



KEPUASAN PENYEWA TERHADAP FAKTOR-FAKTOR PEMILIHAN KANTOR SEWA KELAS A FUNGSI MAJEMUK DI SURABAYA

Antusias Nurzukhrufa¹, Purwanita Setijanti², Asri Dinapradipta³

¹Dosen Program Studi Arsitektur, Institut Teknologi Sumatera, Lampung Selatan, Lampung

^{2,3}Dosen Jurusan Arsitektur, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya

E-mail: antusias.nurzukhrufa@ar.itera.ac.id, p.setijanti@gmail.com, asridinapradipta@gmail.com

Informasi Naskah:

Diterima:

15 Juli 2019

Direvisi:

6 Agustus 2019

Disetujui terbit:

15 November 2019

Diterbitkan:

Cetak:

29 November 2019

Online

29 November 2019

Abstract: *The growth of the supply and demand index of rental offices in Surabaya is the highest in Indonesia. However, the occupancy rate has decreased except in class A rental offices. Decrease in occupancy rate is influenced by dissatisfaction of tenants to the high rental price factor and causes the tenant not to extend the rent. The quality services of class A rental offices multifunction in Surabaya can be considered successful because the tenants have persisted in extending the leases. Therefore, it is necessary to know about the level of satisfaction of tenants to the factors that influence the choosing of class A rental offices multifunction in Surabaya. This research is included in the positivism paradigm with quantitative methods. The analysis technique uses quantitative descriptive statistics by calculating the mean and standard deviations mapped to the Cartesian diagram. This research results two findings. First, the three most satisfied factors i.e. "name of the famous building and its reputation is good", "responsive building management" and "the presence of good security, hygiene and fire protection facilities". Second, three factors that are most dissatisfied i.e. "access to recreational and sports facilities", "noise level" and "building age".*

Keyword: *Rental Offices, Tenants Satisfaction, Real Estate*

Abstrak: Pertumbuhan indeks supply dan demand kantor sewa di Surabaya termasuk paling tinggi di Indonesia. Namun, tingkat okupansinya mengalami penurunan kecuali pada kantor kelas A. Penurunan tingkat okupansi dipengaruhi oleh ketidakpuasan penyewa terhadap faktor harga sewa yang tinggi dan menyebabkan penyewa tidak memperpanjang sewa. Kualitas layanan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya dinilai berhasil karena penyewa tetap bertahan untuk memperpanjang sewa. Maka, perlu diketahui tingkat kepuasan penyewa terhadap faktor-faktor pemilihan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya. Penelitian ini termasuk dalam paradigma positivisme dengan metode kuantitatif. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai mean dan standar deviasi yang dipetakan ke diagram kartesius. Penelitian ini menghasilkan dua temuan. Pertama, tiga faktor paling puas yaitu "nama gedung terkenal dan reputasinya baik", "pengelola gedung yang responsif" serta "keberadaan fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran yang baik". Kedua, tiga faktor paling tidak puas yaitu "kedekatan dengan fasilitas rekreasi dan olahraga", "tingkat kebisingan" dan "usia gedung".

Kata Kunci: Kantor Sewa, Kepuasan Penyewa, Real Estate

PENDAHULUAN

Kota Surabaya memiliki pertumbuhan perkantoran sewa paling besar di Indonesia. Data Bank Indonesia tahun 2016 menjelaskan bahwa pertumbuhan tahunan indeks supply properti komersial perkantoran sewa di Surabaya berada pada urutan paling tinggi diantara kota lainnya, yaitu sebesar 22,65%. Begitu pula dengan pertumbuhan tahunan indeks demand perkantoran sewa yang juga paling unggul dibandingkan kota lainnya, yaitu 9,21%. Namun, tingkat okupansinya pada tahun 2016 hanya sebesar 75,1% dan mengalami penurunan sekitar 12% dari tahun sebelumnya (properti.bisnis.com, 2017). Gedung perkantoran sewa kelas B dan C

terjadi penurunan paling banyak dibandingkan kelas A yang tidak mengalami penurunan (Jones Lang Lasalle dalam Laporan Bank Indonesia, 2017). Penurunan tingkat okupansi terjadi karena kelesuan ekonomi di Indonesia (liputan6.com, 2016). Hal itu berdampak pada peningkatan biaya konstruksi sehingga membuat harga kantor sewa semakin mahal dan akhirnya penyewa lebih memilih untuk tidak memperpanjang sewa karena ketidakpuasan terhadap faktor harga sewa yang tinggi. Romano (1992) mengatakan bahwa penyewa yang puas dengan gedung kantor yang disewanya akan jarang meninggalkan kantor yang dihuninya.

Selain faktor harga sewa, ada beberapa faktor lain yang dipertimbangkan penyewa dalam menghuni kantor, diantaranya lokasi strategis, kenyamanan lokasi, fasilitas, layanan tambahan, citra pada aspek internal dan eksternal, pilihan tingkat lantai, aspek teknis bangunan, aspek teknis lantai dan aspek teknis ruang kantor (Beltina dan Labeckis, 2006). Berdasarkan beberapa faktor yang dijadikan sebagai pertimbangan penyewa, maka pengembang dituntut untuk memberikan kualitas layanan maksimal terhadap beberapa faktor tersebut, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada penyewa (Martin, 2001). Kualitas layanan harus bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan penyewa serta berakhir pada kepuasan dalam menghuni kantor sewa (Kotler and Keller, 2006).

Pengembang harus dapat mempertahankan penyewa untuk meminimalkan kerugian. Hal ini dikarenakan apabila terdapat penyewa yang berpindah kantor sewa, maka akan lebih sulit mencari penyewa baru untuk mengisi kekosongan kantor sewa dan memerlukan lebih banyak biaya untuk menarik penyewa baru daripada mempertahankan penyewa yang sudah ada. Biaya untuk menarik penyewa baru sepuluh kali lebih mahal daripada mempertahankan penyewa lama (Lindgreen et al., 2000). Banyaknya penyewa yang meninggalkan kantor sewa dan tidak melakukan perpanjangan sewa dikarenakan penyewa merasa kurang puas terhadap beberapa faktor yang dipertimbangkan dalam menyewa kantor. Kualitas layanan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya dapat dinilai berhasil karena penyewa tetap bertahan untuk memperpanjang sewa atau lebih memilih kantor sewa tersebut. Oleh karena itu, perlu diketahui tentang tingkat kepuasan penyewa terhadap faktor-faktor pemilihan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penyewa terhadap faktor-faktor pemilihan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya. Diharapkan ke depannya dijadikan acuan pengembang dalam mengembangkan kantor yang dapat memberikan rasa puas terhadap penyewanya.

Urgensitas Penelitian

Belum banyaknya penelitian arsitektur khususnya bidang *real estate* yang berfokus pada kantor sewa, maka penelitian ini sangatlah penting untuk dilakukan. Dalam ilmu arsitektur bidang *real estate*, mengetahui kepuasan penyewa yang menghuni gedung kantor sewa perlu dipahami oleh pengembang. Hal ini dikarenakan bangunan gedung kantor sewa yang telah didesain, dibangun dan dikelola tersebut harus sesuai dengan faktor-faktor yang dipertimbangkan penyewa dalam memilih kantor dan berakhir pada kepuasan penyewa. Apabila penyewa merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pengembang, maka penyewa akan lebih memilih untuk memperpanjang masa sewa di kantor sewa tersebut sehingga bisnis perkantoran sewa terus berjalan dan mendapatkan keuntungan maksimal.

