

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi penghubung provinsi kalimantan timur (selanjutnya disebut badan penghubung) adalah bagian dari pelaksanaan tanggung jawab pemerintah provinsi kalimantan timur. Bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah dan bertanggung jawab kepada sekretaris daerah kalimantan timur yang dipimpin oleh kepala badan.

Berdasarkan perda kalimantan timur Nomor 9 Tahun 2016, perpres ini mengubah komposisi dan komposisi perangkat daerah kalimantan timur menjadi lembaga penghubung.

Sesuai dengan ketentuan gubernur kalimantan timur tahun 2016 terkait dengan struktur organisasi, tanggung jawab, fungsi, dan tata kerja lembaga penghubung kalimantan timur. Tugas pokok lembaga ini adalah membantu gubernur dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan antarlembaga; promosi dan informasi; pengelolaan anjungan kaltim serta Mess.

Dalam rangka melaksanakan tupoksi tersebut di atas, tugas kantor penghubung antara lain merumuskan kebijakan kantor penghubung sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh pemda, merumuskan bahan pembuatan kebijakan, membina hubungan antarlembaga, konsultasi dan pendampingan, pengoperasian dan pengelolaan badan penghubung kalimantan timur. Menyiapkan bahan untuk mengkoordinasikan pengembangan hubungan antar lembaga, mempromosikan dan mempublikasikan informasi, melayani dan mengelola program perencanaan.

Penyusunan bahan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian hubungan antar lembaga. Penyusunan materi yang berisi pedoman, tips, promosi dan pengendalian informasi serta pengelolaan platform kalimantan timur.

Melaksanakan urusan administrasi, membina jabatan fungsional dalam tim dan melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan tugas pengawas.

Strategi mengacu pada arah dan tindakan dari pernyataan yang diharapkan organisasi untuk dikeluarkan di masa depan. Lembaga penghubung strategis dapat mencapai layanan terbaik dan termasuk merumuskan kebijakan, rencana operasi dan

kegiatan dengan mempertimbangkan sumber daya dan kondisi lingkungan yang ada. Strategi yang perlu dipertimbangkan dan dilaksanakan antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan, peningkatan sumber daya manusia, peralatan, optimalisasi rencana dan anggaran lembaga penghubung termasuk upaya peningkatan pendanaan dari aliran pendapatan Mess, pemanfaatan keahlian karyawan di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dan pembinaan serta pelatihan masyarakat Kalimantan Timur di Jakarta. Hal tersebut bertujuan agar ditengah pandemi covid 19 seperti saat ini kepuasan tamu terhadap Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta kembali meningkat.

Kebijakan merupakan pelaksanaan yang tegas untuk dapat membawa keberhasilan strategis dalam pembangunan Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta. Sesuai kebijakan yang ditetapkan, setiap pejabat dan pelaksana akan mengetahui apakah mereka memiliki pekerjaan dan dukungan untuk melaksanakan rencana strategis.

Kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga penghubung adalah mengutamakan rencana pelayanan kualitas masyarakat / RESK di lingkungan kantor (bersahabat, simpatik, cepat dan berkesan), serta mengedepankan rencana-rencana yang mengarah pada menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Memprioritaskan rencana perbaikan dan pemanfaatan sarana dan prasarana serta memprioritaskan rencana untuk mendukung kegiatan dan pelaksanaan manajemen.

Isu-isu strategis dalam pelaksanaan Badan Penghubung dan Mess seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan agar dapat mewujudkan kepuasan tamu selama menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta. Kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal yaitu *responsiveness* pegawai (daya tangkap), merupakan kesedian dan kemauan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan fast respon. Beberapa contoh termasuk layanan tepat waktu, pengiriman konfirmasi transaksi yang cepat, kecepatan kontak pelanggan, dan pengiriman layanan yang cepat. Dalam hal tersebut Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta akan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara melalui pelatihan kemampuan kognitif dan kemampuan spiritual yang seimbang.

Kemudian selanjutnya kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal yaitu penciptaan strategi *diferensiasi* dan *positioning* di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dengan kompetitor Mess Badan Penghubung lain.

Penciptaan strategi *diferensiasi* yang belum dilakukan dengan cara melakukan inovasi seperti kegiatan promosi dan penyampaian informasi tentang Mess Badan

Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dimana sampai saat ini belum memiliki website resmi yang memiliki design menunjukkan citra khas dari Kalimantan Timur, kurang aktif di media sosial dan tidak bekerja sama dengan pihak swasta sehingga sulit dalam melakukan kegiatan kegiatan promosi dan penyampaian informasi seperti fasilitas yang dimiliki, harga dan sejarah badan penghubung terhadap calon tamu yang akan menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

