

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PENJUALAN RUMAH BERSUBSIDI PADA PT.
BERKAH AYAH BUNDA BANJARMASIN**

Sukandar Adi Saputra¹, Dwi Wahyu Artiningsih², Apriya santi³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Uniska, NPM 16310475

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Uniska, NIDN 1119056501

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Uniska, NIDN 1104047701

Email:sadisaputra102@gmail.com

Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRAK

Sukandar Adi Saputra , 2020 , Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Rumah Bersubsidi Pada PT . BERKAH AYAH BUNDA BANJARMASIN , Pembimbing I ; Dr .Dwi Wahyu Artiningsih , Pembimbing II : Apriya Santi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) mengetahui kualitas pelayanan yang di terima dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.berkah ayah bunda Banjarmasin (2) mengetahui kualitas pelayanan yang seharusnya di berikan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.berkah ayah bunda Banjarmasin

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan menggunakan data kualitatif.yaitu membandingkan data-data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan (1)kualitas pelayanan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi yang tak terhingga di wajah setiap konsumen agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain (2)Nilai –nilai kualitas pelayanan yang di berikan PT.berkah ayah bunda Banjarmasin untuk konsumen antara lain (a) ditanamkan didalam pemikiran setiap karyawan untuk menciptakan rasa memiliki perusahaan itu sendiri .(b) menjaga hubungan baik dan memberikan kepuasan kualitas pelayanan untuk konsumen melebihi dari yang di harapkan dengan menjalankan program dari perusahaan yaitu kedisiplinan kerja kepada semua karyawan.

Kata Kunci : Penjualan , Pelayanan dan Kinerja Karyawan

Abstract

Sukandar Adi Saputra, 2020, quality analysis service in an effort to increase the sales of subsidized homes at PT. MOTHER FATHER of BANJARMASIN, mentor I; Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, mentor II: Apriya Santi

This research aims to test: (1) know the quality of service received in the effort to increase the sales of subsidized houses to consumers in PT. Blessing Father Banjarmasin (2) know the quality of service that should be given in an effort to increase the sales of subsidized houses to consumers at PT. Blessing Father Banjarmasin

This research uses the design of qualitative descriptive studies conducted by the guidance on data obtained from the field weaver using qualitative data. That is, comparing the data obtained.

The results of the research showed (1) quality of service conducted in the effort to improve sales of subsidized homes in the face of each consumer so that consumers do not switch to another company (2) values-quality values that are provided by PT. Blessing Father mother Banjarmasin for consumers, among others (a) implanted in each employee's thinking to create a sense of owning the company itself (b) Maintain good relations and provide satisfactory quality of service to consumers exceeding from the Haraam by running a program from the company i.e. work discipline to all employees.

Keywords: Sales, Service and Employee Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang mengalami peningkatan baik dalam berbagai hal, begitu juga dengan perekonomian yang mendorong tumbuh dan berkembangnya sektor produk perumahan bersubsidi yang banyak dijadikan peluang bisnis oleh pihak pemerintah ataupun swasta. Sehubungan dengan meningkatnya jumlah populasi penduduk kota Banjarmasin.

Maka kebutuhan akan tempat tinggal secara otomatis juga mengalami peningkatan sebab jumlah kebutuhan penerimaan sejalan dengan jumlah pertumbuhan penduduk. Tingginya pertumbuhan ekonomi di Banjarmasin, berbanding lurus dengan peningkatan pertumbuhan penduduknya. Terbukti permintaan akan tempat hunian terus meningkat. Makanya bisnis perumahan bersubsidi di Banjarmasin terus meningkat. Sebab prospektifnya masih menjanjikan. Bagi konsumen prediksi prospek ekonomi perlu, karena makin baik situasi ekonomi makin tinggi pendapatan mereka. Selain itu makin baik ekonomi, kian murah bunga KPR. Pemilihan KPR pun makin beragam karena bank-bank bersemangat menyalurkan KPR. Situasi ekonomi yang baik juga membuat investor dan developer lebih yakin membeli dan mengembangkan properti. Bagaimana kalau situasi ekonomi meleset dari perkiraan. Dalam situasi ekonomi buruk, developer atau pemilik rumah sangat haus cash flow. Jadi, posisi konsumen lebih kuat di pasar sehingga bisa meminta diskon yang cukup

signifikan, guna mengimbangi bunga bank yang biasanya lebih tinggi.

Terbukti permintaan akan tempat hunian terus meningkat. Makanya bisnis properti perumahan di Banjarmasin terus menjamur. Sebab prospektifnya masih menjanjikan. Tingginya permintaan ekonomi atas tempat tinggal atau rumah lengkap dengan fasilitas penduduknya menyebabkan berdirinya perusahaan-perusahaan properti perumahan yang menyediakan perumahan atau pemukiman terpadu, sehingga masyarakat bisa mendapatkan tempat tinggal yang telah dilengkapi dengan sarana pendukung seperti listrik, air, tempat beribadah dan taman-taman bermain. Secara umum disebutkan ke depan prospek perumahan memang masih cukup menjanjikan. Setiap tahunnya tingkat kebutuhan rumah di Banjarmasin mencapai 3000 unit. Namun ketersediaan baru sekitar 2000 unit. Itu artinya tingkat kebutuhan akan rumah masih sangat tinggi.

Melihat situasi ini para pelaku bisnis property berlomba-lomba dalam memenuhi permintaan pasar. Keadaan ini menimbulkan persaingan yang tajam antara perusahaan, baik karena pesaing yang semakin bertambah, volume produk yang semakin meningkat, maupun bertambahnya perkembangan penduduk dari daerah lain. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih memperhatikan lingkungan yang dapat mempengaruhi perusahaan, agar perusahaan mengetahui kualitas pelayanan untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi dan bagaimana yang cara yang harus diterapkan dalam perusahaan. Oleh sebab itu persaingan sangat penting

bagi keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan, dimana pesaing dengan menggunakan pendekatan pasar adalah perusahaan-perusahaan yang memuaskan kebutuhan konsumen yang sama. Sehingga perusahaan harus lebih cermat membaca serta mengantisipasi keadaan pasar sehingga dapat menciptakan produk yang berkualitas, memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan konsumen sehingga dapat memenangkan persaingan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memahami serta memuaskan kebutuhan konsumen, agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain dan perusahaan harus mengerahkan segala upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar memperoleh laba.

Salah satu ciri bahwa produk mereka diterima adalah dilakukannya pembelian oleh konsumen terhadap produk tersebut. Berbagai cara dapat ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut, salah satunya adalah dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasar untuk dijadikan dasar merumuskan strategi dalam merangsang proses pengambilan keputusan pembelian konsumen.

Hal inilah yang terjadi pada PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Property* penjualan rumah bersubsidi yang berkantor di Jalan Teluk Dalam Setoyo S Komplek Imam Bonjol Banjarmasin. PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin telah belajar banyak hal dari pengalaman selama bergelut di bidang *Property* penjualan rumah bersubsidi di kota Banjarmasin dengan berbagai tantangan dan rintangan yang

semuanya mampu dilewati dengan baik membuat PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin semakin matang dan dewasa untuk mengerti kebutuhan dan keinginan masyarakat kota Banjarmasin (konsumen), akan jasa kualitas layanan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi yang terbaik karena hal itu telah menjadi kebutuhan masyarakat kota berkembang.

PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin menyadari hal itu dan harus menyiapkan diri dengan peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) yang terlatih untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan di berbagai bidang kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat kota Banjarmasin saat ini. PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin terdiri dari *property* penjualan rumah bersubsidi dan konsumen bisa memesan bentuk model rumah apa saja yang diinginkan serta type apa saja, dan bisa memilih lokasi kapling dimana saja. Berdasarkan uraian latar belakang diatas tersebut, penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan di PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan ini masih kurang maksimal dan efektif upaya untuk mengikatkan penjualan rumah bersubsidi karena banyaknya saingan perusahaan *property* yang berkembang saat ini di kota Banjarmasin. Berdasarkan latar belakang itu penulis ingin melakukan penelitian proposal skripsi ini dengan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN RUMAH BERSUBSIDI PADA**

PT.BERKAH AYAH BUNDA BANJARMASIN”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin ?

