

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEMILIKAN RUMAH

PT. RUMAH SELARAS PERSADA

Berry Sastrawan¹, Mega Rizky Anggraeni²,

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia

[1Berrysastrawan@unida.ac.id](mailto:Berrysastrawan@unida.ac.id), [2megarizky18s@gmail.com](mailto:megarizky18s@gmail.com).

Korespondensi Author : Mega Rizky Angraeni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kepemilikan rumah yang disediakan oleh PT. Rumah Selaras Persada, sebuah perusahaan properti. Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman dan pandangan para pemilik rumah terkait dengan proses administrasi kepemilikan rumah yang dilakukan oleh perusahaan. Metode penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan sejumlah pemilik rumah untuk memahami persepsi mereka tentang kualitas layanan administrasi yang diberikan, hambatan yang mungkin dihadapi, serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana PT. Rumah Selaras Persada berhasil dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif kepada pemilik rumah, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut tentang kualitas layanan di industri properti. Dalam Studi penelitian ini, menggunakan pengumpulan data deskriptif kualitatif. Pertanyaan peneliti ditulis untuk mengumpulkan data. Studi ini menemukan bahwa layanan administrasi yang melibatkan beberapa komponen penting berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan kepemilikan rumah, Adanya Kelancaran Proses Transaksi Pelayanan administrasi yang efektif memastikan bahwa proses transaksi kepemilikan rumah berjalan dengan lancar dan sesuai peraturan, mulai dari persiapan dokumen hingga penyelesaian formalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kepemilikan rumah yang disediakan oleh PT. Rumah Selaras Persada sangat berperan dalam membantu masyarakat untuk memiliki rumah.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi.

PENDAHULUAN

Dalam industri properti perumahan komersil, layanan administrasi kepemilikan rumah memiliki peran yang semakin krusial dalam menjamin kenyamanan dan kepercayaan pemilik rumah. Di tengah dinamika perkembangan industri properti, perusahaan-perusahaan seperti PT. Rumah Selaras Persada yang beroperasi di Depok perlu memastikan efektivitas pelayanan administrasi agar mampu memberikan pengalaman berharga bagi para pemilik rumahnya. Efisiensi dan ketepatan dalam menyediakan layanan administrasi dapat menjadi pembeda utama dalam menciptakan hubungan yang positif antara perusahaan dan pemilik rumah.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menginvestigasi secara mendalam sejauh mana pelayanan administrasi kepemilikan rumah di PT. Rumah Selaras Persada telah mencapai efektivitas yang diharapkan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menyelidiki berbagai dimensi pelayanan administrasi yang meliputi kelancaran proses transaksi, komunikasi yang tepat, pemeliharaan dokumen yang akurat, serta kemampuan dalam mengatasi hambatan dan masalah yang mungkin muncul.

Dengan berfokus pada konteks Depok, penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan administrasi tersebut berdampak pada persepsi pemilik rumah terhadap PT. Rumah Selaras Persada sebagai perusahaan properti. Melalui interaksi dengan para pemilik rumah dan analisis mendalam terhadap pandangan mereka, penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih holistik tentang bagaimana perusahaan ini berhasil atau memiliki potensi untuk meningkatkan layanan administrasinya.

Penelitian ini bukan hanya bermanfaat bagi PT. Rumah Selaras Persada dalam mengidentifikasi peluang perbaikan dan pengembangan layanan administrasi, tetapi juga akan memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pemahaman tentang pentingnya efektivitas pelayanan administrasi dalam

membentuk citra positif perusahaan di industri properti perumahan komersil. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi landasan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam memajukan pelayanan administrasi dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan para pemilik rumah di lingkungan properti perumahan komersil di Depok.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian dengan mengumpulkan informasi melalui kuesioner yang di sebar di sosial media. Penulis mengidentifikasi sampel sebanyak 20 responden dari pihak konsumen yang sudah akad jual beli dan sudah menempati rumah tersebut.

