

Kode>NamaRumpunIlmu:571/Manajemen

**USULAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN
DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KEMITRAAN DALAM MEMILIH
JASA KONSULTAN LINGKUNGAN HIDUP
DI PROPINSI BANTEN**

TIM PENGUSUL

Kasmad, S.E., M.M. 0402046806

**UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN
JULI, 2017**

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA

Judul Penelitian : MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN DARI
KUALITAS PELAYANAN DAN KEMITRAAN
DALAM MEMILIH JASA KONSULTAN
LINGKUNGAN HIDUP DI PROPINSI BANTEN

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 571/Manajemen

Peneliti :

1. Ketua

- a. Nama Lengkap : Kasmad, S.E., M.M.
- b. NIDN : 0402046806
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Program Studi : Manajemen
- e. Nomor HP : 0812-9979-439/0878-7195-3336
- f. Alamat surel (e-mail) : ng_kasmetro@yahoo.com

2. Anggota

- a. Nama Lengkap : Juhaeri, S.Kom., MM.
- b. NIDN : 0430018502
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Program Studi : Manajemen

Tangerang Selatan, 01 Juli 2017

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Ir. R. Boedi Hasmanto, MS
NIDN : 0418015902

Ketua Peneliti



Kasmad, S.E., M.M.
NIDN : 0402046806



LPPM UNPAM
Ali Muddrisyah, S.E., M.M.
NIDN : 0417067101

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian : **MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KEMITRAAN DALAM MEMILIH JASA KONSULTAN LINGKUNGAN HIDUP DI PROPINSI BANTEN**

2. Tim Peneliti

No.	Nama/NIDN	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)
1.	Kasmad, S.E., M.M / 0402046806	Dosen	Manajemen	Universitas Pamulang	12 Jam/Minggu
2.	Juhaeri, S.Kom., M.M / 0430018502	Dosen	Manajemen	Universitas Pamulang	12 Jam/Minggu

3. Objek Penelitian:

Objek penelitian ini adalah perusahaan jasa konsultan lingkungan hidup dan unit analisis dalam penelitian ini adalah perusahaan konstruksi di Provinsi Banten.

4. Masa Pelaksanaan

Mulai : bulan: tahun:

Berakhir : bulan: tahun:

5. Usulan Biaya DRPM Ditjen Penguatan Risbang

Tahun ke-1 : Rp 23.800.000

Tahun ke-2 : Rp

Tahun ke-3 : Rp

6. Lokasi Penelitian :

Lokasi Penelitian akan dilakukan padaperusahaan jasa konsultan lingkungan hidup se Provinsi Banten.

7. Instansi lain yang terlibat : -

8. Temuan yang ditargetkan (penjelasan gejala atau kaidah, metode, teori, produk, atau rekayasa)

Temuan ini diharapkan, implikasinya dapat memberikan saran strategis; (1) Manfaat AMDAL khususnya bagi pemerintah di antaranya adalah, a) Mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan. b) Menghindari konflik dengan masyarakat. c) Menjaga agar pembangunan sesuai dengan prinsip pembangunan berkelanjutan. d) Perwujudan tanggung jawab pemerintah dalam pengelolaan lingkungan hidup; (2) Manfaat AMDAL bagi pemrakarsa, di antaranya sebagai berikut. a) Menjamin keberlangsungan usaha. b) Menjadi referensi dalam peminjaman kredit. c) Interaksi saling menguntungkan dengan masyarakat sekitar. d) Sebagai bukti ketaatan hukum; (3)Manfaat AMDAL bagi masyarakat, antara lain sebagai berikut. a) Mengetahui sejak dini dampak dari suatu kegiatan. b) Melaksanakan kontrol. c) Terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

9. Kontribusi mendasar pada suatu bidang ilmu (uraikan tidak lebih dari 50 kata, tekankanpada gagasan fundamental dan orisinal yang akan mendukung pengembangan iptek)

Kontribusi penelitian;1) Mengingatkan pemrakarsa dan perusahaan konstruksi untuk benar-benar peduli dan menjaga lingkungan hidup yang sehat. 2) Mengingatkan BLHD untuk benar-benar menjalankan UU, PP, dan peraturan LH dengan adil dan konsisten sekaligus melakukan pengawasan. 3) Menyadarkan masyarakat untuk mengawasi dan melaporkan setiap kerugian lingkungan yang diakibatkan oleh aktivitas pemrakarsa.

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran (tuliskan nama terbitan berkala ilmiah internasional bereputasi, nasional terakreditasi, atau nasional tidak terakreditasi dan tahun rencana publikasi)
Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran untuk publikasi adalah Jurnal Ilmiah Media Ilmiah Indonesia dan akan dipublikasikan pada tahun 2018.

11. Rencana luaran HKI, buku, purwarupa atau luaran lainnya yang ditargetkan, tahun rencana perolehan atau penyelesaiannya
Rencana luaran yang diharapkan adalah berupa produk buku ajar Manajemen Pemasaran yang akan kami targetkan selesai pada tahun 2018.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM	iii
DAFTAR ISI	vi
RINGKASAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.6 Target Capaian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepercayaan Konsumen.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.3 Kemitraan / <i>Customer Relationship Management</i>	10
2.4 Penelitian Terdahulu	11
2.5 Kerangka Pemikiran.....	12
2.6 Hipotesis Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	13
3.2 Sumber Data	14
3.3 Teknik Pengumpulan Data	14
3.4 Rancangan Uji Instrumen Penelitian.....	15
3.5 Metode Analisis Data	15
BAB IV BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN	
4.1 Anggaran Biaya	17
4.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

RINGKASAN

Analisis AMDAL secara sederhana dilakukan sebagai suatu upaya untuk menjaga dan melestarikan lingkungan hidup yang sehat. Namun lebih luas AMDAL dilakukan untuk tetap menjaga ekosistem lingkungan yang baik, sehingga di masa mendatang semua pihak saling diuntungkan, terhindar dari konflik dan masa depan generasi penerus memperoleh manfaat yang lebih baik lagi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan, mendeskripsikan, dan menganalisis kepercayaan konsumen yang dilihat berdasarkan kualitas pelayanan dan kemitraan dalam memilih jasa konsultan lingkungan di Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan eksplanasi deskriptif dan verifikatif dengan jumlah observasi analisis (sampel penelitian) sebanyak 209 responden, yang dianalisis dengan metode *Structural Equation Models* (SEM).

