

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN KAWASAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAWASAN SCBD JAKARTA

Gregorius Gerard<sup>1)</sup>, Nurahma Tresani<sup>2)</sup>, Nasiruddin Mahmud<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi S2 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, gregorius.agra@gmail.com

<sup>2)</sup>Program Studi S2 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, ntresani@gmail.com

<sup>3)</sup>Program Studi S2 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, nasir.prodeva@gmail.com

Masuk: 01-01-2021, revisi: 22-02-2021, diterima untuk diterbitkan: 28-03-2021

### Abstrak

Perekonomian Global memiliki dinamika yang sangat tinggi dalam 5 tahun terakhir, mulai dari munculnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), berkembangnya perekonomian digital, serta bertumbuhnya platform perekonomian digital yang antara lain dipacu oleh adanya pandemi COVID-19. Namun kondisi perekonomian yang tidak stabil, mendorong respon perusahaan untuk semakin peka terhadap kebutuhan konsumen dan tanggap menghadapi perubahan dalam pasar. SCBD sebagai salah satu CBD Jakarta tentunya turut terdampak secara perekonomian. Pengelola kawasan SCBD mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk menjaga kawasan agar dapat beroperasi dengan baik pada situasi dan kondisi saat ini. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam bisnis. Penilitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan pengelolaan kawasan terhadap kepuasan pelanggan Kawasan SCBD Jakarta dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian menunjukkan nilai CSI Kawasan SCBD tetap berada dalam kategori memuaskan pada kondisi saat ini, namun hal tersebut tetap perlu dipertahankan dengan tetap menjaga performa serta memperbaiki faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan. Terkait adanya pandemi, faktor penanganan COVID-19 tetap perlu dipertahankan. Selain itu perlu adanya pembahasan lebih lanjut terkait kegiatan operasional yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan kenyamanan pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar kepercayaan masyarakat untuk dapat beraktivitas kembali di SCBD seperti sediakala dapat terbangun kembali.

**Kata kunci:** CBD; CSI; kawasan; kepuasan; pelanggan; pengelola; SCBD

### Abstract

*The global economy had been running dynamical in the last 5 years. Since, the emergence of the ASEAN Economic Community (AEC). COVID-19 also generate growth of digital economy platform. Unstable economic conditions have prompted the company's response to be more sensitive to consumer needs and responsive to changes in the market. SCBD as one of market leader in Jakarta's CBD estate management Jakarta's CBD. The management of the SCBD area has responsibility operate the area properly and protect the area in the current situation and conditions. Service quality is an important component for a company. This study aims to determine the effect of area management service satisfaction on customer satisfaction in the SCBD Jakarta area using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Research shows that the CSI value of the SCBD area remains in the satisfactory category, but it still needs to be maintained while maintaining performance and improving the factors that still need to be improved. Regarding the pandemic, the factor of handling COVID-19 still needs to be maintained. In addition, there is a need for further discussion related to effective and efficient operational activities without sacrificing customer comfort. So, public trust can be improve and the activities in SCBD can be return as before.*

**Keywords:** CBD; customer; estate; management; satisfaction; SCBD

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perekonomian Global memiliki dinamika yang sangat tinggi dalam 5 tahun terakhir, mulai dari munculnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), berkembangnya perekonomian digital, serta bertumbuhnya platform perekonomian digital yang antara lain dipacu oleh adanya pandemi COVID-19. Globalisasi tidak dapat dielakkan, potensi pergerakan keluar-masuk tenaga kerja asing akan meningkat, terutama di negara ASEAN yang masih memiliki ruang berkembang yang sangat luas. Namun kondisi perekonomian yang tidak stabil, mendorong respon perusahaan untuk semakin peka terhadap kebutuhan konsumen dan tanggap menghadapi perubahan dalam pasar.

Total pasokan Komersial Space SCBD mencapai 1.737.498 M2. SCBD telah mengembangkan dan mengelola kawasan menjadi pusat bisnis premium dengan gedung perkantoran, hunian eksklusif, pusat perbelanjaan modern dan hotel bintang lima, yang didukung dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang terintegrasi. Pengelola Kawasan SCBD mempunyai kewajiban membantu Pemerintah DKI Jakarta dalam mengendalikan pelaksanaan pembangunan di dalam Kawasan SCBD, melaksanakan dan membiayai pengoperasian prasarana dan fasilitas umum serta kebersihan di dalam ruang umum kawasan SCBD, membuat Peraturan Kawasan sesuai dengan kebutuhan untuk tercapainya pengelolaan Kawasan SCBD yang sebaik-baiknya dengan tetap mengacu kepada ketentuan Perundangundangan yang berlaku dan melaksanakan pengawasan kawasan SCBD.

Berdasarkan analisa pasar properti triwulan Cushman Wakefield, COVID-19 mempengaruhi semua sektor bisnis, terjadi pengurangan karyawan, relokasi, dan penutupan kantor. Hal tersebut banyak terjadi pada gedung-gedung perkantoran di *Central Business District* (CBD). Pengelola kawasan SCBD mempunyai kewajiban untuk menjaga kawasan agar tetap dapat beroperasi dengan baik pada situasi dan kondisi saat ini. Kualitas pengelolaan kawasan merupakan poin penting dalam upaya mempertahankan posisi sebagai *market leader*.

### Rumusan Permasalahan

SCBD sebagai salah satu market leader di sektor real estat properti dan pengelolaan kawasan tentu perlu mengevaluasi kembali posisinya di masa pandemi ini. Kualitas pelayanan merupakan komponen yang penting bagi perusahaan untuk tetap bertahan di situasi sulit saat ini dan tetap mempertahankan posisi *market leader*. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi mengenai pelayanan pengelolaan kawasan SCBD, yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pengelolaan kawasan SCBD?
- b. Bagaimana kepuasan tenant di kawasan SCBD?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pengelolaan kawasan terhadap kepuasan tenant di kawasan SCBD?

## 2. METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah Kawasan SCBD Jakarta. Pendekatan yang dipilih adalah pendekatan kuantitatif dan metode penelitian yang dipilih adalah metode analitik. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pengelolaan kawasan terhadap kepuasan pelanggan Kawasan SCBD. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner mengenai faktor-faktor pelayanan pengelolaan kawasan kepada 22 manager tenant tetap dan 13 manager tenant temporer yang mewakili seluruh populasi di SCBD. Untuk mendapatkan penilaian dari pengunjung, sampel yang diambil adalah sampel minimum yaitu 30 responden. *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipilih sebagai metode analisis penelitian untuk mengetahui kinerja, kepentingan, dan kepuasan pelanggan itu sendiri. Konversi terhadap penilaian pelanggan

perkantoran terhadap faktor-faktor yang menjadi obyek pelayanan dilakukan sebagai cara untuk mengetahui dan memetakan keadaan pada kondisi dan situasi saat ini.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Gambaran Umum Kawasan Sudirman Central Business District (SCBD)

Secara administratif *Sudirman Central Business District* (SCBD) seluas + 45 hektar, terletak di Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Senayan, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan dengan koordinat 6°01'36.86"S 106°48'35.35"E. SCBD merupakan kawasan *superblock* pusat perkantoran, pusat perbelanjaan dan entertainment, serta hunian dan penginapan bertingkat modern terletak di jantung kota Jakarta, antara Jalan Jenderal Sudirman, Jalan Jenderal Gatot Subroto dan Jembatan Semanggi. Fasilitas sosial dan fasilitas umum yang sudah dibangun di kawasan, antara lain jalan raya, jaringan air, listrik dan telekomunikasi, saluran pembuangan air kotor, taman, trotoar dan fasilitas lainnya. Pada saat ini di SCBD terdapat 30 lot terintegrasi, beberapa lot tower sudah terbangun sesuai dengan fungsi pemanfaatannya. Saat ini terdapat 35 gedung pada seluruh lot di SCBD, terdiri dari 22 gedung tenant tetap dan 13 gedung pemanfaatan sementara *tenant* temporer.

#### Gambaran Umum Survey Kepuasan Pelanggan

Kuesioner terdiri dari 9 faktor penilaian mengenai pelayanan yang perlu diisi dalam skala likert yaitu terdiri dari tidak puas, kurang puas, biasa saja, puas, dan sangat puas. Faktor penilaian tersebut meliputi kebersihan, keindahan, kenyamanan, kemudahan, keamanan, keselamatan, keberlanjutan, pencegahan COVID-19 yang dirumuskan berdasarkan skema berikut.



Gambar 1. Faktor Penilaian dan Literatur

Sumber: Analisis Penulis, 2020

Pencapaian survei sebesar 65 responden yang terdiri dari 22 responden mewakili *building manager* (34%), 13 responden mewakili *temporary tenant manager* (20%), dan 30 responden mewakili *visitor* (46%). Usia responden terbanyak adalah 25-34 tahun dengan persentase 52%. Sedangkan untuk persentase jumlah pria sebesar 46% dan wanita sebesar 53%. Jumlah responden tersebut sudah mewakili pendapat setiap *building manager* dan *temporary tenant manager* dari masing-masing gedung.

#### Uji Reabilitas dan Uji Validitas

Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan *tools data analysis Excel*. Apabila tingkat reliabilitas instrumen di atas 0.6 maka instrumen tersebut *reliable*. Berdasarkan data yang diuji nilai yang didapat 0.712, maka instrumen ini *reliable*.

Ganjil	287	273	233	187	286	210	219	232	262	294	264	285	205	264	245	327	261	247	195	185	192	149	173	159	155	120	177	154	185	146	152	152	157
Genap	213	287	264	288	248	306	280	200	247	262	263	286	266	278	262	245	232	160	191	165	191	149	160	151	171	146	163	138	186	120	146	142	0,712

Gambar 2. Uji Reabilitas

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *tools data analysis Excel*. Dalam tabel akan keluar angka  $r$  hitung, kemudian untuk  $r$  table berdasarkan *product moment* untuk N (jumlah responden) sebanyak 65 dan taraf signifikansi 5% adalah 0,244. Apabila  $r$  hitung lebih dari  $r$  table maka dinyatakan valid. Berdasarkan tabel pengolahan semua soal yang diuji telah valid.

Gambar 3. Uji Validitas  
Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

### ***Customer Satisfaction Index***

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Menurut Dixon (1991) terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI, yaitu : menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), membuat *Weight Factors* (WF) dan *Weight Score* (WS), Menghitung *Weighted Total* (WT), Menentukan CSI. Berdasarkan kuesioner yang disebar maka diperoleh tabel penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan yang nilai rata-ratanya dapat dipergunakan untuk menentukan MIS, kemudian diperoleh juga tabel penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja yang nilai rata-ratanya dapat dipergunakan untuk menentukan MSS. Hasil CSI Kawasan SCBD adalah 78,7 %.

Tabel 1. Tabel Nilai MIS, MSS, WF, WS, WT, dan CSI

CODING	MIS	MSS	WF	WS
AA1	4.800	4.292	1.616	6.936
AA2	4.800	4.369	1.616	7.060
AA3	4.800	4.323	1.616	6.985
AA4	5.000	4.062	1.683	6.836
AA5	4.431	3.985	1.492	5.943
AA6	5.000	4.092	1.683	6.888
AA7	5.000	4.057	1.683	6.829
AB1	5.000	4.277	1.683	7.199
AB2	5.000	4.262	1.683	7.173
AB3	4.800	4.277	1.616	6.911
AB4	4.215	3.923	1.419	5.567
AB5	5.000	4.108	1.683	6.914
AB6	3.585	4.108	1.207	4.957
AC1	4.600	4.062	1.549	6.289
AC2	4.800	4.092	1.616	6.612
AC3	4.800	4.231	1.616	6.836
AC4	4.800	4.062	1.616	6.563
AC5	4.400	3.969	1.481	5.879
AC6	4.400	3.969	1.481	5.879
AC7	4.185	3.785	1.409	5.331
AD1	4.585	4.169	1.543	6.434
AD2	3.985	3.892	1.341	5.221
AD3	4.385	4.123	1.476	6.086

  

CODING	MIS	MSS	WF	WS
AD4	3.815	3.585	1.284	4.604
AD5	4.215	3.714	1.419	5.271
AD6	4.600	3.800	1.549	5.884
AD7	4.000	3.800	1.347	5.117
AD8	4.415	4.029	1.486	5.988
AD9	4.415	3.829	1.486	5.691
AD10	4.415	3.829	1.486	5.691
AD11	4.800	4.057	1.616	6.556
AD12	4.615	3.785	1.554	5.880
AD13	4.785	3.492	1.611	5.625
AD14	4.600	3.600	1.549	5.575
AD15	4.015	3.743	1.352	5.059
AE1	4.585	3.846	1.543	5.936
AE2	4.431	3.662	1.492	5.461
AE3	4.800	3.846	1.616	6.215
AE4	4.615	3.831	1.554	5.952
AE5	4.015	3.769	1.352	5.095
AE6	4.215	3.677	1.419	5.218
AE7	4.815	3.912	1.621	6.341
AE8	4.000	3.862	1.347	5.200
AE9	4.800	3.938	1.616	6.364
AE10	4.600	3.969	1.549	6.146
AF1	4.215	3.769	1.419	5.349

  

CODING	MIS	MSS	WF	WS
AF2	4.400	4.057	1.481	6.009
AF3	4.400	4.114	1.481	6.094
AF4	4.200	3.971	1.414	5.615
AF5	4.185	3.971	1.409	5.594
AF6	4.600	4.000	1.549	6.194
AF7	4.600	3.943	1.549	6.106
AF8	4.185	3.971	1.409	5.594
AF9	4.415	3.686	1.486	5.478
AF10	4.585	3.886	1.543	5.997
AF11	4.385	3.686	1.476	5.440
AF12	4.785	3.831	1.611	6.170
AG1	4.785	3.857	1.611	6.212
AG2	3.985	3.743	1.341	5.020
AG3	4.400	3.771	1.481	5.586
AG4	4.231	3.886	1.424	5.534
AG5	4.185	3.743	1.409	5.272
AH1	4.800	3.738	1.616	6.041
AH2	4.800	3.908	1.616	6.314
AH3	4.800	3.923	1.616	6.339
AH4	4.185	3.846	1.409	5.418

  

<b>TOTAL MIS</b>	<b>106.37</b>
<b>WT</b>	<b>393.57</b>
<b>CSI</b>	<b>78.71</b>

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

Tabel 2. Tabel Nilai MIS, MSS, WF, WS, WT, dan CSI  
Responden Building Manager & Tenant Temporer

CODING	MIS	MSS	WF	WS	CODING	MIS	MSS	WF	WS	CODING	MIS	MSS	WF	WS
AA1	4.829	4.257	1.614	6.870	AD4	3.886	3.629	1.299	4.712	AF2	4.429	4.057	1.480	6.005
AA2	4.829	4.314	1.614	6.962	AD5	4.257	3.714	1.423	5.284	AF3	4.429	4.114	1.480	6.089
AA3	4.829	4.371	1.614	7.054	AD6	4.657	3.800	1.556	5.914	AF4	4.257	3.971	1.423	5.650
AA4	5.000	4.057	1.671	6.779	AD7	4.029	3.800	1.346	5.116	AF5	4.200	3.971	1.404	5.574
AA5	4.486	3.971	1.499	5.954	AD8	4.486	4.029	1.499	6.039	AF6	4.600	4.000	1.537	6.149
AA6	5.000	4.114	1.671	6.875	AD9	4.486	3.829	1.499	5.739	AF7	4.600	3.943	1.537	6.061
AA7	5.000	4.057	1.671	6.779	AD10	4.486	3.829	1.499	5.739	AF8	4.257	3.971	1.423	5.650
AB1	5.000	4.314	1.671	7.209	AD11	4.829	4.057	1.614	6.547	AF9	4.429	3.686	1.480	5.455
AB2	5.000	4.229	1.671	7.066	AD12	4.657	3.971	1.556	6.181	AF10	4.600	3.886	1.537	5.973
AB3	4.829	4.314	1.614	6.962	AD13	4.771	3.286	1.595	5.239	AF11	4.429	3.686	1.480	5.455
AB4	4.257	3.971	1.423	5.650	AD14	4.600	3.600	1.537	5.534	AF12	4.771	3.514	1.595	5.604
AB5	5.000	4.200	1.671	7.018	AD15	4.086	3.743	1.365	5.111	AG1	4.771	3.857	1.595	6.151
AB6	3.600	4.200	1.203	5.053	AE1	4.600	3.629	1.537	5.578	AG2	4.029	3.743	1.346	5.039
AC1	4.657	4.057	1.556	6.314	AE2	4.486	3.429	1.499	5.140	AG3	4.429	3.771	1.480	5.582
AC2	4.829	4.143	1.614	6.685	AE3	4.829	3.629	1.614	5.855	AG4	4.314	3.886	1.442	5.602
AC3	4.829	4.200	1.614	6.777	AE4	4.657	3.629	1.556	5.647	AG5	4.200	3.743	1.404	5.254
AC4	4.771	4.114	1.595	6.561	AE5	4.000	3.657	1.337	4.889	AH1	4.829	3.800	1.614	6.132
AC5	4.486	3.943	1.499	5.911	AE6	4.314	3.543	1.442	5.108	AH2	4.829	3.971	1.614	6.409
AC6	4.486	3.943	1.499	5.911	AE7	4.829	3.886	1.614	6.270	AH3	4.829	3.857	1.614	6.224
AC7	4.200	3.800	1.404	5.334	AE8	4.086	3.771	1.365	5.150	AH4	4.200	3.800	1.404	5.334
AD1	4.600	4.171	1.537	6.413	AE9	4.829	3.657	1.614	5.901	<b>TOTAL MIS</b>	<b>299.30</b>			
AD2	4.029	3.771	1.346	5.078	AE10	4.657	3.914	1.556	6.092	<b>WT</b>	<b>390.50</b>			
AD3	4.429	3.943	1.480	5.835	AF1	4.314	3.657	1.442	5.273	<b>CSI</b>	<b>78.10</b>			

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

Tabel 3. Tabel Nilai MIS, MSS, WF, WS, WT, dan CSI Responden Visitor

CODING	MIS	MSS	WF	WS	CODING	MIS	MSS	WF	WS	CODING	MIS	MSS	WF	WS
AA1	4.767	4.333	2.637	11.429	AC3	4.767	4.267	2.637	11.253	AE4	4.567	4.067	2.527	10.275
AA2	4.767	4.433	2.637	11.692	AC4	4.833	4.000	2.674	10.697	AE5	4.033	3.900	2.232	8.703
AA3	4.767	4.267	2.637	11.253	AC5	4.300	4.000	2.379	9.517	AE6	4.100	3.833	2.269	8.696
AA4	5.000	4.067	2.767	11.250	AC6	4.300	4.000	2.379	9.517	AE8	3.900	3.967	2.158	8.560
AA5	4.367	4.000	2.416	9.664	AC7	4.167	3.767	2.305	8.684	AE9	4.767	4.267	2.637	11.253
AA6	5.000	4.067	2.767	11.250	AD1	4.567	4.167	2.527	10.528	AE10	4.533	4.033	2.508	10.117
AB1	5.000	4.233	2.767	11.712	AD2	3.933	4.033	2.176	8.778	AF1	4.100	3.900	2.269	8.847
AB2	5.000	4.300	2.767	11.896	AD3	4.333	4.333	2.398	10.390	AF12	4.800	4.200	2.656	11.155
AB3	4.767	4.233	2.637	11.165	AD4	3.733	3.533	2.066	7.299	AH1	4.767	3.667	2.637	9.670
AB4	4.167	3.867	2.305	8.914	AD12	4.567	3.567	2.527	9.012	AH2	4.767	3.833	2.637	10.110
AB5	5.000	4.000	2.767	11.066	AD13	4.800	3.733	2.656	9.915	AH3	4.767	4.000	2.637	10.550
AB6	3.567	4.000	1.973	7.894	AE1	4.567	4.100	2.527	10.360	AH4	4.167	3.900	2.305	8.991
AC1	4.533	4.067	2.508	10.200	AE2	4.367	3.933	2.416	9.503	<b>TOTAL MIS</b>	<b>180.73</b>			
AC2	4.767	4.033	2.637	10.638	AE3	4.767	4.100	2.637	10.813	<b>WT</b>	<b>403.21</b>			
										<b>CSI</b>	<b>80.64</b>			

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

Apabila dibagi menjadi tingkat kepuasan building manager dan visitor, maka hasil yang diperoleh untuk CSI *Building Manager* dan *Tenant Temporer* adalah 78,1%. CSI untuk *Visitor* adalah 80,6%. SCBD tetap berusaha menyediakan fasilitas pengelolaan sesuai standard kepada *visitor* dan *tenant-tenant* di kawasan untuk tetap menjaga performa yang baik dan mempertahankan keterikatan dengan *stakeholder* terkait.



Gambar 4. CSI Index Keseluruhan, Building Manager & Tenant Temporer, Visitor

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

#### Analisa Performa Faktor dan Atribut Faktor

Performa pelayanan tersebut memiliki beberapa faktor yang dinilai berdasarkan point-point pelayanannya, antara lain kebersihan, keindahan, kenyamanan, kemudahan, keamanan, keselamatan, keberlanjutan, pencegahan Covid-19.

Tabel 4. Tabel Analisa Performa Faktor

Factors	TOTAL	Building Manager & Temporary Tenant	Visitor
	n = 65	n = 35	n = 30
Kebersihan	87	87	85
Keindahan	85	88	81
Kenyamanan	82	84	79
Kemudahan	71	71	70
Keamanan	73	68	77
Keselamatan	76	74	79
Berkelanjutan	72	71	
Pencegahan Covid	75	76	74

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

Penilaian performa kebersihan kawasan secara umum mendapatkan performa 87%, terutama kebersihan pada pedestrian dan jalan raya. Performa faktor keindahan mencapai 85%. Hal ini terlihat pada keindahan di atribut tanaman dan pepohonan yang terpelihara di kawasan SCBD. Kenyamanan merupakan salah satu faktor yang dianggap memiliki peran penting, atribut faktor kenyamanan pedestrian mendapatkan nilai performa 91%, namun, dalam hal pengendalian kebisingan dari kegiatan konstruksi masih perlu ditingkatkan. Faktor kemudahan mendapatkan nilai 71%. Dalam hal ini, penanganan keluhan pelanggan mendapatkan nilai terendah, yaitu 34%, sedangkan kemudahan akses pedestrian mendapatkan nilai yang baik, yaitu 93%. Penilaian faktor keamanan adalah 73%, dengan performa tertinggi 81% pada kesigapan petugas keamanan, keamanan dalam menyeberang jalan dan keamanan di dalam bus kawasan. Namun, keramahan petugas masih menjadi catatan untuk perbaikan. Penilaian performa keselamatan adalah 76%, dengan performa tertinggi 87% pada sosialisasi tanggap darurat yang baik, namun yang masih perlu diperhatikan adalah ketertiban pekerja konstruksi dan akses pejalan kaki ketika kegiatan pemeliharaan.

Dengan penilaian performa 72%, faktor berkelanjutan masih menjadi faktor yang perlu ditingkatkan. Pemilahan sampah di ruang umum kawasan dianggap sudah baik, dinilai dengan 84%. Sebaliknya, pengendalian kualitas suara, udara, dan air sungai dinilai perlu menjadi prioritas pengembangan dari faktor berkelanjutan. Performa pencegahan COVID-19 mendapatkan penilaian 75%.

Tabel 5. Tabel Faktor Keunggulan dan Prioritas

Faktor	Keunggulan	Faktor	Prioritas
Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebersihan ruang umum kawasan</li> <li>- Kebersihan pedestrian</li> <li>- Kebersihan jalan raya</li> <li>- Kebersihan tempat sampah di pedestrian</li> </ul>	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengendalian kebisingan kegiatan konstruksi</li> </ul>
Keindahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keasrian lingkungan</li> <li>- Lansekap pedestrian yang indah</li> <li>- Tanaman dan pepohonan terpelihara</li> </ul>	Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi mengenai nomor telepon customer service SCBD</li> <li>- Informasi mengenai customer service yang mudah dihubungi</li> <li>- Penanganan keluhan pelanggan yang responsif</li> <li>- Kemudahan akses informasi teknik fasilitas di ruang umum kawasan</li> </ul>
Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan akses pedestrian</li> <li>- Kemudahan menemukan area penyeberangan orang (zebra cross)</li> <li>- Kemudahan berkommunikasi dengan personil SCBD dalam pekerjaan</li> </ul>	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah petugas pengatur lalu lintas yang cukup</li> <li>- Keramahan petugas keamanan</li> </ul>
Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan sosialisasi prosedur tanggap darurat</li> <li>- Koordinasi sosialisasi tanggap darurat</li> </ul>	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keberadaan CCTV</li> <li>- Keterlibatan pekerja konstruksi dan petugas pemeliharaan lingkungan</li> <li>- Kegiatan pemeliharaan tidak mengganggu akses pedestrian</li> </ul>
		Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengendalian kualitas suara (kebisingan)</li> <li>- Pengendalian kualitas udara (polusi suara)</li> <li>- Pengelolaan air sungai (water treatment plant)</li> </ul>

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

## Engagement Index

*Engagement Index* memberikan indikator bagi pengelola kawasan seberapa jauh pelanggan memiliki keterikatan terhadap kawasan SCBD. Langkah untuk mengukur *engagement index* adalah dengan menghitung jumlah dari responden yang memberikan nilai >3, kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah responden keseluruhan. Hasil dari *engagement index* Kawasan SCBD secara keseluruhan adalah 76.6%. Kemudian untuk *engagement index* building manager dan tenant temporer adalah 76.2 dan untuk *visitor* adalah 78.4%.

Tabel 6. Tabel TOP2BOX

	BUILDING MANAGER			VISITOR			TOTAL
	Biasa saja	Puas	TOP2BOX	Biasa saja	Puas	TOP2BOX	
<b>AA. KEBERSIHAN</b>							
AA1 Kebersihan Ruang Umum Kawasan	2.63%	65.79%	<b>94.74%</b>	48.39%	41.94%	<b>90.33%</b>	<b>92.54%</b>
AA2 Kebersihan Pedestrian	7.89%	60.53%	<b>92.11%</b>	51.61%	45.16%	<b>96.77%</b>	<b>94.44%</b>
AA3 Kebersihan Jalan Raya	5.26%	55.26%	<b>94.73%</b>	61.29%	32.26%	<b>93.55%</b>	<b>94.14%</b>
AA4 Kebersihan Tempat Sampah di Pedestrian	15.79%	60.53%	<b>84.21%</b>	64.52%	22.58%	<b>87.10%</b>	<b>85.66%</b>
AA5 Kebersihan Tempat Sampah Teripih (Plastik, Kertas, Botol) yang Memadai	18.42%	60.53%	<b>78.95%</b>	38.71%	32.26%	<b>70.97%</b>	<b>74.96%</b>
AA6 Kebersihan Halte Bus Kawasan	18.42%	55.26%	<b>81.58%</b>	41.94%	32.26%	<b>74.20%</b>	<b>77.89%</b>
AA7 Kebersihan Bus Kawasan	13.16%	71.05%	<b>86.84%</b>				<b>86.84%</b>
<b>AB. KEINDAHAN</b>							
AB1 Keasriuan Lingkungan	5.26%	60.53%	<b>94.74%</b>	48.39%	38.71%	<b>87.10%</b>	<b>90.92%</b>
AB2 Lansekap di Pedestrian yang Indah	10.53%	63.16%	<b>89.48%</b>	54.84%	38.71%	<b>93.55%</b>	<b>91.52%</b>
AB3 Tanaman dan Pohonan Terpelihara	5.26%	60.53%	<b>94.74%</b>	61.29%	32.26%	<b>93.55%</b>	<b>94.15%</b>
AB4 Jenis dan Varietas Tanaman	28.95%	50.00%	<b>71.05%</b>	61.29%	12.90%	<b>74.19%</b>	<b>72.62%</b>
AB5 Penerangan Visual	10.53%	60.53%	<b>89.48%</b>	58.06%	22.58%	<b>80.64%</b>	<b>85.06%</b>
AB6 Dekorasi Kawasan Pada Hari Besar/Hari Raya	13.16%	55.26%	<b>86.84%</b>	32.26%	35.48%	<b>67.74%</b>	<b>77.29%</b>
<b>AC. KENYAMANAN</b>							
AC1 Kondisi Jalan Raya	7.89%	65.79%	<b>86.84%</b>	61.29%	22.58%	<b>83.87%</b>	<b>85.36%</b>
AC2 Kecukupan Penerangan di Jalan Raya	5.26%	63.16%	<b>89.48%</b>	58.06%	22.58%	<b>80.64%</b>	<b>85.06%</b>
AC3 Kenyamanan Pedestrian	7.89%	63.16%	<b>89.48%</b>	58.06%	35.48%	<b>93.55%</b>	<b>91.51%</b>
AC4 Kecukupan Penerangan di Pedestrian	10.53%	63.16%	<b>84.21%</b>	58.06%	22.58%	<b>80.64%</b>	<b>82.43%</b>
AC5 Kenyamanan di Dalam Bus Kawasan	18.42%	71.05%	<b>81.58%</b>	58.06%	19.35%	<b>77.41%</b>	<b>79.50%</b>
AC6 Kecukupan Penerangan Halte Bus Kawasan di Malam Hari	15.79%	68.42%	<b>81.58%</b>	64.52%	16.13%	<b>80.65%</b>	<b>81.12%</b>
AC7 Pengendalian Kebisingan dari Kegiatan Konstruksi/Pemeliharaan/ Perbaikan	13.16%	71.05%	<b>78.94%</b>	38.71%	19.35%	<b>58.06%</b>	<b>68.50%</b>
<b>AD. KEMUDAHAN</b>							
AD1 Kemudahan Akses Pedestrian	2.63%	65.79%	<b>92.11%</b>	67.74%	25.81%	<b>93.55%</b>	<b>92.83%</b>
AD2 Kemudahan Aksesibilitas dan Konektivitas Antar Gedung	23.68%	60.53%	<b>71.06%</b>	51.61%	25.81%	<b>77.42%</b>	<b>74.24%</b>
AD3 Mudah Menjelajah Area Penyebrangan Orang (Zebra Cross)	15.79%	73.68%	<b>84.21%</b>	54.84%	38.71%	<b>93.55%</b>	<b>88.88%</b>
AD4 Informasi Mengenai Nomor Telepon Customer Service Kawasan SCBD	36.84%	50.00%	<b>57.89%</b>	32.26%	12.90%	<b>45.16%</b>	<b>51.53%</b>
AD5 Customer Service yang Mudah Dihubungi	34.21%	55.26%	<b>63.15%</b>				<b>63.15%</b>
AD6 Penanganan Keluhan Pelanggan yang Responsif	23.68%	23.68%	<b>34.21%</b>				<b>34.21%</b>
AD7 Kejelasan dan Kernudahan Proses Pembuatan Perjanjian Kerjasama	23.68%	68.42%	<b>73.68%</b>				<b>73.68%</b>
AD8 Kemudahan Berkommunikasi Dengan Personil SCBD Dalam Pelaksanaan Pekerjaan	10.63%	71.05%	<b>86.84%</b>				<b>86.84%</b>
AD9 Pengelola Kawasan Cepat Tanggap Dalam Penerbitan Izin Kerja Konstruksi atau Kegiatan Non-Konstruksi (Contoh: Event)	21.05%	60.53%	<b>73.69%</b>				<b>73.69%</b>
AD10 Kemudahan Pengajuan Izin Kerja Konstruksi atau Kegiatan Non-Konstruksi (Contoh: Event).	15.79%	63.16%	<b>76.32%</b>				<b>76.32%</b>
AD11 Kontinuitas Pasokan Air Bersih	15.79%	65.79%	<b>84.21%</b>				<b>84.21%</b>
AD12 Kontinuitas Pasokan Listrik	15.79%	71.05%	<b>84.21%</b>				<b>84.21%</b>
AD13 Kemudahan Akses Internet di Ruang Umum Kawasan (Wi-Fi)	42.11%	36.84%	<b>42.10%</b>	32.26%	16.13%	<b>48.39%</b>	<b>45.25%</b>
AD14 Kemudahan Akses Informasi Terkait Fasilitas yang Tersedia di Ruang Umum Kawasan (Map, Signage)	26.32%	60.53%	<b>65.79%</b>	38.71%	22.58%	<b>61.29%</b>	<b>63.54%</b>
