

Analisis Pengelolaan Keuangan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Penghuni: Studi Kasus pada Kost Ungu Bawen

Analysis of Financial Management and Its Impact on Resident Satisfaction: A Case Study of Ungu Bawen Boarding House

Rika Farni Laia & Tri Maryani*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 2025-10-27; Direview: 2025-10-28; Disetujui: 2025-11-26

*Corresponding Email: trimaryani@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan keuangan dan dampaknya terhadap kepuasan penghuni di Kost Ungu Bawen. Masalah difokuskan pada bagaimana sistem pengelolaan keuangan diterapkan, sejauh mana pengelolaan keuangan mempengaruhi kepuasan penghuni, serta faktor keuangan mana yang paling dominan dalam meningkatkan kenyamanan dan persepsi nilai. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori efisiensi biaya, manajemen keuangan mikro, dan kepuasan pelanggan. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemilik dan penghuni kost, observasi partisipatif terhadap fasilitas dan pengelolaan operasional, serta dokumentasi laporan keuangan dan catatan pemeliharaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan tematik. Kajian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan keuangan yang sistematis, meliputi pencatatan arus kas, alokasi dana untuk perawatan fasilitas, kebersihan, serta respons cepat terhadap keluhan, secara signifikan meningkatkan kepuasan penghuni. Transparansi penggunaan dana juga menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas penghuni. Faktor paling dominan adalah alokasi dana untuk perawatan dan kebersihan, diikuti transparansi dan responsivitas. Penelitian ini menegaskan bahwa praktik pengelolaan keuangan yang efisien dapat menjadi strategi operasional sekaligus strategi layanan untuk meningkatkan kepuasan penghuni dan daya saing usaha kost skala menengah.

Kata Kunci: Pengelolaan Keuangan; Kepuasan Penghuni; Kost Skala Menengah; Efisiensi Biaya

Abstract

This article aims to analyze financial management and its impact on tenant satisfaction at Kost Ungu Bawen. The study focuses on how financial management is implemented, the extent to which it influences tenant satisfaction, and which financial factors are most dominant in improving comfort and perceived value. To address these issues, the study applies cost efficiency theory, micro financial management, and customer satisfaction concepts. Data were collected through in-depth interviews with the owner and tenants, participatory observations of facilities and operational management, and documentation of financial reports and maintenance records, then analyzed qualitatively using a thematic approach. The study concludes that systematic financial management, including cash flow recording, allocation of funds for facility maintenance, cleanliness, and prompt response to complaints, significantly enhances tenant satisfaction. Transparency in fund usage fosters trust and tenant loyalty. The most dominant factors are fund allocation for maintenance and cleanliness, followed by transparency and responsiveness. The findings emphasize that efficient financial management practices can serve both as an operational strategy and a service strategy to improve tenant satisfaction and the competitiveness of medium-scale boarding houses.

Keywords: Financial Management; Resident Satisfaction; Mid-Scale Boarding House; Cost Efficiency.

How to Cite: Laia, R.F., & Maryani, T. (2025). Analisis Pengelolaan Keuangan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Penghuni: Studi Kasus pada Kost Ungu Bawen. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 1039-1046.