Dalam menganalisa data penelitian efektivitas pelayanan administrasi kepemilikan rumah di PT. Rumah Selaras Persada ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif sebagai berikut :

1. Teknik observasi (pengamatan langsung) adalah metode pengumpulan data di lapangan atau di tempat kuliah kerja lapangan dengan cara pemeriksaan menyeluruh dan langsung. Tujuan observasi adalah untuk mengumpulkan berbagai data nyata di lapangan.
2. Teknik kuesioner adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sehubungan dengan objek penelitian dengan cara tanya jawab melalui kuesioner dengan pihak-pihak yang bekerja di PT. Rumah Selaras Persada.
3. Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan informasi melalui publikasi dalam bentuk buku dan jurnal, baik jurnal dalam negeri maupun luar negeri yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi kepemilikan rumah adalah proses yang dilakukan oleh suatu perusahaan properti atau lembaga terkait untuk mengelola berbagai aspek administratif yang berkaitan dengan kepemilikan properti rumah oleh para pemilik rumah. Pelayanan administrasi ini melibatkan berbagai aktivitas untuk memastikan bahwa pemilik rumah memiliki pengalaman yang lancar, nyaman, dan aman dalam kepemilikan serta pengelolaan properti mereka. Ini mencakup pengaturan dokumen kepemilikan, pelaporan status, penanganan pembayaran, komunikasi dengan pemilik rumah, serta penyelesaian masalah atau pertanyaan yang mungkin timbul selama proses kepemilikan. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan dukungan dan kemudahan kepada pemilik rumah dalam mengelola properti mereka dan menciptakan hubungan positif antara pemilik rumah dan perusahaan properti.

Teori pelayanan administrasi telah banyak diteliti, dan secara sederhana pengertian pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai penunjang. Ada banyak definisi pelayanan administrasi dari para ahli literatur. Salah satu definisi pelayanan administrasi mengemukakan bahwa pelayanan administrasi adalah rangkaian tindakan, proses, dan praktik yang dilakukan untuk mengatur dan memfasilitasi berbagai aspek administratif dalam suatu organisasi atau entitas. Ini melibatkan pengelolaan dokumen, komunikasi, pengarsipan, serta penyusunan dan pemeliharaan data yang berkaitan dengan layanan atau kepemilikan. Definisi ini menggarisbawahi peran sentral pelayanan administrasi dalam menjaga kelancaran operasional dan memberikan layanan yang responsif kepada pelanggan atau pihak yang terkait.

PT. Rumah Selaras Persada memiliki konsumen dari berbagai kalangan. Setiap konsumen membeli rumah komesil di Depok membelinya dengan beberapa skema pembayaran yaitu dengan skema pembayaran cash keras, cash bertahap dan KPR. Dalam konteks properti, PT. Rumah Selaras Persada mengimplementasikan

berbagai skema pembayaran yang mencerminkan fleksibilitas dalam pembiayaan rumah komersil di Depok. Menurut para ahli, pendekatan ini dapat memberikan peluang dan kemudahan bagi berbagai segmen konsumen. Skema pembayaran yang ditawarkan termasuk pembiayaan secara tunai satu kali pembayaran, tunai bertahap, dan kredit kepemilikan rumah dengan pihak bank terkait, masing-masing memiliki implikasi yang perlu dipahami secara lebih mendalam.

1. Skema Pembayaran Cash Keras :

Dalam skema pembayaran cash keras, pembeli membayar seluruh nilai properti pada saat transaksi. Menurut Richard L. Ott, konsumen yang memiliki dana tersedia atau mengutamakan kepemilikan tanpa utang mungkin memilih skema ini untuk menghindari beban bunga dan cicilan. Skema ini juga dapat memberikan kepastian dan kemudahan dalam proses kepemilikan.

2. Skema Pembayaran Cash Bertahap :

Skema cash bertahap memungkinkan konsumen membayar properti dalam beberapa tahap sesuai dengan perkembangan proyek. Menurut K. H. Schaefer dan W. S. Thue, pendekatan ini dapat menjadi solusi bagi konsumen yang tidak memiliki dana tunai penuh di awal atau ingin mengelola keuangan mereka secara lebih terukur. Ini juga dapat memberikan fleksibilitas dalam mengatur pembayaran sesuai dengan kemampuan finansial.