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya terkait dengan membangun kepercayaan konsumen dari kualitas pelayanan dan kemitraan dalam memilih jasa konsultan lingkungan hidup di Provinsi Banten.

Kata Kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Kemitraan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai Provinsi yang baru didirikan pada tahun 2000, Provinsi Banten mengalami perkembangan yang pesat, baik dari segi kependudukan maupun dari segi perekonomian. Indikator pertumbuhan penduduk di Provinsi Banten adalah dengan semakin banyaknya pembangunan sarana tempat tinggal baik secara horizontal maupun vertikal. Data Ditjen PUM Kementerian Dalam Negeri (2016) menunjukkan pertumbuhan penduduk di Provinsi Banten setiap tahunnya sebanyak 268.178 jiwa atau 2,4 %. Meningkatnya jumlah penduduk akan berdampak pada tingginya mobilitas kegiatan kehidupan, mulai dari aspek ekonomi, politik, sosial, pendidikan hingga permasalahan lingkungan. Ditambah provinsi Banten merupakan satu-satunya provinsi paling terdekat dan berbatasan langsung dengan provinsi Jakarta. Sementara saat ini provinsi Jakarta sudah sangat kekurangan lahan dan tingginya harga properti, maka sebagai imbasnya banyak mobilisasi dari Jakarta yang pindah ke provinsi Banten, misalnya sektor properti dan apartemen menjamur di daerah kota Tangerang, kota Tangerang Selatan, Kab. Tangerang, Kota Cilegon dan Kota Serang. Belum lagi sektor industri tersebar di sepanjang jalur Tangerang hingga kota Cilegon.

Jumlah penduduk dan perekonomian di provinsi Banten yang terus mengalami peningkatan tentunya membutuhkan sarana seperti perumahan, *mall-mall*, gedung-gedung perkantoran dan *apartment*, pabrik-pabrik, dan lain sebagainya. Dari berbagai macam pembangunan sarana ini tentunya harus menaati peraturan pemerintah di mana setiap akan didirikan bangunan harus ada legalitas yang jelas yaitu izin mendirikan bangunan. Sedangkan untuk mengurus izin bangunan salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah harus memiliki surat keterangan kelayakan lingkungan dan izin lingkungan yang diterbitkan pemerintah setempat (BLHD). Adapun untuk memperoleh surat keterangan kelayakan lingkungan dan izin lingkungan harus ada kajian Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) terlebih dahulu. Undang-undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 2012 tentang Izin Lingkungan.

Berkaitan dengan hal tersebut berdasarkan data yang terkumpul, tercatat sebanyak 1497 perusahaan pemrakarsa dan 209 perusahaan konstruksi yang ada di provinsi Banten. Adapun data tersebut disampaikan pada tabel 1.1. di bawah ini.

Tabel 1.1. Jumlah Pemrakarsa yang terdaftar di Kantor BLHD dan Jumlah Perusahaan Konstruksi di Provinsi Banten

No.	Kabupaten/ Kota	Pemrakarsa	Perusahaan Konstruksi
1	Kab. Lebak	30	-
2	Kab. Pandeglang	45	6
3	Kab. Serang	208	13
4	Kab. Tangerang	240	15
5	Kota Serang	225	50
6	Kota Cilegon	284	80
7	Kota Tangerang	254	25
8	Kota Tangerang Selatan	212	24
Total		1497	209

Sumber : BLHD Prov. Banten dan Perusahaan Konstruksi 2016

Berdasarkan tabel 1.1 diperoleh informasi banyaknya perusahaan di provinsi Banten yaitu berjumlah 1497. Hal ini mengisyaratkan banyak peluang yang dapat diambil, mengingat setiap perusahaan yang akan berdiri pasti memiliki aktivitas yang bernilai ekonomi, mulai dari pendirian bangunan, pemberdayaan SDM masyarakat sekitar hingga operasional bisnis. Sehingga tidak heran jika banyak perusahaan konstruksi bermunculan di mana-mana, khususnya di provinsi Banten terdapat 209 perusahaan konstruksi yang menawarkan jasa pembangunan gedung, pergudangan, perkantoran, pasar swalayan, industri, perumahan dan lain sebagainya kepada perusahaan pemrakarsa. Namun dalam proses pembangunan suatu proyek tidak akan terlepas dari adanya kajian Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL).

Menurut Pasal 1 butir (1) Undang-undang No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, bahwa lingkungan hidup adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan, dan makhluk hidup, termasuk manusia dan perilakunya, yang mempengaruhi alam itu sendiri, kelangsungan perikehidupan, dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lain. Lingkungan hidup adalah semua benda, daya dan kondisi yang terdapat dalam suatu tempat atau ruang tempat manusia atau makhluk hidup berada dan dapat mempengaruhi hidupnya.

Mengacu pada penjelasan di atas, maka sudah menjadi kewajiban bagi setiap lembaga atau perusahaan dalam setiap kegiatan dan atau usaha pembangunannya untuk memperhatikan lingkungan hidup, termasuk masyarakat sekitar. Oleh karenanya dalam proses AMDAL perusahaan harus menjamin suatu usaha atau kegiatan pembangunannya layak secara lingkungan, dalam artian kegiatan tersebut sesuai dengan peruntukannya dan tidak menyebabkan kerusakan pada sumber daya alam (tanah, air dan udara), tidak menyebabkan kepunahan pada hewan-hewan serta tidak mengancam kenyamanan, keselamatan, kesehatan dan keamanan dalam kehidupan manusia di sekitarnya.

Senyatanya fakta di lapangan tidak sejalan dengan paparan di atas, di mana banyaknya masalah lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan atau usaha perusahaan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan tahun 2016 menunjukkan Indeks Kualitas Lingkungan Hidup di Indonesia sebesar 62,96 (kategori buruk), tidak terkecuali Provinsi Banten dengan Indeks Kualitas Lingkungan Hidup sebesar 55,38 (kategori buruk). Lebih lanjut, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan juga mengemukakan beberapa kegiatan usaha yang menyebabkan buruknya lingkungan hidup di Indonesia, di antaranya kegiatan atau usaha Minyak dan Gas (18%), Kehutanan (3%), Perkebunan (2%), Tambang (10%), Energi (9%), Manufaktur (16%) Prasarana dan Jasa (15%) dan lain-lain (42%). (Lakip Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2016)

Kondisi di atas menjelaskan betapa buruknya Kualitas Lingkungan Hidup Indonesia saat ini, banyaknya pencemaran terhadap tanah, udara dan air yang disebabkan oleh kegiatan usaha berdampak pada menurunnya kualitas hidup masyarakat. Oleh karenanya, di era saat ini tidak sedikit masyarakat Indonesia yang melakukan protes dan demonstrasi kepada pemerintah untuk mengusut tuntas terhadap beberapa perusahaan atau lembaga yang merusak lingkungan hidup dan merugikan kualitas kehidupan masyarakat sekitar, misalnya di Jakarta Proyek Reklamasi Teluk Jakarta, di Banten Proyek Tambang Baja dan Reklamasi Teluk Naga, di Jawa Tengah Proyek Tambang Semen, di Papua Proyek Tambang Emas dan Nikel, di Bali Proyek Reklamasi, di Jawa Timur Minyak dan Gas (Lapindo) dan lain sebagainya.

Seiring penjelasan di atas, mengisyaratkan banyaknya perusahaan atau lembaga usaha bermunculan dan perusahaan tersebut diwajibkan untuk mengurus izin

lingkungan terlebih dahulu sebelum aktivitas usahanya dijalankan, serta adanya tuntutan dari masyarakat, maka dari aspek bisnis kondisi ini memberikan peluang bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam bidang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan sebagai mediator atau konsultan yang mewakili pemrakarsa dan kontraktor untuk mengurus AMDAL. Kondisi tersebut secara eksplisit memberikan peluang yang cukup menarik, namun tidak mudah bagi para konsultan penyedia jasa untuk mendapatkan kepercayaan konsumen (perusahaan) yang menjadi kliennya (*Business to Business / B2B*). Hal ini dikarenakan perusahaan adalah salah satu jenis konsumen yang sangat selektif dan cermat dalam memilih jasa konsultan dan ditambah tentu ada banyak pesaing jasa konsultan lain yang mungkin lebih berpengalaman atau sudah memiliki nama yang dikenal baik. Terlebih di era globalisasi, permasalahan AMDAL sangat komprehensif, maka dibutuhkan orang-orang (tenaga ahli) yang kompeten sehingga ke depan tidak akan menimbulkan permasalahan yang akan merugikan pihak perusahaan. Kemudian, dalam permasalahan pengurusan izin AMDAL banyak pihak yang terlibat, apalagi jika proyek yang akan dibangun memiliki nilai investasi yang besar sudah barang tentu banyak oknum-oknum yang bermain, namun lagi-lagi pihak pemrakarsa dan konstruksi tidak mau tahu, pada prinsipnya mereka hanya terima beres tanpa terlibat dalam berbagai masalah di lapangan maupun masa mendatang. Oleh karenanya pihak jasa konsultan harus bekerja cerdas dan profesional, karena hal ini menyangkut kredibilitas perusahaan agar ke depan terbangun kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya akan banyak perusahaan yang menjadi klien.

Lebih lanjut ada aspek lain yang harus diperhatikan oleh pihak jasa konsultan lingkungan hidup yaitu terkait legalitas AMDAL yang *Clear*. Dalam artian bersih, izin AMDAL dilakukan dengan proses yang benar, sesuai prosedur, terbebas dari permainan kotor yang memaksakan kehendak satu pihak dan lain sebagainya. Dengan demikian, di masa mendatang pihak pemrakarsa selaku pemilik usaha akan merasa aman dan percaya diri dalam menyampaikan kepada masyarakat dalam hal ini konsumen (*Business to Consumer / B2C*). Di mana perumahan atau gedung perkantoran atau pusat perbelanjaan (Mall / Pasar Modern) atau pabrik atau apartemen dan atau lain sebagainya yang dibangun telah memiliki legalitas yang baik, yang bersih, yang memiliki nilai keamanan investasi bagi konsumen.

Sejalan dengan penjelasan di atas, sejatinya dilihat dari aspek bisnis izin AMDAL yang dikeluarkan harus dapat memberikan manfaat atau nilai ekonomi bagi pelaku usaha. Dengan adanya izin AMDAL pemrakarsa menjadi lebih optimis dalam menjajakan investasinya kepada masyarakat luas, bahwa bangunannya telah diakui oleh pemerintah dan memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar. Sehingga dalam jangka panjang bangunan tersebut memiliki nilai lebih yang memberikan keuntungan bagi konsumen. Dengan demikian pihak konsumen (B2C) merasa aman dan tidak khawatir jika di masa mendatang akan mengalami kerugian yang disebabkan oleh lingkungan, karena kerugian yang ditimbulkan oleh masalah lingkungan memiliki nilai risiko yang besar, misalnya penyegelan usaha, penutupan usaha atau pembubaran usaha. Kondisi ini jauh lebih berisiko bagi suatu usaha dibandingkan faktor ekonomi, karena kerugian yang ditanggung adalah kebangkrutan yang berakibat pada runtuhnya eksistensi bisnis. Oleh karenanya, sejatinya kondisi inilah yang menjadi garansi para penyedia jasa konsultan lingkungan hidup, mereka mampu memberikan garansi sebuah nilai investasi di masa mendatang, bukan sekedar mengeluarkan izin AMDAL semata.