Penciptaan strategi *positioning* yang belum dilakukan yaitu memberikan harga dengan kualitas terbaik, harga yang murah selalu identik dengan kualitas layanan yang buruk. Jika dapat menerapkan strategi dengan memberikan harga yang murah namun dengan kualitas terbaik dari pesaing akan membuat *positioning* layanan dari Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta akan lebih kuat tertancap di hati para tamu. Dalam hal ini, Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta sudah memberikan harga yang baik namun kualitas yang diberikan belum secara maksimal seperti reliabilitas yaitu konsistensi kinerja dan kepercayaan artinya mampu memberikan jasanya dengan baik sejak awal (tepat pertama kali), kemampuan yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan dan kemampuan memahami pelanggan yaitu upaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan khusus mereka kemudian melakukan pendekatan individu dan pertemuan dengan pelanggan reguler

Dibutuhkan fasilitas serta prasarana yang baik untuk meningkatkan kepuasan tamu selama menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta. Fasilitas yang dibutuhkan seperti jaringan wifi yang kuat, ukuran kamar yang lebih besar, ruang rapat, ruang makan, layanan resepsionis 24 jam, parkir yang luas, area bebas rokok dan mesin ATM.

Fasilitas yang dimiliki Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta adalah ruang lobby, ruang rapat dengan kapasitas 20 orang, ruang makan, kamar (single bad), kamar (double bad), kamar (kapasitas 6 orang), ruang serbaguna (kapasitas 100 orang) dan layanan resepsionis 24 jam. Sedangkan fasilitas yang belum dimiliki Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta adalah jaringan wifi yang kuat, tempat parkir yang luas dan area bebas rokok.

Fasilitas dan prasarana tersebut sebagian dalam kondisi baik dan sebagian dalam kondisi cukup baik, dan sampai dengan tahun 2019 telah diupayakan peningkatan sarana dan prasarana Badan Penghubung dan Mess yaitu dengan melakukan pembelian atau

pengadaan barang dan pemeliharaan sarana dan prasarana Mess.

Kebersihan yang masih belum dilakukan secara maksimal selama ini di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur yaitu pembersihan jendela kaca atau dari bahan yang lain dari noda yang menempel, pembersihan pilar kayu atau stainless, pemeliharaan toilet, pembersihan plafon dari sarang laba laba, pembersihan dinding dari noda sabun dan bercak air, pembersihan *accessories* dalam kamar mandi, pembersihan dan pengisian handsoap dispenser, pembersihan meja wastafel dan pembersihan closet.

Pada saat pandemi Covid-19, Kebersihan merupakan hal yang sangat penting. Kantor Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta berupaya dalam menerapkan protokol kesehatan sesuai arahan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan tetap memperhatikan informasi, imbauan dan arahan terkini dari pemerintah pusat dan daerah terkait COVID-19. Informasi ini secara teratur di akses pada laman <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, www.covid19.go.id dan kebijakan pemda. Pastikan semua pekerja mess memahami aturan pencegahan penularan Covid-19. Sediakan pembersih tangan di pintu masuk, lobi, resepsionis, pintu lift dan area umum lainnya. Pembersihan dan desinfeksi rutin (minimal tiga kali sehari) dengan deterjen dan disinfektan pada tempat atau peralatan bersama (seperti gagang pintu dan tangga, tombol lift, pintu toilet dan fasilitas umum lainnya). Lakukan pengukuran suhu di pintu masuk tamu dan karyawan. Apabila ditemukan suhu > 37,3°C (2 kali pemeriksaan setiap 5 menit), tidak diperkenankan masuk, kecuali dinyatakan setelah penelitian laboratorium 7 hari berupa penelitian RT-PCR atau uji cepat dengan masa berlaku 3 hari Covid-19 negatif / tidak responsif, sebelum masuk ke dalam mess. Pembersihan dan desinfeksi kamar sebelum dan setelah tamu digunakan termasuk gagang pintu, meja, kursi, telepon, lemari es, remote TV dan AC, keran kamar mandi, dan fasilitas lain yang sering disentuh oleh tamu. Menganjurkan tamu untuk menggunakan alat sholat dan sajadah.



Gambar 1.1 Data kasus terkonfirmasi COVID-19

Sumber: corona.jakarta.go.id, 2021

Pada gambar 1.1 bisa dilihat jika kasus terkonfirmasi saat ini secara nasional sudah mencapai angka 1.134.854 kasus positif sedangkan kasus terkonfirmasi di Jakarta mencapai angka 287.233 kasus positif terkonfirmasi. Untuk kasus yang sudah dinyatakan sembuh secara nasional sebesar 926.980 dan kasus yang sudah dinyatakan sembuh di Jakarta sebesar 256.702.