AD15 Website SCBD Informatif	26.32%	63.16%	<b>71.05%</b>				<b>71.05%</b>
<b>AE. KEAMANAN</b>							
AE1 Petugas Pengamanan (Sekuriti) Profesional dan Kompeten Dalam Jumlah yang Cukup	15.79%	50.00%	<b>68.42%</b>	48.39%	29.03%	<b>77.42%</b>	<b>72.92%</b>
AE2 Jumlah Petugas Pengatur Lalu Lintas yang Cukup	28.95%	42.11%	<b>52.64%</b>	48.39%	22.58%	<b>70.97%</b>	<b>61.81%</b>
AE3 Keberadaan Petugas Keamanan di Lokasi Strategis	21.05%	52.63%	<b>65.79%</b>	48.39%	29.03%	<b>77.42%</b>	<b>71.61%</b>
AE4 Keberadaan Petugas Lalu Lintas di Area Padat Kendaraan pada Saat Jam Sibuk	21.05%	57.89%	<b>65.78%</b>	51.61%	25.81%	<b>77.42%</b>	<b>71.60%</b>
AE5 Frekuensi Patroli Petugas Keamanan	21.05%	68.42%	<b>71.05%</b>	61.29%	12.90%	<b>74.19%</b>	<b>72.62%</b>
AE6 Kerahaman Petugas Keamanan	28.95%	44.74%	<b>57.90%</b>	32.26%	32.26%	<b>64.52%</b>	<b>61.21%</b>
AE7 Kesiapanan Petugas Keamanan Dalam Mengatasi Potensi Gangguan Keamanan (Unjuk Rasa, Terorisme, Musibah, Bencana A...	10.53%	60.53%	<b>81.58%</b>				<b>81.58%</b>
AE8 Pengaturan Lalu Lintas yang Jelas	21.05%	63.16%	<b>73.69%</b>	54.84%	22.58%	<b>77.42%</b>	<b>75.56%</b>
AE9 Keamanan dalam Mengebrand Jalan	15.79%	60.53%	<b>68.42%</b>	61.29%	32.26%	<b>93.55%</b>	<b>80.99%</b>
AE10 Keamanan Bus Kawasan	21.05%	68.42%	<b>78.95%</b>	64.52%	19.35%	<b>83.87%</b>	<b>81.41%</b>
<b>AF. KESELAMATAN</b>							
AF1 Keberadaan CCTV	28.95%	60.53%	<b>65.79%</b>	41.94%	25.81%	<b>67.75%</b>	<b>66.77%</b>
AF2 Kejelasan Sosialisasi Prosedur Tanggap Darurat	13.16%	71.05%	<b>86.84%</b>				<b>86.84%</b>
AF3 Koordinasi Simulasi Evakuasi Tanggap Darurat	13.16%	65.79%	<b>86.84%</b>				<b>86.84%</b>
AF4 Koordinasi Titik Berkumpul (Assembly Point) saat Evakuasi Keadaan Darurat	18.42%	55.26%	<b>76.31%</b>				<b>76.31%</b>
AF5 Kesiapan Emergency Center dalam Menangani Kondisi Darurat Baik dan Personil Maupun Fasilitas Pendukung yang Tersedia	13.16%	63.16%	<b>81.58%</b>				<b>81.58%</b>
AF6 Sosialisasi Penerapan K3 pada Rambu-Rambu KJ3 pada Pekerjaan Pemeliharaan/ Perbaikan /Pembangunan	18.42%	63.16%	<b>81.58%</b>				<b>81.58%</b>
AF7 Pemanfaatan APD dan Rambu-Rambu KJ3 pada Pekerjaan Pemeliharaan/ Perbaikan /Pembangunan	21.05%	63.16%	<b>78.95%</b>				<b>78.95%</b>
AF8 Kelengkapan Rambu Lalu Lintas, Rambu Penunjuk Arah dan Marka Jalan	18.42%	57.89%	<b>78.94%</b>				<b>78.94%</b>
AF9 Ketertiban Pekerja Konstruksi atau Petugas Pemeliharaan/ Perbaikan	28.95%	57.89%	<b>65.78%</b>				<b>65.78%</b>
AF10 Kegiatan Pemeliharaan/ Perbaikan/ Pembangunan Tidak Mengganggu Arus Lalu Lintas	23.68%	60.53%	<b>73.69%</b>				<b>73.69%</b>
AF11 Kegiatan Pemeliharaan/Perbaikan/Pembangunan tidak Menganggu Akses Pedestrian/Pejalan Kaki	31.58%	55.26%	<b>63.15%</b>				<b>63.15%</b>
AF12 Akses yang Aman Bagi Pengguna Sepeda	44.74%	47.37%	<b>50.00%</b>	61.29%	29.03%	<b>90.32%</b>	<b>70.16%</b>
<b>AG. BERKELANJUTAN</b>							
AG1 Kualitas Pasokan Air Bersih	26.32%	60.53%	<b>73.69%</b>				<b>73.69%</b>
AG2 Pengendalian Kualitas Suara (Kebisingan)	31.58%	52.63%	<b>63.16%</b>				<b>63.16%</b>
AG3 Pengendalian Kualitas Udara (Polusi)	31.58%	63.16%	<b>68.42%</b>				<b>68.42%</b>
AG4 Penanganan Sampah di Area Ruang Umum Kawasan	10.53%	73.68%	<b>84.21%</b>				<b>84.21%</b>
AG5 Pengelolaan Air Sungai (Water Treatment Plant)	31.58%	65.79%	<b>68.42%</b>				<b>68.42%</b>
<b>AH. PENCEGAHAN COVID19</b>							
AH1 Kawasan SCBD Higienis Sehingga Terbebas dari Hama dan Faktor Penyakit	15.79%	71.05%	<b>78.94%</b>	58.06%	6.45%	<b>64.51%</b>	<b>71.73%</b>
AH2 Sosialisasi dan Informasi Penerapan Protokol Kesehatan yang Berlaku	15.79%	65.79%	<b>81.58%</b>	54.84%	16.13%	<b>70.97%</b>	<b>76.28%</b>
AH3 Penerapan Protokol Kesehatan di Bus Kawasan (Ketersediaan Hand Sanitizer dan Penyemprotan Disinfektan)	23.68%	60.53%	<b>73.69%</b>	64.52%	19.35%	<b>83.87%</b>	<b>78.78%</b>
AH4 Katenediaan Rambu Protokol Kesehatan dan Penyemprotan Disinfektan di Ruang Umum Kawasan	23.68%	57.89%	<b>71.05%</b>	61.29%	16.13%	<b>77.42%</b>	<b>74.34%</b>
			<b>76.20%</b>			<b>78.39%</b>	<b>76.60%</b>