Sejalan dengan paparan di atas, bahwasanya membangun kepercayaan konsumen tentunya bukan hal yang mudah, banyak hal yang perlu diperhitungkan dan dibutuhkan suatu strategi pemasaran yang tepat agar dapat meyakinkan para konsumen (perusahaan) sehingga menjadi mitra dalam perencanaan dan pengelolaan AMDAL, di antaranya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun kemitraan yang kontinu.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan di atas, dapat dikemukakan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan fenomena yang diangkat, di antaranya:

1. Masih terdapat permasalahan AMDAL yang memprihatinkan.
2. Tingkat kesadaran pihak terkait masih rendah terhadap AMDAL.
3. Sulitnya membangun kepercayaan dalam bisnis B2B.
4. Minimnya kesadaran penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang prima dan tepat.
5. Belum dibangun hubungan atau kemitraan yang berkelanjutan.

1.3. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan sebagaimana tersebut pada identifikasi masalah di atas, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang memiliki relevansinya dengan penelitian ini, yakni mencakup variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kemitraan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas dan batasan masalah penulis dapat mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten?
2. Apakah terdapat pengaruh kemitraan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kemitraan secara bersama-sama terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis :

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten.
- 2) Pengaruh kemitraan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten.
- 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan kemitraan secara bersama-sama terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

- 1) Manfaat AMDAL bagi pemerintah, a) Mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan. b) Menghindari konflik dengan masyarakat. c) Menjaga agar pembangunan sesuai dengan prinsip pembangunan berkelanjutan. d) Perwujudan tanggung jawab pemerintah dalam pengelolaan lingkungan hidup.
- 2) Manfaat AMDAL bagi pemrakarsa, a) Menjamin keberlangsungan usaha. b) Menjadi referensi dalam peminjaman kredit. c) Interaksi saling menguntungkan dengan masyarakat sekitar. d) Sebagai bukti ketaatan hukum.
- 3) Manfaat AMDAL bagi masyarakat, a) Mengetahui sejak dini dampak dari suatu kegiatan. b) Melaksanakan kontrol. c) Terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

1.6. Target Capaian

Target capaian yang diharapkan setelah menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini akan dipublikasikan pada jurnal ilmiah nasional Media Ilmiah Indonusa.
2. Hasil penelitian ini rencananya akan diseminarkan pada acara seminar nasional di Universitas Pamulang pada tahun 2018.
3. Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai salah satu referensi dalam membuat buku Manajemen Pemasaran.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepercayaan Konsumen

Akbar dan Parvez (2009 : 26) mendefinisikan bahwa *trust is essential for building and maintaining long-term relationship*. Kepercayaan adalah suatu dasar untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang antara produsen dengan konsumen. Menurut Henderson et. al (2011), menjelaskan bahwa *to gain consumer confidence company should do in such a way that shows customers that the company has value if it was made a partner*. Untuk memperoleh kepercayaan konsumen perusahaan harus berbuat sedemikian rupa yang menunjukkan pada konsumen bahwa perusahaan mempunyai nilai jika dijadikan partner. Perusahaan harus membuktikan dengan tindakan bahwa relasional dengan pelanggan harus mempunyai arti dan dibuat sebaik-baiknya, kepercayaan merupakan faktor penting bagi kelangsungan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2009 : 298), memberikan pandangan pentingnya bagaimana membangun kepercayaan, keyakinan konsumen. Perusahaan harus memberikan nilai pada produk / jasa yang diberikan yang mengandung unsur kepercayaan pada konsumen, karena untuk konsumen yang sudah percaya pada perusahaan mereka komitmen dengan perusahaan.

Berdasarkan uraian teori di atas, dalam penelitian ini **kepercayaan konsumen adalah keyakinan yang melekat di benak konsumen karena kejujuran perusahaan dalam menyampaikan informasi dan memberikan kepuasan**. Adapun dimensi dan indikator kepercayaan konsumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Kejujuran (*Probity*)**, yang diukur dengan indikator jujur dalam menyampaikan informasi, terbuka dalam perhitungan biaya dan terbuka dalam penyampaian proses AMDAL
2. **Keadilan (*Equity*)**, yang diukur dengan indikator kesamaan pelayanan dan prioritas pekerjaan.
3. **Kehandalan (*Reliability*)**, yang diukur dengan indikator ketepatan waktu, cepat dalam menyelesaikan masalah dan mampu memberikan solusi atas masalah

2.2 Kualitas Pelayanan

Angelova and Zekiri (2011 : 238) menyatakan bahwa: "*Perceived service quality is a global judgement, or attitude, relation to the superiority of the service, whereas satisfaction is related to a specific transaction*". Artinya "persepsi kualitas pelayanan adalah penilaian umum atau sikap, di mana kepuasan berkaitan dengan sebuah transaksi yang spesifik". Menurut Rasheed and Latif (2011 : 61) menyatakan bahwa *perceived service quality is believed to resulting from comparison between customers' previous expectations about the service and their perception after actual service experience*.

Ananth, Ramesh dan Prabakaran (2011 : 246), menyatakan bahwa *service quality can be defined as the difference between customer's expectations for service performance prior to the service encounter and their perceptions of the service received*.