3. Skema Pembayaran KPR (Kredit Pemilikan Rumah) :

KPR adalah skema yang umum digunakan dalam pembelian properti, termasuk rumah komersil. Menurut Mary Ellen Guffey dan Dana Loewy, KPR memungkinkan konsumen untuk memperoleh pendanaan dari lembaga keuangan dan membayar secara berkala selama jangka waktu tertentu. Ini dapat memudahkan akses kepemilikan properti bagi konsumen yang memerlukan pembiayaan lebih lanjut dan membagi beban pembayaran dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Keberhasilan dalam pelayanan administrasi kepemilikan rumah di PT. Rumah Selaras Persada sangatlah membutuhkan koordinasi yang baik antara berbagai departemen yang terlibat dalam proses administratif. Hal ini meliputi koordinasi antara bagian penjualan, keuangan, legal, dan layanan pelanggan. Selain itu, komunikasi yang efektif dan transparan antara perusahaan dan pemilik rumah juga menjadi faktor krusial dalam mencapai keberhasilan dalam pelayanan administrasi. Diperlukan juga penerapan teknologi informasi yang tepat guna untuk memfasilitasi pelacakan data, pengarsipan dokumen, dan komunikasi yang cepat. Kesadaran akan pentingnya pengembangan terus-menerus dalam bidang layanan administrasi juga menjadi faktor kunci dalam mencapai keberhasilan dalam melayani pemilik rumah dengan baik. Maka dari itu peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik sampel sederhana (*simple random sampling*) dengan sampel 20 Konsumen yang sudah membeli rumah di PT. Rumah Selaras Persada untuk mengetahui apa saja hambatan yang ada untuk melaksanakan perkuliahan ini berikut hasil dari peneliti.

Teori pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan dalam pelayanan kepemilikan rumah di PT. Rumah Selaras Persada. Para ahli telah mengidentifikasi prinsip-prinsip dan aspek-aspek yang harus diterapkan untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi berjalan efektif dan memberikan pengalaman positif kepada pemilik rumah.

Ada banyak teori pelayanan administrasi, salah satunya adalah teori Pelayanan Administrasi Menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner 2009 mengemukakan bahwa pelayanan administrasi yaitu:

Teori pelayanan administrasi mencakup konsep pelayanan yang responsif, aksesibilitas informasi, akuntabilitas, serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat. Prinsip-prinsip ini penting dalam memastikan bahwa pemilik rumah mendapatkan dukungan yang baik sepanjang proses kepemilikan rumah, mulai dari pembelian hingga pemeliharaan dan layanan purna jual.

Untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah di PT. Rumah Selaras Persada peneliti menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur pendapat seseorang. Adapun jawaban instrumen atau tabel berikut ini menampilkan hasil kuesioner yang menggunakan skala likert dengan rentang jawaban dari sangat baik hingga sangat tidak baik :

Skala Likert

No.	Kategori Jawaban	Pilihan	Score
1.	Sangat Baik	A	5
2.	Baik	B	4
3.	Cukup Baik	C	3
4.	Tidak Baik	D	2
5.	Sangat Tidak Baik	E	1

Karena alternatif jawaban menggunakan urutan kedudukan yang mengutamakan perbedaan tingkat skala dari angka tertinggi sampai ke angka terendah, maka untuk memperoleh analisis data dan penarikan kesimpulan penulis menggunakan perhitungan *weight mean score (WMS)* yaitu dilakukannya pembobotan untuk setiap jawaban pilihan. Dengan pemberian *score* tersebut maka akan diperoleh variasi jawaban yang bergerak 1-5, karena itu interval 1 kriteria dengan kriteria lainnya diperoleh angka sebesar 0,8. Angka ini diperoleh setelah adanya pengurangan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah dan dibagi banyaknya alternatif jawaban, adapun perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{K - K}{V}$$

Keterangan :

I: Interval

SKT : Skor Tertinggi

SKR : Skor Terendah

V : Jumlah

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Weight mean score (WMS) merupakan perhitungan yang digunakan untuk memperoleh Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah di PT. Rumah Selaras Perasada. Adapun jawaban kriteria penilaian responden disusun berdasarkan tabel sebagai berikut :

Rank Interval Jawaban

No.	Skala	Kategori
1.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2.	1,81 – 2,60	Tidak Baik
3.	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4.	3,41 – 4,20	Baik
5.	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Data yang diperoleh dari lapangan selanjutnya diolah berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner/angkat yang menggunakan rumus *Weight Mean Score (WMS)*.

$$= \frac{\sum O}{n}$$

Keterangan :

M : Memperoleh Skor Interpretasi atau Kriteria Interpretasi

f : Frekuensi Jawaban Responden

x : Pembobotan (skala nilai)

n : Jumlah Sampel Peneliti

Berdasarkan hasil skor rata-rata dari penyebaran kuesioner mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah PT. Rumah Selaras Persada sebagai berikut adalah hasil dari kuesioner tersebut dengan penjabaran dari beberapa

dimensi yang sudah di ajukan pertanyaan kepada Konsumen.

