

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan konsumen

Semakin berkembangnya sektor hunian sementara khususnya usaha kos – kos an, mengalami peningkatan seiring bertambahnya jumlah mahasiswa dan pegawai di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menjadikan usaha kos – kos an sebagai peluang bisnis yang potensial dan menjanjikan. Salah satunya adalah usaha mutiara kos yang bergerak di bidang penyedia jasa hunian sementara. Dalam menjalankan usahanya terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh penghuni kos, diantara permasalahan tersebut meliputi : keterbatasan fasilitas yang tersedia. Beberapa penghuni merasa bahwa fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya terpenuhi, seperti jangkauan sinyal wifi terhalang tembok, sering terjadi kebocoran kamar, serta keterbatasan area parkir karena penghuni sembarangan saat parkir kendaraan, dan sering terjadi kehilangan atau salah ambil pakaian di area jemuran. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan penghuni selama tinggal di Mutiara Kos. Selain itu, kualitas pelayanan pengelola juga sangat penting. Respon yang kurang cepat saat menerima keluhan penghuni, proses perbaikan kos membutuhkan waktu beberapa hari karena keterbatasan kuli. Pelayanan yang kurang optimal bisa berpotensi menyebabkan konsumen berpindah ke tempat kos lain yang menawarkan pelayanan yang lebih baik. Permasalahan lain seperti ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan dengan kondisi nyata kos, informasi terkait harga, fasilitas, maupun keadaan lingkungan kadang tidak disampaikan dengan lengkap dan transparan kepada calon penghuni kos. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa ketika calon penghuni menemukan perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan. Di Mutiara Kos penyampaian informasi terkait kondisi kos baik fasilitas maupun keadaan lingkungan disampaikan secara transparan.

Dari segi biaya, beberapa penghuni mengeluhkan terkait kurang kejelasan sistem pembayaran dan refund. Adanya tambahan biaya seperti listrik, air, atau biaya perawatan tanpa kejelasan yang rinci sejak awal dapat menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem pengelolaan keuangan yang lebih transparan dan profesional. Sistem pembayaran di Mutiara Kost kita jelaskan rinciannya sejak awal, pembagian pembayaran tersebut untuk apa dan fasilitas apa saja yang di dapat calon penghuni kos ketika menyewa di Mutiara Kost. Untuk sistem refund, Mutiara Kos memberikan jaminan uang kembali 50% jika penghuni kos meninggalkan kos kurang dari dua minggu. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukannya strategi pengembangan bisnis yang tepat dari segi

peningkatan fasilitas, pelayanan, promosi, maupun sistem pengelolaan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing usaha ditengah persaingan usaha kos – kos an yang semakin ketat. Untuk mengetahui permasalahan konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh Mutiara Kost maka harus ada komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha. komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha bisa melalui berbagai macam cara, salah satunya dengan kuesioner google form. supaya hasil yang diharapkan sesuai maka harus tepat sasaran minimal 14 responden. Berikut tabel list pertanyaan kuesioner melalui google form

Tabel 1. 1 Daftar Konsumen

No	Nama	Alamat
1.	Dini	
2.	Siti	
3.	kamilah	
4.	Alya	1
5.	Siti zahiyah	
6.	Ghina	
7.	Nabila	
8.	Himmah	
9.	Monica	
10.	Anindya	
11.	Sukmawati	
12.	Phoebe	
13.	Afifah	

14.	Jasmine	
15.	Div	

Tabel 1. 2 Hasil Survey Permasalahan Konsumen

No	Variable	Indikator	Pertanyaan (Pain atau Pengalaman kurang menyenangkan)	Rekapitulasi Hasil Survey Permasalahan Konsumen
1	Keandalan (<i>reliability</i>). Kemampuan pengelola kost untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah diberikan dan ketepatan pengelola kost layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.	S.O.P (Standar Operasional Prosedur) jasa kost.	Permasalahan apa yang pernah Anda alami, terkait dengan SOP jasa kost di Mutiara Kost.	1. Pembayaran tidak tepat waktu 2. Menghilangkan fasilitas kost berupa kunci gerbang / kamar
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>). Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	Menanggapi keluhan.	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan tanggapan pengelola kost terhadap keluhan pelanggan.	1. Slow respon karena pengelola sedang ada kesibukan lain 2. Proses perbaikan kost memerlukan beberapa waktu karena tukang sedang memperbaiki di unit lain.
3	Bukti fisik (<i>tangible</i>). Bentuk pelayanan, yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung.	Kamar kost	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan kamar kost.	1. Kamar kost mengalami kebocoran 2. Jangkauan sinyal wifi terhalang tembok
		Area jemuran	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan area jemuran.	1. Sering adanya kehilangan atau salah ambil pakaian