Berdasarkan uraian teori di atas, dalam penelitian ini **kualitas pelayanan merupakan segenap upaya baik secara individual maupun organisasional untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan konsumen.**

Adapun dimensi dan indikator yang digunakan adalah:

1. **Bukti fisik (*tangible*)**, dengan indikator kondisi kantor, sarana prasarana memadai dan fasilitas elektronik mendukung.
2. **Kehandalan (*reliability*)**, dengan indikator pelayanan sesuai dengan SOP, konsisten dalam pelayanan dan aktif dalam berkomunikasi.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, dengan indikator cepat dalam memberikan pelayanan dan siap sedia membantu
4. **Jaminan (*assurance*)**, dengan indikator keakuratan informasi dan kerahasiaan data.
5. **Empati (*emphaty*)**, dengan indikator respons terhadap keluhan, sabar dalam melayani dan ramah dalam melayani

2.3 Kemitraan / *Customer Relationship Management*

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 16) mengemukakan bahwa manajemen kereliasan pelanggan merupakan suatu proses membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pembeli melalui penyediaan pelayanan bernilai dan memuaskan. Chen, dkk (2011 : 17) menjelaskan bahwa kualitas relasi pelanggan adalah pendekatan komprehensif untuk menciptakan,

mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan konsumen. Menurut pandangan ini kereliasian merupakan suatu orientasi untuk mengembangkan interaksi yang erat dengan pelanggan dengan berbagai cara dan upaya untuk dapat mempertahankan pelanggan, bahkan bila perlu perusahaan membuat sebuah kreativitas tertentu guna mengelola keadaan emosional pelanggan agar tetap terfokus pada apa yang mereka jual. Hal senada dikemukakan oleh Taleghani, dkk (2011 : 79) kualitas relasi adalah *“relationship quality defines from focusing on transaction on Building long term, profitable relationship, companies focus on their most profitable customers, Products and channels”*.

Berdasarkan uraian teori di atas, dalam penelitian ini **kemitraan adalah pendekatan komprehensif guna menciptakan dan meningkatkan hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan**. Adapun dimensi dan indikator manajemen relasi dalam penelitian ini adalah :

1. **Berkelanjutan (*Continuity marketing*)**, dengan indikator tingkat daya tarik pada program kerja sama, tingkat daya tarik pada program promosidantingkat daya tarik pada fasilitas khusus
2. **Individual (*One-to-one marketing*)**, dengan indikator tingkat kecermatan dalam pelayanan, tingkat penanganan keluhan dantingkat sikap pelayanan
3. **Jaringan Pemasaran (*Partnering program*)**, dengan indikator memiliki kemitraan yang luas dan memiliki jaringan informasi yang handal.

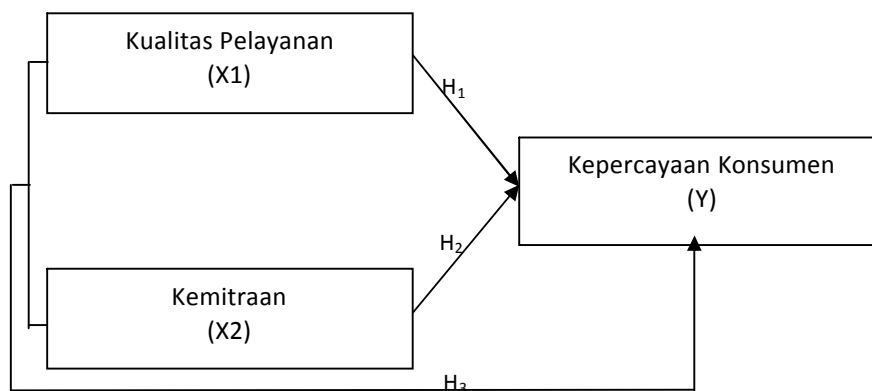
2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Temuan Penelitian
Farzana Quoquab, et al. (2013) American Journal of Economics 2013, 3(5C): 177-183	<i>A Structural Look at Service Loyalty: Role of Service Quality, Corporate Image, and Trust</i>	<i>Service Quality Corporate Image Trust Customer Relationship</i>		Hasil penelitian membuktikan bahwa loyalitas dibangun oleh kepercayaan yang dipengaruhi oleh citra, kemitraan dan kualitas pelayanan
Ja-Shen Chen and Russell K.H. Ching (2007)	<i>The Effects of Mobile Customer Relationship Management on</i>	<i>Customer Relationship Management Brand Image</i>	<i>Customer Loyalty</i>	Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh CRM terhadap

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Temuan Penelitian
Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007	<i>Customer Loyalty: Brand Image Does Matter</i>			loyalitas melalui citra perusahaan
Muliyati (2014) Disertasi UPI.Y.A.I	Pengaruh Manajemen Relasi pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap citra serta implikasinya pada kepercayaan pelanggan untuk memilih Hotel Bintang Empat dan Lima di DKI Jakarta.	Kemitraan (CRM)	Kualitas Pelayanan yang dirasakan, Citra, Kepercayaan Konsumen.	Membuktikan manajemen relasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra dan kepercayaan pelanggan, namun variabel citra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Hal tersebut terlihat pada nilai <i>loadingfactor</i> tiap indikator variabel citra yang menunjukkan angka kecil

2.5 Kerangka Pemikiran



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paparan di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai kesimpulan sementara, yaitu:

- H₁ : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten
- H₂ : terdapat pengaruh signifikan kemitraan terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten
- H₃ : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kemitraan secara bersama-sama terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan Jasa Konsultan Lingkungan di Provinsi Banten

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan kumpulan individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Husein Umar, 2008:107). Sedangkan menurut Riduwan dan Engkos (2011:37) populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan konstruksi, dalam hal ini diwakili oleh departemen/ divisi/ bagian hukum perusahaan (*legal law*) yang mengurus izin lingkungan ke Badan Lingkungan Hidup Provinsi Banten yang berjumlah 209 perusahaan. Sedangkan objek analisis dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa konsultan lingkungan di Provinsi Banten yang berjumlah 12 perusahaan. Adapun alasan 12 perusahaan tersebut dijadikan objek analisis di antaranya adalah; 1) perusahaan jasa konsultan lingkungan yang berbadan hukum legal (terdaftar di Kementerian Perindustrian dan Perdagangan dan terdaftar di BLH Prov. Banten), perusahaan jasa konsultan lingkungan yang aktif dalam pengurusan AMDAL di BLH Provinsi Banten dan perusahaan jasa konsultan lingkungan yang sering digunakan oleh perusahaan konstruksi untuk mengurus AMDAL-nya.

2. Teknik Sampling

Riduwan dan Engkos (2011:40) menambahkan teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi, pengambilan sampel harus dilakukan dengan sangat hati – hati, sehingga diperoleh sampel yang benar - benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu dari metode *nonprobability sampling* yaitu sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2012:122) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan, mengingat jumlah

populasi dalam penelitian ini relatif kecil yakni berjumlah 209. Alasan lain menggunakan teknik sampel jenuh adalah untuk membuat generalisasi dengan kesalahan yang kecil, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat atau derajat kepercayaan yang baik. Berikut uraian sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1.
Perhitungan Jumlah Sampel

NO	Kabupaten/Kota	Populasi	Proporsi	Sampel Uji Coba	Sampel Penelitian
1	Kab Pandeglang	6	0.03	1	6
2	Kab Lebak	-	0.00	0	0
3	Kab Tangerang	15	0.07	2	15
4	Kab Serang	13	0.06	2	13
5	Kota Tangerang	25	0.12	4	25
6	Kota Cilegon	80	0.38	11	80
7	Kota Serang	50	0.24	7	50
8	Tangerang Selatan	24	0.11	3	24
Total		209	1.00	30	209

Sumber : BLHD Prov. Banten dan Perusahaan Konstruksi 2016

3.2 Sumber Data

Secara umum sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 2 dua sumber data, yakni data penelitian menggunakan data primer dan data pendukung penelitian menggunakan data sekunder (Donal and Pamela, 2006).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana dikemukakan di atas, bahwa data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber utama (Suliyanto, 2006). Dalam sumber data primer terdapat beberapa macam teknik pengumpulan data, di antaranya dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi. Akan tetapi penulis menggunakan teknik penyebaran angket (kuesioner) untuk memperoleh data yang dimaksud dalam penelitian ini dengan mengacu pada skala *Likert*.

3.4 Rancangan Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Konstruk

Uji validitas dalam penelitian ini akan digunakan teknik analisis faktor dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Dalam penelitian dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM), *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menilai *measurement model* (validitas konstruk dari *measurement theory* yang diusulkan) sebelum mengestimasi ke dalam model persamaan struktural (Ghozali, 2008). Ghozali (2008) menyatakan bahwa nilai *standarized estimate loading* suatu item/indikator yang memiliki nilai $\geq 0,50$ berarti memiliki *convergent validity* yang baik, maka indikator dikatakan valid.

2. Uji *Construct Reliability*

Dalam analisis SEM uji reliabilitas yang paling tepat adalah dengan menggunakan *construct reliability* bukan dengan *cronbrach alpha*. Perbedaan paling mendasar antara *construct reliability* dengan *cronbrach alpha* adalah adanya asumsi *equivalency*, atau dengan kata lain *construct reliability* tidak berasumsi bahwa tiap *item/observed variable* mempunyai kontribusi (*loadings*) yang sama terhadap variabel laten (*construct*) seperti dalam *cronbrach alpha*. Ghozali (2008) menyatakan nilai *construct reliability* $\geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas yang baik.

3.5 Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menjelaskan gambaran data yang telah terkumpul sebagaimana adanya atau aslinya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2010).

2. Analisis Model Persamaan Struktural (SEM)

Menurut Sugiyono (2010) apabila suatu model menggunakan lebih dari satu dependen variabel maka penyelesaian model menggunakan beberapa persamaan regresi menjadi tidak tepat. Teknik analisis lain dibutuhkan, yaitu model yang berbentuk struktur banyak dependen variabel yaitu *structural equation modeling* (SEM).

Menurut Hair et al (1995) dalam Yamin dan Kurniawan (2009) definisi SEM adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial dan akademik.

Dua alasan digunakannya SEM :

1. SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat *multiple relationship*. Hubungan ini dibentuk dalam model struktural yaitu hubungan antara konstruk dependen dengan independen.
2. SEM mempunyai kemampuan untuk menggambarkan pola hubungan antara konstruk laten dan variabel manifest. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan metode analisis dengan *variabel intervening*, dengan program *structural equation modeling* (SEM). SEM merupakan gabung dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor dan model persamaan simultan. Model SEM menurut Ghozali (2008) terdiri dari dua bagian:
 - a. Bagian pengukuran, yang menghubungkan observe variabel ke laten variabel melalui model *confirmatory factor*
 - b. Bagian struktural yang menghubungkan antara laten variabel melalui sistem persamaan simultan.

BAB 4
BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

4.1 Anggaran Biaya

Untuk melancarkan pelaksanaan penelitian ini, skema pembiayaan yang dilakukan yaitu usulan biaya ke DRPM Ditjen Penguatan Risbang dengan total biaya sebesar Rp. 23.800.000. Secara rinci anggaran biaya terbagi dalam dua bagian, yaitu bagian pertama dalam bentuk justifikasi anggaran dan bagian kedua rekapitulasi anggaran penelitian.

1. Justifikasi Anggaran Biaya Penelitian

Justifikasi anggaran meliputi biaya honor, peralatan penunjang, pembelian bahan habis pakai, biaya perjalanan lokal dan antara kota/kabupaten serta biaya publikasi. Secara lebih rinci besaran anggaran yang dibutuhkan terlihat pada lampiran 1.

2. Rekapitulasi Anggaran Biaya Penelitian

Rekapitulasi anggaran biaya penelitian seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Rekapitulasi Anggaran Penelitian

No	Jenis Pengeluaran	Biaya yang Diusulkan (Rp)
1	Honorarium untuk pelaksana, pengumpul data, pengolah data, penganalisis data, honor operator, dan honor pembuat sistem (30%)	4.500.000,-
2	Pembelian bahan habis pakai untuk ATK, <i>fotocopy</i> , surat menyurat, penyusunan laporan, cetak, penjilidan laporan, publikasi, pulsa, internet, langganan jurnal (30%)	8.700.000,-
3	Perjalanan untuk biaya survei/ <i>sampling</i> data, seminar/ <i>workshop</i> , biaya akomodasi-konsumsi, perdiem/lumpsum, transportasi (40%)	10.600.000,-
Jumlah (100%)		23.800.000,-

4.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Rencana waktu penelitian mulai dari tanggal Juli 2017 sampai dengan tanggal Mei 2018. Tahapan pelaksanaan penelitian meliputi:

- a. pelaksanaan persiapan penelitian;
- b. pelaksanaan pra penelitian;
- c. sosialisasi dan penetapan lokasi penelitian;
- d. pengadaan alat dan bahan penelitian;
- e. pelaksanaan studi perpustakaan;
- f. pengambilan data di lapangan;
- g. analisis data;
- h. penyusunan laporan penelitian;
- i. pengiriman laporan penelitian;
- j. publikasi hasil penelitian.