Metode Penelitian

Untuk mempermudah analisis data pembahasan terhadap penyusunan skripsi ini penulis menggunakan dengan beberapa metode pengumpulan data sebagai bahan analisis adalah sebagai berikut :

Adapun metode penelitian yang di gunakan yaitu sebagai berikut :

- 1) Lokasi penelitian

Objek penelitian ini di laksanakan pada perusahaan PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin yang beralamat JL. Setoyo S Teluk Dalam Komplek Es Terang Banjarmasin Tengah Provinsi Kalimantan Selatan.

- 2) Jenis Data Penelitian

(1) Data primer yaitu data yang di peroleh

berdasarkan pengamatan langsung ke perusahaan dimana jenis data yang dikumpulkan adalah data tentang kegiatan perusahaan.

- (2) Data skunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang telah lalu (dokumen) dimana data tentang penjualan.

- (3) Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, bahkan merupakan suatu keharusan bagi seorang peneliti. Untuk mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data, yaitu metode observasi, metode wawancara, dan analisis data.

- (1) Metode Obsevasi
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
- (2) Metode Wawancara

Tehnik langsung yang dilakukan dalam memperoleh informasi data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pemimpin dan karyawan yang bersangkutan.

(3) Analisis Data

Dilakukan dengan berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan menggunakan data kualitatif. Yaitu membandingkan data-data yang diperoleh.

Hasil Penelitian

Ada beberapa hasil pembahasan penelitian yang terdapat pada PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin adalah sebagai berikut :

1) **Kualitas Pelayanan Yang dilakukan PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin**

Kualitas pelayanan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan penjualan rumah bersubsidi yang tak terhingga diwajah setiap konsumen agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain untuk menjaga pasar dengan strategi-strategi sebagai berikut:

1. Standar penampilan karyawan dan staf perusahaan.

2. Standar kebersihan dan kerapian tempat ruang kerja.
 3. Pengetahuan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan.
 4. Standar berkomunikasi dengan baik kepada calon nasabah dan yang sudah menjadi konsumen.
 5. Standar penanganan keluhan dari nasabah perumahan bersubsidi.
 6. Memaksimalkan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan.
 7. Meningkatkan omset penjualan produk perumahan bersubsidi yang diharapkan oleh perusahaan.
 8. Agar bisa menguasai pasar dibidang property khususnya penjualan rumah bersubsidi type 36.
 9. Dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat.
 10. Dalam rangka untuk memperluas jaringan bisnis dibidang property.
- ### 2) **Nilai-Nilai Kualitas Pelayanan Yang Diberikan PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin**
- Berikut ini nilai – nilai kualitas pelayanan yang diberikan PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin untuk konsumen adalah sebagai berikut :
- (1) Ditanamkan didalam pemikiran setiap

karyawan untuk menciptakan rasa memiliki suatu perusahaan itu sendiri yaitu adalah yang bertujuan untuk memberikan performa terbaik dalam mengerjakan semua tugas dan tanggung jawabnya, khususnya dalam menyiapkan produk perumahan bersubsidi berkualitas dengan layanan terbaik cepat, ramah, tamah sopan dan santun dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen.

- (2) Menjaga hubungan baik dan memberikan kepuasan kualitas pelayanan untuk konsumen melebihi dari yang diharapkan dengan menjalankan program dari perusahaan yaitu kedisiplinan kerja kepada semua karyawan.

Berinovasi tidak semata-mata diartikan sebagai ide-ide, langkah-langkah, strategi-strategi atau terobosan baru untuk mencapai obyektif seseorang, tetapi juga meliputi perubahan pola pikir yang dimulai dari diri sendiri agar bisa sukses menghasilkan perubahan untuk perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan penjualan

Pembahasan Penelitian

Kualitas pelayanan dalam pengertian

menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi".Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.

Menurut Haryono (2003), Penjualan Kredit adalah penjualan yang dilakukan bila pembayaran baru diterima beberapa waktu kemudian. Sedangkan di buku akuntansi Keuangan menurut Kusnadi (2000), Penjualan "Sales" adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada pembeli atas barang atau jasa yang dijual.