Dalam budaya *new life*, selama persyaratan tertentu terpenuhi, Perangkat Sipil Nasional (ASN) dapat menjalankan tugas resmi di luar daerah. Kebijakan ini tertuang dalam Dokumen MenPan- RB No. 64/2020 yang mengatur tentang kegiatan Dinas Luar PNS nasional sesuai dengan tatanan *new life*. Di Surat Edaran, beberapa persyaratan diberikan bagi ASN yang melaksanakan Dinas Luar, antara lain area zonasi risiko Covid-19 yang ditetapkan Satgas untuk percepatan penanganan Covid-19 dengan memperhatikan penyebaran Covid-19 pada tempat tujuan dinas luar resmi.

PPK juga diwajibkan untuk memastikan bahwa ASN sesuai dengan surat edaran menteri PANRB. Jika ASN yang melanggar, maka akan dikenakan tindakan disipliner sesuai dengan PP No. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 terkait dengan pengelolaan PNS melalui perjanjian kerja. Pada SE juga diharapkan ASN dapat mengajak masyarakat sekitar untuk menerapkan protokol kesehatan, seperti penggunaan masker untuk kedisiplinan saat keluar atau beraktivitas, jaga jarak aman (jarak fisik) saat berkomunikasi dan ikuti gaya hidup bersih dan sehat (HUMAS MENPAN RB, 2020).

Jumlah tamu dari Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dari tahun 2015 – 2020 dimana jumlah tamu di tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis akibat pandemi Covid-19 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Tamu Pemerintah Provinsi, Kotamadya dan Kabupaten Dari Tahun 2015 - 2020 Di Mess Badan Penghubung Kaltim

NO	TAHUN	JUMLAH TAMU
1.	2015	2.302
2.	2016	1.965
3.	2017	2.212
4.	2018	2.114
5.	2019	2.121
6.	2020	407
	TOTAL	11.121

Sumber Data: Kepala Pengelola Mess Badan Penghubung Kaltim, 2020

Sedangkan indikator kepuasan tamu terhadap Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta dapat dilihat dari jumlah tamu yang mengalami penurunan dan ditambah dengan adanya pandemi covid 19. Hal yang belum dapat dipenuhi yaitu kualitas pelayanan dari pegawai yang kurang *responsive*, belum ada penciptaan *diferensiasi* dan *positioning* ditengah pandemi covid 19 ini. Sedangkan dari sisi fasilitas yang belum dimiliki seperti jaringan wifi yang kuat, tempat parkir yang luas dan area bebas rokok. Dari kebersihan dan penerapan protokol kesehatan juga yang belum dilakukan secara maksimal.

Alamat Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta berada pada Jl. Kramat II No.42B, RT.8/RW.4, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10420.

1.2 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam proses penelitian maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan terhadap kepuasan tamu Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
2. Obyek penelitian adalah tamu dari Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
3. Peneliti hanya membagikan kuesioner terhadap tamu yang sedang menginap di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah untuk tulisan ini adalah :

1. Kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal yaitu *responsiveness* pegawai (daya tangkap)
2. Belum ada penciptaan strategi *diferensiasi* dan *positioning* dari Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur
3. Fasilitas yang belum dimiliki Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta seperti jaringan wifi yang kuat, tempat parkir yang luas dan area bebas rokok.
4. Telah diupayakan peningkatan fasilitas Mess yaitu dengan melakukan pembelian atau pengadaan barang, pemeliharaan fasilitas mess namun belum dilakukan secara maksimal.
5. Kebersihan masih belum dilakukan secara maksimal selama ini di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur seperti pemeliharaan toilet.
6. Pada saat pandemi Covid-19, kebersihan merupakan hal yang sangat penting namun penerapan protokol kesehatan di Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta belum dilakukan secara maksimal seperti belum adanya pembersihan dan desinfeksi kamar sebelum dan setelah tamu digunakan termasuk gagang pintu, meja, kursi, telepon, lemari es, remote TV dan AC, keran kamar mandi, dan fasilitas lain yang sering disentuh oleh tamu secara rutin.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
3. Apakah ada pengaruh kebersihan terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tulisan ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kebersihan terhadap kepuasan tamu menginap selama masa pandemi covid 19, studi kasus Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang sudah diuraikan di atas maka dari tulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait termasuk penulis sendiri. Manfaat yang dimaksud adalah :

Bagi Pihak Mess Badan Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta , manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan terhadap efektifitas strategi peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan terhadap kepuasan tamu menginap di Mess Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

2. Memberikan sumbangan teoritis bagi peningkatan jasa penginapan di Mess Penghubung Kalimantan Timur di Jakarta.

Bagi Masyarakat Umum:

1. Sebagai dasar dan acuan untuk melakukan penelitian berikutnya di bidang jasa maupun produk.
2. Sebagai acuan bagi pengelola penginapan publik milik pemerintahan sejenis di kota-kota lain.
3. Sebagai dasar teori untuk meningkatkan pelayanan demi terciptanya kepuasan tamu di semua lini bisnis yang dijalankan.

Bagi Akademis:

1. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pemasaran khususnya mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan

