

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Apartemen

Menurut Edy (2010:19) pengertian Apartemen merupakan bangunan gedung bertingkat yang di bangun dalam suatu lingkungan, yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horisontal dan vertikal serta merupakan satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah.

Apartemen biasanya di lengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan penghuninya. Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang dapat digunakan secara bersamaan oleh penghuni apartemen yang menjadikan sebuah keunggulan tersendiri. Fasilitas tersebut merupakan kolam renang, area *barbeque*, *fitnes center*, *joging track*, *kids corner*, dan akses yang menghubungkan langsung dengan mall.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai apartemen penulis mengambil kesimpulan bahwa apartemen adalah sebuah tempat tinggal/hunian yang berada pada gedung tinggi.

B. Prosedur

Prosedur merupakan suatu peraturan yang dibuat perusahaan, untuk dijadikan suatu acuan atau pegangan dalam suatu kegiatan operasional sehingga prosedur itu bisa dapat mengambil suatu keputusan yang tepat dalam menindaklanjuti suatu permasalahan. Dan perusahaan tidak mendapat kerugian

dan juga konsumen tidak dirugikan. Adapun beberapa pengertian prosedur menurut para ahli, yaitu:

- a. Menurut Mulyadi (2016:4) prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang-ulang.
- b. Menurut Hamdani (2012:40) prosedur adalah langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah akhir dalam rangka proses suatu pekerjaan.
- c. Menurut Nafarin (2013:09) prosedur adalah urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk dapat menangani atau menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu permasalahan yang terjadi berulang-ulang.

C. Keluhan

1. Pengertian Keluhan/Komplain

Keluhan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Berikut beberapa pengertian “keluhan/komplain” menurut beberapa ahli :

- a. Di dalam penulis jurnal Susi Menurut Tjiptono (2005) komplain/keluhan adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan.
- b. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:31) komplain/keluhan adalah pengaduan/penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, kemarahan atas service jasa/produk.
- c. Menurut Audy (2014) komplain merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah interaksi .

Keluhan/komplain itu sendiri dapat dijadikan sebuah informasi berharga untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan. Mengenal karakteristik *tenant* dapat mempermudah untuk memilih sebuah solusi untuk dapat meningkatkan profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugasnya

2. Berikut Bentuk dan Jenis-jenis Komplain menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:33)
 - a. Komplain yang bersumber dari masalah teknik.
 - b. Komplain karena sikap negatif petugas pelayanan (melayani dengan sikap curiga, sinis, tidak ramah, kasar).
 - c. Komplain karena pelayanan yang kurang memuaskan (lama, berbelit, tidak sesuai dengan yang diminta oleh konsumen).
 - d. Komplain yang tidak biasa / aneh, dibuat-buat, dimunculkan konsumen konsumen untuk menarik perhatian.
 - e. Komplain yang secara psikologis kurang bahagia, hanya ingin didengar saja.

3. Jenis-jenis komplain/keluhan yang sering terjadi Apartemen Adhiwangsa antara lain :

a. Komplain Pekerjaan Sipil

Yaitu komplain pekerjaan yang berhubungan dengan bangunan, seperti: dinding, plafon, lantai, dan lain-lain. Di mana terjadi beberapa kerusakan atau perbaikan di bagian-bagian tersebut. Komplain ini sering kali terjadi di beberapa fasilitas umum maupun di dalam unit dari tenant itu sendiri.

b. Komplain Pekerjaan Mekanikal

Yaitu komplain pekerjaan yang berhubungan dengan mekanikal gedung, sebagai contoh pompa-pompa, *air conditioner*, *plumbing* (pemipaan), *lift*, dan lain-lain. Pekerjaan ini bisa terjadi di area umum maupun unit penghuni.

c. Komplain Pekerjaan Listrik

Yaitu komplain pekerjaan yang berhubungan dengan listrik, sebagai contoh lampu, instalasi listrik, dan lain-lain.

d. Komplain Pekerjaan Telepon

Yaitu komplain pekerjaan yang berhubungan dengan jaringan telepon, jaringan *internet*, *intercom*, dan TV kabel.

e. *Komplain Pekerjaan Sound System*

Yaitu komplain pekerjaan yang berhubungan dengan *sound system* gedung yaitu di area umum dan di unit tenant. *Sound system* ini sebagai alat pengumuman dan pemutar musik di area umum.

f. *Komplain Pekerjaan Housekeeping*

Yaitu komplain yang berhubungan dengan kebersihan gedung, baik area umum maupun area di dalam unit penghuni.

4. Cara Penyampaian Komplain

- a. *Voice Responses* (langsung) yakni penyampaian komplain secara langsung menyampaikan kepada petugas, staf yang ditemui.
- b. *Privat Response* (tidak langsung) yakni penyampaian komplain tidak secara langsung bisa melalui telepon maupun pesan.

D. Pengertian *Tenant*/P penghuni

Tenant/penghuni yaitu orang yang menempati atau tinggal baik secara permanen maupun sementara di suatu apartemen. Berikut pengertian “*tenant*/penghuni” menurut para ahli:

- a. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32) *Tenant* adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus.
- b. Menurut jurnal Felicia (2014:01) *Tenant* merupakan penyusun utama dari sebuah mall.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli mengenai *tenant*/penghuni maka penulis mengambil kesimpulan bahwa *tenant* merupakan orang yang memiliki aset atau kepemilikan pada sebuah bangunan/gedung yang ditinggali.