Secara lebih rinci tahapan pelaksanaan penelitian terlihat pada lampiran 2.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal
- Ananth. A.. R. Ramesh.& Prabaharan. (2011). *Service Quality Gap Analysis In Private Sector Banks a Customers Perspective*. Indian Journal of Commerce & Management Studies. ISSN – 2229-5674. Internationally Indexed Journal. www.scholarshub.net. Vol. II . Issue 01 January 2011.
- and K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 13, Jilid Ke 1. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.
- Angelova. B dan Jusuf Zekiri. (2011). *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences October 2011. Vol. 1. No. 3 ISSN: 2222-6990 232.
- Chen. Shih-Chih et al. (2011). *A Pilot Study for Understanding the Relationship of Information System Quality, Relationship Quality, and Loyalty*. Australian Journal of Business and Management Research. Vol. 1 No.5 (17-23) Agustus.
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler. (2006) *Business Research Methods*, McGraw-Hill International Edition. 9th ed.
- Farzana Quoquab. et al.. (2013). *A Structural Look at Service Loyalty: Role of Service Quality, Corporate Image, and Trust*. American Journal of Economics 2013. 3(5C): 177-183.
- Ghozali, Imam.(2008). *Analisis SEM dengan Amos*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Henderson. Conor M. Joshua T. Beck. and Robert W Palmatier. (2011). *Review of The Theoretical Underpinnings of Loyalty Programs*. Science Direct. Journal of Customer Psychology. JCPS – 00219.
- Husein, Umar.(2008). *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ja-Shen Chen and Russell K.H. Ching. (2007). *The Effects of Mobile Customer Relationship Management on Customer Loyalty: Brand Image Does Matter*. Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences - 2007.
- Muliyati. (2014). *Pengaruh Manajemen Relasi pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap citra serta implikasinya pada kepercayaan pelanggan untuk memilih Hotel Bintang Empat dan Lima di DKI Jakarta*. Disertasi UPI-Y.A.I.
- Rasheed. Mehvish and Latif Abdul. (2011). *Does Technology-Enabled Service Quality affect Organizational Competencies*. Journal of Public Administration and Governance. ISSN 2161-7104. Vol. 1. No. 2.

Riduwan dan Engkos.(2011).*Cara menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono.(2012).*Metode Penelitian Bisnis*.Alfabeta. Bandung.

Suliyanto.(2006).*Metode Riset Bisnis*. Andi Offset. Yogyakarta.

Taleghani et al. (2011).*The Investigation and Analysis Impact of brand Dimensions on Services Quality and Customers Satisfaction in New Entreprises of Iran*. volume 1. No. 6.

Yamin dan Kurniawan.(2009).*PLS Path Modeling dengan Lisrel-PLS*.Salemba Infotek. Jakarta.

Lampiran 1. Justifikasi Anggaran

1. Honorarium						
Honor	Honor / Jam (Rp)	Waktu (Jam / Minggu)	Minggu	Honor per Tahun (Rp)		
				Tahun ke-1	Tahun ke-...	Tahun ke-n
Pelaksana 1	7292	12	40	4.500.000,00		
Sub Total				4.500.000,00		
2. Pembelian Bahan Habis Pakai						
Material	Justifikasi Pembelian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Harga Peralatan Penunjang (Rp)		
				Tahun ke-1	Tahun ke-...	Tahun ke-n
Bahan habis pakai 1	ATK	1 Paket	1.000.000,00	1.000.000,00		
Bahan habis pakai 2	Fotocopy	1 Paket	800.000,00	800.000,00		
Bahan habis pakai 3	Surat Menyurat	5 Paket	100.000,00	500.000,00		
Bahan habis pakai 4	Penyusunan Laporan	1 Paket	500.000,00	500.000,00		
Bahan habis pakai 5	Cetak	8 Paket	150.000,00	1.200.000,00		
Bahan habis pakai 6	Penjilidan Laporan	8 Paket	50.000,00	400.000,00		
Bahan habis pakai 7	Publikasi	1 paket	3.000.000,00	3.000.000,00		
Bahan habis pakai 8	Pulsa	20 paket	50.000,00	1.000.000,00		
Bahan habis pakai 9	Internet	1 paket	300.000,00	300.000,00		
Sub Total				8.700.000,00		
3. Perjalanan						
Material	Justifikasi Perjalanan	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Harga Peralatan Penunjang (Rp)		
				Tahun ke-1	Tahun ke-...	Tahun ke-n
Perjalanan untuk biaya survei / sampling data	survey/sampling/dll.	20 Paket	225.000,00	4.500.000,00		
	Konsultasi ahli	3 Paket	500.000,00	1.500.000,00		
	Proses pelaporan	1 paket	100.000,00	100.000,00		
Seminar Dalam Negeri	Seminar Nasional	1 Paket	3.500.000,00	3.500.000,00		
Biaya Akomodasi-Konsumsi	survey / sampling / dll.	40 Paket	25.000,00	1.000.000,00		
Sub Total (Rp)				10.600.000,00		
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SETIAP TAHUN (Rp)				23.800.000,00		
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SELURUHNYA (Rp)				23.800.000,00		