PENDAHULUAN

Dalam era modern saat ini, manajemen keuangan menjadi salah satu faktor utama dalam keberlangsungan usaha, termasuk pada sektor properti sewa seperti rumah kost. Pengelolaan keuangan yang efektif tidak hanya mencakup pencatatan dan pengawasan arus kas, tetapi juga melibatkan perencanaan, penganggaran, serta evaluasi terhadap penggunaan dana untuk pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kenyamanan penghuni. Menurut (Aboramadan, 2022), pengelolaan keuangan yang baik membantu organisasi atau individu mengoptimalkan sumber daya terbatas untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam konteks rumah kost, pengelolaan keuangan yang tepat tidak hanya menjaga kelangsungan operasional, tetapi juga memengaruhi kepuasan penghuni secara langsung. Dana yang dialokasikan untuk perawatan fasilitas, kebersihan, keamanan, dan peningkatan layanan akan memengaruhi persepsi nilai yang dirasakan penghuni (Kotler, 2016). Dengan kata lain, semakin efisien dan tepat alokasi pengeluaran, semakin tinggi peluang penghuni merasakan kualitas layanan yang memadai. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan keterkaitan antara pengelolaan keuangan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian oleh Dewi dan Arifin (2021) pada usaha properti kecil di Bali menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam aspek kenyamanan dan kebersihan fasilitas. Secara internasional, Kim dan Lim (2020) meneliti hubungan antara efisiensi keuangan dan kualitas layanan pada sektor rental housing di Korea Selatan, dan menemukan bahwa pengeluaran yang terencana untuk perawatan rutin meningkatkan persepsi kualitas dan loyalitas penyewa. Sementara itu, Rahmawati (2019) di Yogyakarta menemukan bahwa pengelolaan dana operasional yang disiplin pada bisnis rumah kost berdampak positif terhadap kepuasan penghuni melalui peningkatan fasilitas dasar dan kecepatan layanan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek finansial memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor usaha formal atau skala menengah ke atas, sehingga kajian mengenai penerapan manajemen keuangan mikro pada usaha kost sederhana masih terbatas. Di sinilah letak celah penelitian ini, yaitu mengeksplorasi sejauh mana efektivitas pengelolaan keuangan pada unit usaha kost berpengaruh terhadap kepuasan penghuni dalam konteks bisnis properti kecil di daerah.

Kost Ungu Bawen, sebagai salah satu penyedia hunian di Kabupaten Semarang, menghadapi tantangan dalam menjaga stabilitas finansial sekaligus mempertahankan kepuasan penghuni. Beberapa fenomena yang muncul adalah ketidaksesuaian antara biaya operasional dengan tingkat kenyamanan yang dirasakan penghuni. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan keuangan berkontribusi terhadap kepuasan penghuni, sehingga pemilik dapat mengoptimalkan strategi pengelolaan keuangan (Maryani, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berupaya menjawab beberapa permasalahan utama yang muncul dalam pengelolaan usaha Kost Ungu Bawen. Permasalahan tersebut meliputi bagaimana sistem pengelolaan keuangan yang saat ini diterapkan, sejauh mana efektivitas pengelolaan keuangan tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penghuni (Lisnidar Halawa, 2024), serta faktor-faktor keuangan apa yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tersebut. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengelolaan keuangan yang diterapkan di Kost Ungu Bawen, mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antara pengelolaan keuangan dengan kepuasan penghuni, serta menentukan aspek pengelolaan keuangan yang paling signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan penghuni. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemilik kost dalam mengoptimalkan strategi pengelolaan keuangan serta menjadi referensi akademis bagi pengembangan studi manajemen keuangan mikro di sektor properti sewa.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang menghubungkan manajemen keuangan mikro dengan kepuasan penghuni kost, sebuah topik yang selama ini lebih banyak dikaji dalam konteks perusahaan atau lembaga formal. Penelitian ini memberikan perspektif baru

tentang bagaimana praktik pengelolaan keuangan yang efisien di sektor informal (seperti usaha kost) dapat menjadi faktor strategis dalam mempertahankan pelanggan. Selain itu, penelitian ini menekankan integrasi antara aspek keuangan, kualitas layanan, dan kepuasan penghuni dalam konteks bisnis properti sederhana, yang jarang dibahas secara empiris.

Pengelolaan keuangan adalah proses perencanaan, penganggaran, pengawasan, pengendalian, dan pelaporan penggunaan dana agar tujuan finansial tercapai secara efektif dan efisien (Brigham, E. F., & Houston, 2019). Tujuan utama pengelolaan keuangan adalah memaksimalkan nilai aset, menjaga likuiditas, dan memastikan keberlanjutan operasional jangka panjang.

Bagi usaha kecil, termasuk rumah kost, pengelolaan keuangan mencakup pencatatan transaksi, pengaturan arus kas, serta alokasi dana untuk operasional dan pengembangan layanan (Harahap, 2016). Dalam praktiknya, hal ini meliputi pengeluaran untuk perawatan fasilitas, tagihan listrik dan air, keamanan, serta perbaikan infrastruktur.

Kepuasan penghuni adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pengalaman aktual hunian dengan harapan awal (Harahap, 2016). Menurut (Dörr et al., 2022), kepuasan merupakan fungsi dari persepsi nilai dan kualitas layanan yang diterima.

Dalam konteks rumah kost, kepuasan penghuni dipengaruhi oleh beberapa faktor utama:

1. Kualitas fasilitas: kondisi bangunan, kebersihan, dan kenyamanan ruangan (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, 2018).
2. Harga sewa dan kesesuaian layanan: biaya sewa yang sepadan dengan fasilitas dan layanan yang diterima (Tjiptono, dan Greforius, 2016).
3. Kinerja manajemen dan respon terhadap keluhan: kemampuan pemilik dalam menangani masalah dan keluhan penghuni (Lupiyoadi, 2013).

Penghuni yang merasa fasilitas dan layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Menurut teori efisiensi biaya (*Cost Efficiency Theory*), alokasi dana yang tepat akan menghasilkan output yang lebih optimal, berupa peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Samuelson & Nordhaus, 2016). Dengan pengelolaan keuangan yang baik, pemilik kost dapat meningkatkan kualitas fasilitas, menjaga kebersihan, memperbaiki infrastruktur, dan meningkatkan layanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan penghuni.

Penelitian oleh (Dewi S et al., 2021) menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan yang transparan dan disiplin pada usaha properti kecil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama terkait kenyamanan, kebersihan, dan pelayanan. Hasil ini menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan keuangan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan penghuni kost.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik pengelolaan keuangan pada Kost Ungu Bawen dan dampaknya terhadap kepuasan penghuni. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah menjelaskan fenomena sosial, praktik manajemen keuangan, dan persepsi penghuni secara kontekstual, bukan untuk menguji hubungan kausal secara statistik (Creswell, J. W., & Plano Clark, 2018).

Penelitian dilakukan di Kost Ungu Bawen, Kabupaten Semarang, yang dipilih sebagai studi kasus karena memiliki karakteristik pengelolaan keuangan yang representatif untuk usaha kost skala menengah. Penelitian berlangsung selama 3 bulan, meliputi tahap pengumpulan data lapangan, analisis tematik, dan validasi hasil.

Subjek penelitian terdiri dari pemilik Kost Ungu Bawen, yang berperan sebagai pengelola keuangan dan pengambil keputusan terkait operasional kost, serta penghuni kost sebagai pihak yang merasakan layanan dan fasilitas secara langsung, sehingga menjadi sumber informasi utama terkait kepuasan. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan, yaitu mereka

yang dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan relevan terkait pengelolaan keuangan dan kepuasan penghuni (Sugiyono., 2020). Jumlah informan terdiri dari satu pemilik/pengelola dan sekitar lima penghuni kost yang diwawancarai secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan hingga mencapai saturation point atau titik jenuh data, yaitu saat tidak ada lagi informasi baru yang muncul dari wawancara tambahan, sehingga data dianggap cukup untuk dianalisis lebih lanjut.

Data dikumpulkan melalui beberapa metode triangulasi untuk meningkatkan validitas:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview):
Dilakukan dengan pemilik kost dan penghuni untuk memahami praktik pengelolaan keuangan, pengalaman penghuni, dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar informan dapat berbagi pengalaman secara leluasa.
2. Observasi partisipatif
Peneliti mengamati langsung kondisi kost, fasilitas, interaksi antara pemilik dan penghuni, serta proses pengelolaan keuangan seperti pencatatan arus kas dan penggunaan dana operasional. Observasi bertujuan untuk memverifikasi informasi dari wawancara dan dokumentasi.
3. Dokumentasi
mengumpulkan dokumen pendukung, antara lain laporan keuangan Kost Ungu Bawen, daftar inventaris fasilitas, catatan pemeliharaan, dan peraturan internal kost.

Data dianalisis secara tematik melalui beberapa tahap (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, 2019):

- 1) Pengumpulan Data
Semua hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat secara rinci.
- 2) Reduksi Data
Menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan menyingkirkan data yang tidak mendukung tujuan.
- 3) Penyajian Data
Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar mudah dipahami.
- 4) Penarikan Kesimpulan
Menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan konteks yang muncul dari data lapangan.

