), *Seminar Nasional Sains dan Teknologi (SENSASI)* (pp. 436–438). Green Press.
- Prayogo, N., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Ciamas, E. S. (2021). Tingkat Kepuasan Klien di Mitra Sahabat Utama Selama Covid-19. In M. Mesran (Ed.), *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI) SENSASI 2021* (pp. 439–444). Green Press.
- Sumual, Y. M., Kalangi, J. A. F., Mukuan, D. D. S., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, 2(1), 73–78.
- Susilowati, L. (2020). Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Rumah Kos di Desa Plosokandang dalam Memberikan Kepuasan Kepada Penghuninya. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 07(02), 561–595.
- Utama, T., Ivone, I., Han, W. P., Berluidaham, B., & Megawati, M. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 96–98.
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.