Lampiran 2

Susunan Organisasi Tim Pengusul dan Pembagian Tugas

No	Nama/NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)	Uraian Tugas
1.	Kasmad, SE., MM. 0402046806	Universitas Pamulang	Manajemen	12 Jam/Minggu	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan proses pengumpulan data.• Menyusun instrumen penelitian berupa transkrip kuesioner tertutup.• Melakukan konsultasi dan wawancara dengan narasumber yang tepat untuk mendapatkan data yang valid• Melakukan analisis data, dan interpretasi data• Melakukan penyusunan laporan akhir penelitian.• Mengkoordinasikan publikasi hasil penelitian dalam seminar nasional/prosiding.• Bertanggung jawab terhadap hasil pelaporan penelitian mulai dari laporan harian, laporan kemajuan, dan laporan akhir.• Bertanggung jawab terhadap anggaran penelitian
2.	Juhaeri, S. Kom., M.M	Universitas Pamulan	Manajemen	12 Jam/ Minggu	<ul style="list-style-type: none">• Analisis data

Lampiran 3. Biodata Pengusul

Biodata Ketua

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Kasmad, S.E., M.M.
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	3201100204680004
5	NIDN	0402046806
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Purbalingga, 02 April 1968
7	E-mail	ng_kasmetro@yahoo.com
9	Nomor Telepon/HP	0812-9979-439 0878-7195-3336
10	Alamat Kantor	Jalan Surya Kencana No. 1 Pamulang, Tangerang Selatan, Banten
11	Nomor Telepon/Faks	021-7412566
12.	Mata Kuliah yang Diampu	Manajemen Pemasaran
		Manajemen Keuangan
		Seminar Manajemen Keuangan
		Pengantar Akuntansi-I

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Juhaeri
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	
5	NIDN	0430018502
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tangerang, 30 Januari 1985
7	E-mail	juhaeri@unpam.ac.id
9	Nomor Telepon/HP	087809971376
10	Alamat Kantor	Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang
11	Nomor Telepon/Faks	021-7412566
12.	Mata Kuliah yang Diampu	Pengantar Aplikasi Komputer
		Praktek Komputer Bisnis

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Terbuka	Umiversitas Pamulang	Universitas Persada Indonesia YAI
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2000-2005	2009-2011	2014-Sekarang

	S-1	S-2	S-3
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Tanpa Skripsi	Analisa Pengaruh Motivasi Kerja, Kerjasama dan Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Ciputat	Membangun Kepercayaan Konsumen dari Kualitas Pelayanan dan Kemitraan melalui Citra Perusahaan dalam Memilih Jasa Konsultansi Lingkungan di Propinsi Banten
Nama Pembimbing/Promotor	-	Dr. Slamet Sutrisno, S.E., M.M. Dr. Yayuk Budy Iriyani, S.E., M.M.	Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA (ketua) Dr. Nandan Limakrisna, MM (Co-1) Dr. Sunarso Rizan, M.M. (Co-2)

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Universitas Pamulang	Universitas Persada Indonesia YAI
Bidang Ilmu	Teknik Informatika	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2003-2008	2010-2010	2014-Sekarang
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Pengembangan media pembelajaran video menggunakan autoplay media studio	Pengaruh kualitas pelayanan online dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada www.pagarkanopi.com	Determinan kepercayaan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah bank persero di Kota Tangerang Selatan

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jumlah (Juta Rp.)

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DRPM maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jumlah (Juta (Rp.))
1.	2016	PemberdayaanKoperasiProduksiAkar Wangi UsarMenuju Usaha Mandiri	Pribadi	
2.	2016	Metodologi Survey KepuasanMasyarakatTerhadapPembinaanKearsipian di Kota Tangerang Selatan	Dinas Kearsipan Kota Tangerang Selatan	
3.	2017	PembinaanDarmaWanitadanKarangTaruna di KelurahanSerpongTangerang Selatan	Dinas Pemberdayaan Wanita Kota Tangerang Selatan	

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DRPM maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1			
2			
3			

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel	Waktu dan Tempat
1			
2			
3			

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				
2				
3				
Dst.				

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				
2				
3				
Dst.				

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				
2				
3				
Dst.				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			
3			
Dst.			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan Penelitian Dosen Pemula.

Tangerang Selatan, 01 Juli 2017
Pengusul,

Kasmad, S.E., M.M.



YAYASAN SASMITA JAYA
UNIVERSITAS PAMULANG

SK MENDIKNAS NO.136/D/0/2001

Fakultas Teknik	Fakultas Ekonomi	Fakultas Sastra	Fakultas MIPA	Fakultas Hukum
1. Mesin S.1	1. Manajemen S.1	1. Inggris S.1	1. Matematika S.1	1. Ilmu Hukum S.1
2. Elektro S.1	2. Akuntansi S.1	2. Indonesia S.1		
3. Industri S.1	3. Akuntansi D.3	Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan	Program Pasca Sarjana	
4. Kimia S.1	4. Sekretariat D.3	1. Pendidikan Kewarganegaraan S.1	1. Magister Manajemen S.1	
5. Informatika S.1				

Jl. Surya Kencana No.1 Pamulang Barat - Tangerang Selatan, Banten Telp./Fax. (021) 7412566

SURAT PERNYATAAN KETUA PENELITI/PELAKSANA

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Kasmad, S.E., M.M.
NIDN : 0402046806
Pangkat / Golongan : 3a
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian saya dengan judul:

MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KEMITRAAN DALAM MEMILIH JASA KONSULTAN LINGKUNGAN HIDUPDI PROPINSI BANTEN

yang diusulkan dalam skema Hibah Penelitian Kompetitif Nasional Penelitian Dosen Pemula (PDP) untuk tahun anggaran 2018 bersifat **original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.**

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Tangerang Selatan, 01 Juli 2017

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian,



Alf Muddisyah, S.E., M.M.
NIDN : 0417067101

Yang menyatakan,



Kasmad, S.E., M.M.
NIDN : 0402046806

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan Penelitian Dosen Pemula.

Tangerang Selatan, 01 Juli 2017
Pengusul



Kasmad, S.E., M.M.

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan Penelitian Dosen Pemula.

Tangerang Selatan, 01 Juli 2017



Juhaeri, S. Kom., M.M.