Berikut ini pembahasan pembahasan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen adalah sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan Terhadap Konsumen

Kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada

konsumen pada PT.Berkah Ayah Bunda dari tahun 2016 sampai tahun 2019 mengalami kenaikan kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2016 meningkat 10 % dengan melayani 20 orang konsumen, di tahun 2017 berikutnya meningkat 20 % dengan melayani 30 orang konsumen, di tahun 2018 berikutnya meningkat 30 % dengan melayani 40 orang konsumen, di tahun 2019 berikutnya meningkat 40 % dengan melayani 50 orang konsumen.

2) **Penjualan Rumah Bersubsidi Terhadap Konsumen**

Penjualan rumah bersubsidi terhadap upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.Berkah Ayah Bunda dari tahun 2016 sampai tahun 2019 mengalami kenaikan penjualan rumah bersubsidi terhadap konsumen dari tahun ke tahun.

Berikut ini adalah tabel dari hasil pengaruh penjualan rumah bersubsidi yang telah dilakukan oleh karyawan dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen dari tahun

2016 – 2019 sebagai berikut :

Kesimpulan

Dari pembahasan diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari Skripsi pada PT.Berkah Ayah Bunda adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen pada PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin terbukti sangat baik terhadap kepuasan konsumen dikomplek menarap bersinar pada PT.Berkah Ayah Bunda dan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang dilakukan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
2. Kualitas Pelayanan yang dilakukan adalah memberikan kualitas produk dan harga perumahan type 36 dikomplek menarap bersinar sesuai dengan keinginan konsumen terbukti sangat baik terhadap kepuasan konsumen PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen.
3. Kepuasan konsumen yang diberikan PT.Berkah Ayah Bunda Banjarmasin mampu memediasikan kualitas pelayanan terhadap peningkatan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen.

Pada tahun 2016 meningkat 10% dengan jumlah penjualan rumah bersubsidi sebanyak 10 Unit Rumah, ditahun 2017 meningkat 20% dengan

jumlah penjualan rumah bersubsidi sebanyak 20 Unit Rumah, ditahun 2018 meningkat 30% dengan jumlah penjualan rumah bersubsidi sebanyak 30 Unit Rumah dan di tahun 2019 meningkat 50% dengan jumlah penjualan rumah bersubsidi sebanyak 50 Unit Rumah.

Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam pembuatan laporan Skripsi ini pada PT. Berkah Ayah Bunda Banjarmasin sebagai berikut :

“Kualitas Pelayanan yang dilakukan adalah memberikan kualitas produk dan harga perumahan type 36 dikomplek menarap bersinar sesuai dengan keinginan konsumen terbukti sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Berkah Ayah Bunda Banjarmasin dalam upaya untuk meningkatkan penjualan rumah bersubsidi kepada konsumen. Dari nilai rata-rata terendah kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian adalah pernyataan bahwa PT. Berkah Ayah Bunda Banjarmasin harus memberikan pelayanan yang baik, ramah, tamah, sopan dan profesional serta yang harus dilakukan adalah memberikan kualitas produk dan harga perumahan type 36 sesuai dengan keinginan konsumen.

Untuk itu, saran yang diajukan bahwa sebaiknya PT. Berkah Ayah Bunda Banjarmasin terus meningkatkan profesionalisme dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen yang sangat baik, artinya bahwa ketika melayani konsumen maka karyawan atau bagian staf yang lain harus tetap

menganggap bahwa konsumen tersebut “tuan” yang harus dilayani dengan baik, ramah, tamah, sopan dan profesional meskipun secara personal antara konsumen dan pelayanan (karyawan) sudah saling mengenal satu sama lain”.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swastha, 2009, Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Branti, Istariyani, 2002, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.
- Fandy Tjiptono, 2012, Strategi Pemasaran, ed. 3, Andi, Yogyakarta.
- Garvin, D. A dan Lovelock, 2004. Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi
- Keraf, Gorys. 2007. Argumentasi dan narasi, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta
- Prastowo D, Dwi, Drs., M.M., Akt dan Yulianti Rifka, S.E. 2002. Analisis Laporan Keuangan : Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta : UPP AMP Ykpn.
- Suhartono, Suparlan, 2000, Filsafat Ilmu Pengetahuan, Ar-Ruzz, Jakarta.
- Syahrul dan Muhammad Afdi Nizar, 2000, “Kamus Istilah-istilah Akuntansi”, Cetakan Pertama, Citra Harta Prima, Jakarta