Berikut adalah hasil dari kuesioner yang di sebar kepada beberapa konsumen dengan point pertanyaan sebanyak 20 orang.

No.	Indikator	Nilai 1-5	Kategori
1	Bagaimana kecepatan, ketepatan dan pelayanan pegawai yang ramah	4,83	Sangat Baik
2	Bagaimana kemampuan pegawai cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan	4,46	Sangat Baik
3	Bagaimana pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan administrasi kepemilikan rumah	4,40	Sangat Baik
4	Bagaimana memberikan perhatian yang tulus dalam melayani keluhan	4,46	Sangat Baik
5	Bagaimana kerapian,kebersihan dan penampilan pegawai	4,63	Sangat Baik
6	Bagaimana informasi yang diberikan oleh tim administrasi mudah dimengerti.	4,56	Sangat Baik
7	Bagaimana proses administrasi pembelian rumah berjalan dengan lancar.	4,56	Sangat Baik
8	Bagaimana tim administrasi efektif dalam menyelesaikan masalah yang mungkin Anda hadapi.	4,56	Sangat Baik
9	Bagaimana dokumen-dokumen kepemilikan Anda dijaga dengan baik dan dapat diakses dengan mudah.	4,56	Sangat Baik
10	Bagaimana prosedur-prosedur administrasi yang diterapkan mudah diikuti.	4,46	Sangat Baik
	Rata - Rata	4,52	Sangat Baik

Berdasarkan tabel hasil kuesioner kepada konsumen di atas, dapat

disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata point pernyataan menunjukkan hasil Sangat Baik dengan nilai terbesar adalah 4,52 point.

Berdasarkan hasil skor rata-rata dari penyebaran kuesioner mengenai Efektifitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah di PT. Rumah Selaras Persada tahun 2023 dengan lima dimensi yaitu : 1. Keandalan, 2. Responsif/Ketanggapan, 3. Keyakinan, 4. Kesungguhan dan 5. Berwujud dengan melampirkan bukti tabel dan berikut adalah hasil dari kuesioner tersebut dengan penjabaran dari beberapa dimensi yang sudah di ajukan pertanyaan kepada beberapa mahasiswa yang ada yang ada.

Dimensi	Rata-Rata	Ket
Ketepatan, kecepatan dan kedisiplinan waktu dalam proses pelayanan	4,70	Sangat Baik
Kemampuan dalam memberikan informasi dalam pelayanan	4,49	Sangat Baik
Keramahan dalam pelayanan	4,40	Sangat Baik
Bagaimana memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani keluhan	4,46	Sangat Baik
Bagaimana kondisi gedung dan fasilitas yang berada di kantor PT. Rumah Selaras Persada	4,57	Sangat Baik

Berdasarkan tabel hasil kuesioner kepada konsumen di atas, dapat disimpulkan bahwa total hasil skor rata-rata menunjukkan hasil Baik dengan nilai 4,20 point yang meliputi beberapa pertanyaan yang telah di tanyakan.

KESIMPULAN

Setelah menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah di PT. Rumah Selaras Persada dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang sangat baik dalam pelayanan administrasi pada setiap pembeli rumah melalui skema pembayaran cash keras, cash bertahap dan KPR yang ditunjukkan dengan rating respon beberapa indikator yang sangat baik pada setiap konsumen.

REFERENSI

- Hall, R. H. (1993). *Organisasi Struktur, Proses dan Hasil*. Balai Prentice. Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management*. Pearson.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1995). *Management*. Pearson.
- Ott, R. L. (2010). Cash Is King: Implementing a Cash Flow Based Approach to Financial Modeling. *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 21(4), 25-33.
- Schaefer, K. H., & Thue, W. S. (2005). A process for selecting cash versus credit as a method of payment. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 16(1), 57-66.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2015). *Business Communication: Process and Product*. Cengage Learning.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.