Sumber: Olahan Data Penulis, 2020

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Di tengah situasi pandemi Covid-19 yang tidak menentu ini, CSI SCBD di tahun 2020 menunjukkan nilai 78.7%, dan masih ada di kategori memuaskan. Apabila dibagi menjadi tingkat kepuasan building manager dan visitor, maka hasil yang diperoleh untuk CSI building manager dan tenant temporer adalah 78.1%, ada dalam kategori memuaskan. CSI untuk Visitor adalah

80,6%, ada dalam kategori sangat memuaskan. SCBD tetap berusaha menyediakan fasilitas pengelolaan sesuai standard kepada visitor dan tenant-tenant di kawasan untuk tetap menjaga performa yang baik dan mempertahankan keterikatan dengan stakeholder terkait. Kemudian untuk mengetahui tingkat keterikatan tenant terhadap kawasan SCBD dapat melalui Engagement Index(EI) SCBD di tahun 2020 secara keseluruhan yang menunjukkan nilai 76.6%, untuk EI manager dan tenant temporer adalah 76.2%, dan EI visitor adalah 78.4%. Seluruhnya masih sebanding dengan nilai CSI. Kemudian untuk performa dari setiap faktor dan atribut faktor yang paling unggul adalah kebersihan pedestrian, kebersihan jalan raya, dan terpeliharanya tanaman dan pepohonan. Sedangkan untuk penanganan keluhan pelanggan yang responsif, kemudahan akses internet di ruang umum kawasan , serta informasi mengenai nomor telepon customer service kawasan merupakan prioritas yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

## REFERENSI

- Amstrong, G & Philip, K. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anoraga, P. (2000). *Psikologi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Berman, B. and Joel R. E. (2003). *Retail Management A Strategic Approach (Eighth Edition)*. New York: Maxwell MacMilan International Publishing Company.
- Irawan, H. (2003). *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1999). *Principle of Marketing. 8 th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Magi, A. & Julander, C. R. (1996). Perceived service quality and customer satisfaction in a store performance framework. *An empirical study of Swedish grocery retailers, Journal of Retailing and consumer services*, 3(1) p.33-41.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Prenshaw, P.J., Straughan, R.D., & Anderson, R.D. (1998). The Relative Impact of Expectations, Performance, and Disconfirmation on Customer Satisfaction: The Moderating Role Of Buyer Expertise. *In Proceedings of the Annual Meeting, Society for Marketing Advances*, U.S.A., 65-70
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasinya untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Wells, W. D. and Prensky, D. (2003). *Consumer Behavior. 4th Edition*. New York: John Wiley & Sons.

SCBD\_Peraturan\_Kawasan\_SCBD\_Umum (2017)

<https://ruangexcel.blogspot.com/2016/02/cara-cepat-uji-reabilitas.html>

<https://www.semestapsikometrika.com/2020/02/berapa-ukuran-sampel-ideal-dalam.html?m=1>

<https://teorionlinejurnal.wordpress.com/2012/08/20/menentukan-ukuran-sampel-menurut-para-ahli/>

<https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/>