TINJUAN PUSTAKA

Kantor sewa merupakan pengelompokan fasilitas perkantoran yang diwadahi dalam satu bangunan gedung (Marlina, 2008). Di dalamnya terdapat ruang-ruang yang disewakan dengan dilengkapi fasilitas serta pelayanan. Karakter ruang dan fasilitas kantor sewa yang ada disesuaikan dengan fungsi aktivitasnya, seperti kantor sewa fungsi tunggal yang hanya memiliki satu fungsi dengan sifat serta karakter aktivitas yang sama dan kantor sewa fungsi majemuk yang memiliki bermacam fungsi dengan sifat dan karakter aktivitas beragam. Penyewa membayar dengan harga sewa per meter luas ruang ditambah biaya pelayanan. Tiap ruang mempunyai ukuran luasan yang berbeda-beda dan dapat dikelompokkan menurut bentuk ruangnya. Small Space, memiliki bentuk ruang sewa berkapasitas 1-3 orang dengan luas ruang minimal 8 m² dan maksimal 40 m². Medium Space, memiliki bentuk ruang sewa berkapasitas sedang/normal dengan luasan minimal 40 m² dan maksimal 150 m². Sedangkan Large Space, memiliki bentuk ruang sewa berkapasitas banyak grup kerja dengan luas ruang di atas 150 m². Berdasarkan kelasnya, Kyle (1995) membagi kantor sewa menjadi kelas A, B, C, dan D yang didasarkan pada aturan Building Owners and Managers Association (BOMA International). Perbedaan pada setiap kelasnya dapat dilihat dari faktor usia, lokasi, tingkat hunian dan biaya sewa.

Pemasaran adalah proses kegiatan mengelola hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan menarik pelanggan baru dan menjaganya serta meningkatkan pelanggan yang sudah ada dengan memberikan kepuasan (Kotler dan Armstrong, 2008). Kepuasan merupakan keadaan terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan dalam mengonsumsi produk (Gerson, 2004). Menurut Barnes (2001), kepuasan konsumen diartikan sebagai tanggapan dari konsumen karena kebutuhannya terpenuhi. Kepuasan termasuk salah satu strategi pemasaran dan merupakan cara terbaik untuk menahan konsumen dari gempuran kompetitor karena berdampak pada loyalitas konsumen. Selain itu, konsumen yang puas akan menyebarkan kepuasannya dari mulut ke mulut sehingga mampu menarik konsumen baru (Irawan, 2002). Banyak pihak yang menaruh perhatian yang besar terhadap kepuasan konsumen dalam dunia bisnis.

Begitu pula dalam bidang *real estate* pada perkantoran sewa, dimana banyak perusahaan penyewa kantor yang berpindah atau tidak menyewa kantor karena merasa tidak puas terhadap faktor yang mempengaruhi perusahaan untuk menghuni kantor sehingga mengakibatkan kerugian pada pengembang perkantoran sewa dan pengembang harus mencari penyewa baru untuk mengisi ruang kantor sewanya. Oleh sebab itu, pengembang harus membuat perusahaan sebagai konsumen penyewa kantor merasa sangat puas, sebab perusahaan penyewa yang masih dalam tahap cukup puas dapat dengan mudah untuk berpindah pada kantor sewa yang lainnya, jika mendapat tawaran yang lebih baik atau insentif yang lebih besar.

Untuk mendapatkan kepuasan penyewa, perusahaan harus memahami terlebih dahulu apa faktor-faktor apa yang dipertimbangkan penyewa dalam memilih kantor sewa. Terry dalam Gie (2000) mengatakan faktor-faktor yang dipertimbangkan perusahaan dalam memilih kantor adalah fasilitas gedung, karakter gedung, kedekatan dengan kantor lain, biaya, masa sewa (stabilitas), pencahayaan dan penghawaan, polusi dan kebisingan serta fleksibilitas ruang. Pemilihan kantor menurut Quible (1996) dipengaruhi oleh faktor keuangan, faktor operasional dan faktor tenaga kerja. Menurut Celka (2011), faktor penentu penyewa dalam memilih kantor sewa yaitu syarat dan ketentuan sewa, lokasi, aksesibilitas, karakteristik bangunan, fitur bangunan, kelengkapan peralatan dan faktor penunjang lainnya. Dalam penelitian Beltina dan Labeckis (2006), terdapat beberapa faktor pemilihan kantor sewa diantaranya lokasi strategis, kenyamanan lokasi, fasilitas, layanan tambahan, citra pada aspek internal dan eksternal, pilihan tingkat lantai, aspek teknis bangunan, aspek teknis lantai dan aspek teknis ruang kantor. Sementara studi Abel (1994), biaya, kedekatan dengan jalan utama, bangunan bergengsi dan modern, parkir, ruang yang fleksibel, lingkungan kerja nyaman dan aman, fasilitas dan atribut fisik bangunan serta isu-isu lingkungan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan metode kuantitatif, dimana proses analisis masalah berdasarkan teori yang terdiri dari beberapa variabel, diukur dengan angka dan dianalisis menggunakan statistik (Nazir, 1999). Variabel penelitian diperoleh dari studi literatur faktor-faktor pemilihan kantor sewa yang kemudian dilakukan pengukuran menggunakan angka-angka dari kuesioner serta dianalisis dengan metode statistik deskriptif kuantitatif

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Surabaya dengan objek kantor sewa kelas A fungsi majemuk karena memiliki tingkat okupansi paling tinggi daripada kelas lainnya dan juga telah memenuhi standart internasional paling unggul.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu perusahaan penyewa kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya karena memiliki spesifikasi yang paling tinggi daripada kelas kantor lainnya dan semua kantor sewa kelas A telah memenuhi standar internasional paling unggul. Tingkat okupansi kantor sewa kelas A di Surabaya juga tidak mengalami penurunan dibanding kelas lainnya. Sedangkan penyewa dengan karakteristik jenis bidang usahanya paling dominan dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini agar dapat dianalisis dalam membuat pengelompokan penyewa dan antar kelompoknya tidak terjadi kesenjangan jumlah yang besar sehingga hasilnya representatif.

Berdasarkan data sekunder dari konsultan properti, jumlah gedung kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya sebanyak enam, diantaranya Esa

Sampoerna, Sinarmas Land Plaza, Intiland Tower, Spazio, Plaza BRI dan Pakuwon Center, namun yang dapat diteliti hanya empat gedung kantor sewa dikarenakan Pakuwon Center baru saja selesai pembangunan sehingga belum terdapat penyewa yang menetap serta Esa Sampoerna yang merupakan milik PT. Sampoerna, dimana ruang yang ada sebagian besar didominasi oleh pemilik dan hanya sebagian kecil saja yang disewakan. Sehingga populasi dalam penelitian ini yaitu penyewa yang terdapat pada keempat gedung kantor sewa tersebut sejumlah sekitar 230 penyewa.

Sampel

Pengambilan sampel dilakukan terhadap jumlah populasi penyewa yang menghuni empat kantor sewa dengan cara *simple random sampling* dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2008) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus di atas maka didapatkan jumlah sampel perusahaan penyewa yang diambil sebesar 146 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Data sekunder tentang jumlah kantor sewa, persebaran kantor sewa dan jumlah penyewa kantor sewa didapatkan dari konsultan properti maupun pengembang perkantoran. Sedangkan untuk data primer tentang kepuasan penyewa didapatkan melalui kuesioner Skala *Likert* dengan jenis data ordinal yang dilakukan melalui pengukuran persetujuan responden. Beberapa variabel tentang faktor pemilihan kantor sewa dari studi literatur diperjelas hingga mendapatkan faktor agar dapat dijadikan acuan dalam menyusun pertanyaan tentang kepuasan terhadap faktor pemilihan kantor sewa dengan jawaban berupa skor-skor persetujuan tingkat kepuasan responden (penyewa). Adapun skala *Likert* yang dipakai sebagai berikut:

- Skor 1 : sangat tidak setuju
- Skor 2 : cukup tidak setuju
- Skor 3 : tidak setuju
- Skor 4 : setuju
- Skor 5 : cukup setuju
- Skor 6 : sangat setuju

Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, didapatkan 7 variabel dan 30 faktor pemilihan kantor sewa yang dipertimbangkan penyewa kantor sewa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Faktor-Faktor Pemilihan Kantor Sewa

Variabel	Faktor-Faktor
Lokasi	citra dan prestise lokasi; visibilitas dan alamat gedung kantor bergengsi; lokasi di CBD
Aksesibilitas	akses ke fasilitas transportasi; akses ke fasilitas rekreasi dan olahraga;

Variabel	Faktor-Faktor
	akses ke fasilitas administrasi dan transaksi keuangan; akses ke mall, restoran, hotel; akses ke pelangan dan mitra bisnis; akses ke kantor pemerintahan
Lingkungan	kualitas udara; tingkat kebisingan; tingkat keamanan lokasi
Eksterior Bangunan	nama dan reputasi gedung; usia gedung; orientasi gedung; ukuran gedung; desain gedung; desain landscape dan penghijauan
Interior Bangunan	fleksibilitas ruang; penataan layout dan sirkulasi; pencahayaan dan penghawaan dalam gedung
Fasilitas dan Pelayanan	luasan parkir, fasilitas komunikasi dan internet; fasilitas akses dalam gedung; fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran; fasilitas ruang pendukung kegiatan perkantoran; pengelola gedung responsif
Keuangan dan Sewa	harga sewa; aturan sewa; biaya pengelolaan dan pelayanan

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai mean dan standar deviasi. Tingkat kepuasan penyewa diukur langsung melalui kesesuaian (tingkat persetujuan kepuasan) terhadap kondisi faktor pemilihan kantor sewa dan bukan diukur melalui nilai harapan dan nilai kinerja. Setelah dilakukan perhitungan nilai mean dan standar deviasi, kemudian kedua nilai tersebut dipetakan dalam diagram kartesius dan akan dikelompokkan menjadi empat kuadran (Angker, 2011). Adapun rinciannya sebagai berikut:

- 1) Nilai Mean Besar, Standar Deviasi Kecil (Kuadran I)
 Nilai mean besar berarti tingkat kepuasan sebagian besar responden pada faktor tersebut memiliki skor yang tinggi dan nilai standar deviasi kecil berarti sebagian besar responden sepakat dengan jawaban tersebut.
- 2) Nilai Mean Besar, Standar Deviasi Besar (Kuadran II)
 Nilai mean besar berarti tingkat kepuasan sebagian besar responden pada faktor tersebut memiliki skor yang tinggi dan nilai standar deviasi besar berarti sebagian besar responden kurang sepakat dengan jawaban tersebut.
- 3) Nilai Mean Kecil, Standar Deviasi Kecil (Kuadran III)
 Nilai mean besar berarti tingkat kepuasan sebagian besar responden pada faktor tersebut memiliki skor yang rendah dan nilai standar deviasi kecil berarti sebagian besar responden sepakat dengan jawaban tersebut.
- 4) Nilai Mean Kecil, Standar Deviasi Besar (Kuadran IV)
 Nilai mean besar berarti tingkat kepuasan sebagian besar responden pada faktor tersebut memiliki skor yang rendah dan nilai standar

deviasi besar berarti sebagian besar responden kurang sepakat dengan jawaban tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data sekunder yang telah dibahas dalam bab sebelumnya, gedung kantor sewa kelas A fungsi majemuk yang berjumlah empat gedung ternyata saat dilakukan survei primer menjadi tiga gedung kantor sewa saja yang diantaranya adalah Sinarmas Land Plaza, Intiland Tower dan Spazio. Plaza BRI tidak dapat disurvei dikarenakan pihak manajemen Plaza BRI tidak memberikan perijinan untuk dilakukan survei.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Tabel 2. Profil Kantor Sewa

	Studi Kasus 1	Studi Kasus 2	Studi Kasus 3
Nama Kantor	Intiland Tower	Sinarmas Land PLaza	Spazio
Luas Lahan	4.700 m ²	4.104 m ²	8.000 m ²
Luas Bangunan	16.850 m ²	31.067 m ²	18.920 m ²