		Area parkir	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan area parkir.	1.Parkir tidak rapi 2.Tidak ada kesadaran menata kendaraan masing - masing
4	Jaminan (<i>assurance</i>). Variabel kualitas pelayanan untuk meningkatkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.	Refund (jaminan uang kembali)	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan jaminan refund di Mutiara Kost.	1.Refund diberikan apabila penghuni kost meninggalkan kost kurang dari dua minggu maka uang akan dikembalikan sebesar 50%
		Perbaikan fasilitas	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan jaminan perbaikan fasilitas di Mutiara Kost.	1.Perbaikan ditangani dengan cepat 2. Jika kerusakan terjadi akibat human error maka penghuni yang bertanggung jawab atas kerusakan tersebut.
5	Empati(<i>empathy</i>). Memahami apa yang dirasakan orang lain.	Kepedulian dan Perhatian Pengelola	Apa permasalahan yang pernah Anda alami terkait dengan kepedulian dan perhatian pengelola kost	1.Pengelola cukup aware terhadap keluhan penghuni kost. 2. Pengelola cukup tanggap terkait permasalahan kost.

1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Berikut merupakan kuesioner solusi dan nilai yang ditawarkan dari Mutiara Kost, yaitu :

Tabel 1. 3 Hasil kuesioner survey solusi konsumen

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan (Gain atau Solusi) yang diharapkan konsumen	Rekapitulasi Hasil Solusi yang Diharapkan Konsumen
1	Keandalan (reliability). Kemampuan pengelola kost untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah diberikan dan	S.O.P (Standar Operasional Prosedur) jasa kost.	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan SOP jasa kost di Mutiara Kost.	1.Dimaklumi 2.Dibantu mencari solusi terkait permasalahan tersebut. 3.Memberikan kelonggaran beserta denda terkait telatnya pembayaran.

	ketepatan pengelola kost layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.			
2	Ketanggapan (Responsiveness). Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	Menanggapi keluhan.	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan tanggapan pengelola kost terhadap keluhan pelanggan.	1. Diusahakan untuk merespon secepat mungkin. 2. Menambah tukang untuk memperbaiki kerusakan agar cepat teratasi.
3	Bukti fisik (tangible). Bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung.	Kamar kost	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan kamar kost.	1. Cek secara keseluruhan untuk kondisi kamar agar tidak terjadi kebocoran berulang 2. Menambah router wifi
		Area jemuran	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan area jemuran.	1. Pengelola menghimbau ke penghuni kost untuk lebih teliti saat menjemur pakaian
		Area parkir	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan area parkir.	1. Menambah area parkir agar lebih luas 2. Memberi tanda garis per kendaraan agar terlihat lebih rapi
4	Jaminan (assurance). Variabel kualitas pelayanan untuk meningkatkan rasa kepercayaan	Refund (jaminan uang kembali)	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan jaminan refund di Mutiara Kost.	1. Refund diberikan apabila penghuni kost meninggalkan kost kurang dari dua minggu maka uang akan dikembalikan sebesar 50%

	terhadap konsumen.	Perbaikan fasilitas	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan jaminan perbaikan fasilitas di Mutiara Kost.	1.Perbaikan dilakukan dengan maksimal agar tidak terjadi kerusakan berulang 2.Waktu perbaikan dilakukan dengan cepat
5	Empati(empathy). Memahami apa yang dirasakan orang lain.	Kepedulian dan Perhatian Pengelola	Solusi apa yang Anda inginkan, terkait dengan permasalahan kepedulian dan perhatian pengelola kost	1.Pengelola cukup aware terhadap keluhan penghuni kost. 2. Pengelola cukup tanggap terkait permasalahan kost.

1.3. Noble Purpose

Tujuan mulia Mutiara Kost adalah menyewakan kamar kost dengan harga yang murah maupun mahal, Mutiara Kost menyediakan type kamar yang murah dan juga menyediakan kost eksklusif, dari segi lokasi pun juga tergolong dekat dengan lokasi tertentu, untuk mendukung UMKM di area terdekat dengan lokasi kost. anak kost juga bisa mampir jajan UMKM tersebut.

1.4 Visi dan Misi

Visi Perusahaan (Vision of Business) :

Menjadi usaha terbaik penyedia kost-kost-an , yang mengutamakan pelayanan dan kenyamanan yang memuaskan bagi penghuni kost.

Misi Perusahaan (Mission of Business) :

1. Menerapkan langkah-langkah promosi strategis untuk mengenalkan perusahaan kepada penghuni/konsumen
2. Menyediakan tempat penghuni kost yang nyaman dan aman.
3. Memberikan pelayanan servis yang terbaik kepada penghuni kost
4. Selalu berkomitmen untuk menjaga kepercayaan penghuni kost.