Kuesioner yang diterima oleh peneliti sejumlah 108 responden / penyewa gedung kantor sewa kelas A di Surabaya. Jumlah responden berkurang sebanyak 38 dari sampel yang direncanakan sebanyak 146 responden. Hal ini dikarenakan beberapa responden yang dituju tidak memberikan ijin untuk penelitian, namun demikian jumlah responden yang didapat sudah representatif dalam menggambarkan data penelitian. Adapun hasil dari analisis nilai mean dan standar deviasi dari 30 faktor pemilihan kantor sewa dapat dilihat pada Tabel 3.

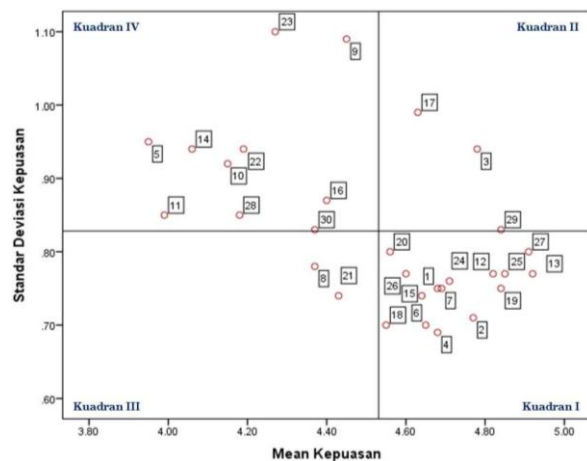
Tabel 3. Kepuasan Penyewa terhadap Faktor-Faktor Pemilihan Kantor Sewa

No.	Faktor	Mean	SD	Kuadra
A13	Nama gedung terkenal dan reputasinya baik	4.92	0.77	1
A27	Pengelola gedung yang responsif	4.91	0.80	1
A25	Fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran yang baik	4.85	0.77	1
A19	Fleksibilitas dalam penataan ruang	4.84	0.75	1

No.	Faktor	Mean	SD	Kuadra
A12	Lingkungan sekitar yang aman (minim kriminalitas)	4.82	0.77	1
A2	Visibilitas dan alamat gedung kantor bergensi	4.77	0.71	1
A24	Kelancaran akses dalam gedung (lift, tangga, elevator)	4.71	0.76	1
A7	Dekat dengan mall, restoran, dan hotel	4.69	0.75	1
A1	Citra dan prestise lokasi yang baik	4.68	0.75	1
A4	Dekat dengan fasilitas transportasi	4.68	0.69	1
A6	Dekat dengan fasilitas administrasi & transaksi keuangan	4.65	0.70	1
A15	Orientasi gedung tepat	4.64	0.74	1
A26	Ketersediaan fasilitas ruang pendukung kegiatan perkantoran	4.60	0.77	1
A20	Penataan layout dan sirkulasi gedung kantor yang baik	4.56	0.80	1
A18	Desain lanscape dan penghijauan gedung	4.55	0.70	1
A29	Aturan sewa yang mudah & fleksibel	4.84	0.83	2
A3	Lokasi di Pusat Kota / CBD	4.78	0.94	2
A17	Desain eksterior gedung yang mewah	4.63	0.99	2
A21	Pengaturan pencahayaan & penghawaan dalam ruang / gedung kantor yang baik	4.43	0.74	3
A8	Dekat dengan kantor pemerintahan	4.37	0.78	3
A9	Dekat dengan pelanggan & mitra bisnis/rekan	4.45	1.09	4
A16	Gedung yang luas	4.40	0.87	4
A30	Biaya pengelolaan dan pelayanan yang rendah	4.37	0.83	4
A23	Fasilitas komunikasi dan internet yang memadai	4.27	1.10	4
A22	Tempat parkir yang luas dan memadai	4.19	0.94	4
A28	Harga sewa yang rendah	4.18	0.85	4
A10	Udara lingkungan sekitar bersih (polusi rendah)	4.15	0.92	4
A14	Usia gedung baru	4.06	0.94	4
A11	Tingkat kebisingan lingkungan sekitar rendah	3.99	0.85	4
A5	Dekat dengan fasilitas rekreasi dan olahraga	3.95	0.95	4

Dari hasil analisis nilai mean dan standar deviasi yang disajikan dalam Tabel 3, kemudian dilakukan

pemetaan menggunakan diagram kartesius yang dapat dilihat pada Grafik 1.



Grafik 1. Diagram Kartesius Pengelompokan Kepuasan Penyewa terhadap Faktor-Faktor Pemilihan Kantor Sewa. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa dari 30 faktor pemilihan kantor sewa, terdapat 15 faktor yang sudah dirasa puas oleh penyewa berada di kuadran I dan masih terdapat 10 faktor yang belum dirasa puas oleh penyewa berada di kuadran IV. Adapun faktor yang berada di kuadran I yang dinilai penyewa memberikan rasa puas paling tinggi adalah nama gedung terkenal dan reputasinya baik; tim manajemen gedung yang responsif; serta keberadaan fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran yang baik. Sedangkan faktor yang berada di kuadran IV yang dinilai penyewa memberikan rasa puas paling rendah adalah usia gedung baru; tingkat kebisingan lingkungan sekitar rendah; serta kedekatan dengan fasilitas rekreasi dan olahraga.

Nama gedung yang terkenal dan reputasinya baik sudah sesuai dengan ketiga gedung kantor sewa yang diteliti, yaitu Intiland Tower, Spazio, dan Sinarmas Land Plaza telah dikenal oleh berbagai pihak. Gedung kantor sewa dimiliki oleh pengembang ternama, yaitu Intiland Tower dan Spazio dimiliki PT. Intiland, Tbk, serta Sinarmas Land Plaza dimiliki oleh PT. Sinarmas Land, Tbk. Kedua pengembang tersebut adalah pengembang besar dengan reputasi yang baik dalam bidang properti di Indonesia. Penyewa memperoleh nilai positif dari nama gedung dan reputasi pengembangnya sehingga memberikan kesan perusahaan semakin baik kepada mitra bisnis. Selain itu, pengelola gedung yang responsif telah fokus menanggapi komplain dari penyewa dengan ramah dan tanggap. Hal ini terbukti dari proses penyelesaian terhadap komplain tidak berbelit-belit. Dalam studi Norwell dan Stevens (1992), Mohd Isa dalam Cheah (2014) mengatakan bahwa pelayanan pelanggan yang responsif dapat memberikan dampak positif pada kepuasan penyewa. Untuk fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran di ketiga gedung sudah tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik, seperti CCTV, satpam, tempat sampah, APAR, alarm kebakaran, hidran, dan *cleaning service*. Setiap tahunnya di ketiga gedung sewa juga

melakukan simulasi kebakaran secara berkala terhadap semua penghuni kantor sewa. Kelengkapan yang baik tentu akan memberikan rasa nyaman, sehingga penyewa akan merasa puas. Faktor dekat dengan fasilitas rekreasi dan olahraga dinilai belum dirasa puas oleh penyewa. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa ketiga gedung kantor sewa tersebut jauh dari tempat rekreasi dan olahraga serta di gedung kantor tidak tersedia fasilitas rekreasi dan olahraga. Faktor lain yang memiliki tingkat kepuasan rendah adalah faktor kebisingan. Lokasi kantor sewa kelas A yang berada di pusat kota dengan aktivitas bisnis dan perdagangan cukup padat membuat penyewa tidak terhindarkan dari kebisingan. Penyewa merasa kebisingan di kantor sewa masih tinggi dan cukup mengganggu aktivitas sehingga penyewa merasa tidak puas. Faktor terendah ketiga adalah faktor usia gedung. Ketiga gedung sewa berusia lebih dari tujuh tahun. Pengembang sudah melakukan beberapa renovasi untuk membuat gedung kantor sewa terlihat baru, akan tetapi renovasi tersebut belum memberikan rasa puas pada penyewa.

KESIMPULAN

Setiap penyewa memiliki faktor-faktor pertimbangan dalam menghuni kantor sewa. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan penyewa mengindikasikan bahwa penyewa merasa puas. Kualitas layanan perkantoran sewa dinilai berhasil bila penyewa tetap bertahan untuk memperpanjang sewa karena mereka merasa puas. Dari penelitian ini didapatkan dua temuan sebagai berikut :

1. Tiga urutan faktor yang dirasa paling puas oleh penyewa, antara lain "nama gedung terkenal dan reputasinya baik", "pengelola gedung yang responsif" serta "keberadaan fasilitas keamanan, kebersihan dan perlindungan kebakaran yang baik".
2. Tiga urutan faktor yang dirasa paling tidak puas oleh penyewa, antara lain "kedekatan dengan fasilitas rekreasi dan olahraga", "tingkat kebisingan" dan faktor "usia gedung".

Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan kualitas layanan kantor sewa kelas A fungsi majemuk di Surabaya masih belum maksimal dari tingkat kepuasan penyewa karena masih terdapat faktor-faktor yang dirasa tidak puas oleh penyewa.

Objek yang diteliti hanya pada kantor sewa kelas A sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terhadap kantor sewa kelas lainnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran kepada pengembang kantor sewa kelas A di Surabaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan penyewa terhadap faktor-faktor pemilihan kantor sewa yang dirasa belum puas oleh penyewa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima kasih kepada Ibu Purwanita Setijanti dan Ibu Asri Dinapradipta yang memberikan dukungan dalam terlaksananya penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abel, J. (1994). *What Tenants Want and What They Will Not Compromise on When Looking for New Premises: Considerations Influencing Relocation*. *Property Management*, 12(1), 28-30.
- Angker, M. E. (2011). *Faktor Kritis Penentu Keberhasilan Kolaborasi Desain pada Konsultan Proyek Konstruksi di Surabaya*. Surabaya. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Barnes, J. G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management*. New York: Mc Graw Hill.
- Beltina, E. and Labeckis, A. (2006). *Riga's Class A & B+ Office Space: An Analysis Of The Main Factors That Determine Consumer Choice*. Stockholm School of Economics (SSE) Riga Working Papers.
- Celka, Krzysztof. (2011). "Determinants of Office Space Choice". *Journal of International Studies*, Vol. 4, No. 1, pp. 108-114.
- Cheah, J.H., Ng, S.I., Lee, C., and Kenny Teoh, G.C. (2014). *Assessing Technical and Functional Features of Office Building and Their Effect on Satisfaction and Loyalty*. *Int. Journal of Economics and Management* 8, 137-176.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Kotler, Philip., and Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. and Keller, K. L. (2006). *Marketing Management (12th ed)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kyle, Robert C., and Baird, Floyd M. (1995). *Property Management*. Chicago: Real Estate Education Company.
- Lindgreen *et al.*, Lindgreen, A., Davis, R., Brodie, R.J. and Buchanan-Oliver, M. (2000). *Pluralism in contemporary marketing practices*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No.6, pp.294-308.
- Marlina, Endy. (2008). *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martin, W. (2001). *Quality Service: What Every Hospitality Manager Needs to Know*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Nazir, Moh. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Norwell, W. D., and Stevens, V. A. (1992). *Tracking Retention Efforts*. *Journal of Property Management*, 57(2), 24-28.
- Quible, Z. K. (1996). *Administrative Office Management: An Introduction, 7th Ed*. New Jersey: Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- Romano, E. (1992). "Retaining Tenants Against The Odds". *Journal of Property Management*, Vol. 57, Iss. 4, pp. 32-35.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Laporan Hasil Survei Tingkat Okupansi Perkantoran Sewa di Kota Surabaya*. Surabaya: Jones Lang Lasalle.
- _____. (2017). *Laporan Perkembangan Properti Komersial Triwulan IV Tahun 2016*. Departemen Statistik, Bank Indonesia.