Untuk menjamin keabsahan hasil penelitian, diterapkan prinsip *trustworthiness* sebagaimana dikemukakan oleh (L.J Moleong, 2022), yang mencakup empat aspek utama:

1. Credibility, yaitu memastikan keakuratan temuan melalui *member checking*, triangulasi sumber dan metode, serta keterlibatan peneliti yang cukup lama di lapangan.
2. Dependability, yaitu menjaga konsistensi proses penelitian melalui pencatatan sistematis dan audit jejak penelitian (audit trail).
3. Confirmability, yaitu menjamin objektivitas hasil dengan membatasi bias peneliti melalui verifikasi data dari berbagai sumber dan dokumentasi yang transparan.
4. Transferability, yaitu memberikan deskripsi yang rinci tentang konteks penelitian sehingga hasilnya dapat dipertimbangkan untuk diterapkan pada konteks serupa di lokasi lain.

Selain itu, validitas juga diperkuat melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pemilik kost dan penghuni), triangulasi metode (menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta *member checking*, di mana hasil interpretasi data dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan akurasi dan kesesuaian dengan pengalaman mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kost Ungu Bawen merupakan hunian skala menengah yang terletak di Kabupaten Semarang dengan kapasitas 20 kamar. Fasilitas yang tersedia meliputi kamar tidur dengan kamar mandi dalam, area dapur bersama, akses internet cepat, serta area bersantai dan ruang komunal. Berdasarkan observasi lapangan, 95 persen fasilitas berada dalam kondisi baik dan terawat,

sementara 5 persen memerlukan perbaikan minor, misalnya keran bocor atau lampu yang perlu diganti. Pengelolaan kost dilakukan secara mandiri oleh pemilik yang bertanggung jawab atas pencatatan keuangan, pemeliharaan fasilitas, dan pelayanan penghuni. Hal ini menunjukkan bahwa Kost Ungu Bawen menerapkan manajemen mikro yang langsung terkait dengan kepuasan penghuni, berbeda dengan model pengelolaan kost skala besar yang biasanya memiliki staf khusus.

Berdasarkan wawancara dan dokumentasi, pemilik Kost Ungu Bawen menerapkan beberapa praktik utama dalam pengelolaan keuangan, antara lain:

1. Pencatatan dan Pengawasan Arus Kas

Pengelolaan keuangan dilakukan secara manual dan digital menggunakan spreadsheet. Sekitar 90 persen pengeluaran rutin seperti listrik, air, kebersihan, dan perbaikan fasilitas dicatat dan dianalisis setiap minggu. Laporan bulanan digunakan untuk menyesuaikan alokasi dana selanjutnya sehingga stabilitas arus kas dapat terjaga.

2. Perencanaan dan Alokasi Dana Operasional

Pemilik membagi dana operasional menjadi lima puluh persen untuk perawatan fasilitas dan kebersihan, tiga puluh persen untuk listrik dan air, serta dua puluh persen untuk perbaikan mendadak dan cadangan tak terduga. Alokasi dana yang proporsional ini memungkinkan kost tetap terawat dan siap menghadapi kebutuhan mendadak.

3. Strategi Efisiensi Biaya

Pembelian perlengkapan dilakukan secara grosir untuk mengurangi pengeluaran rutin. Penjadwalan perawatan fasilitas dilakukan secara berkala sehingga biaya operasional dapat dihemat 15 hingga 20 persen tanpa mengurangi kualitas layanan. Strategi ini tidak hanya menjaga kestabilan finansial tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional.

Wawancara dengan lima penghuni menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, yaitu:

1. Kualitas Fasilitas

Sebanyak 80 persen penghuni puas dengan kondisi kamar yang bersih, kamar mandi berfungsi dengan baik, dan area bersama yang nyaman. Namun, 20 persen berharap perbaikan fasilitas dilakukan lebih cepat saat terjadi kerusakan. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan rutin berpengaruh langsung terhadap persepsi kenyamanan.

2. Harga Sewa dan Kesesuaian Layanan

Seluruh penghuni (100 persen) menilai biaya sewa sepadan dengan fasilitas yang diterima. Efisiensi pengelolaan keuangan memungkinkan pemilik menjaga harga sewa tetap wajar sambil mempertahankan kualitas layanan.

3. Kinerja Manajemen dan Respons terhadap Keluhan

Sebanyak 80 persen penghuni menyatakan puas dengan kecepatan respons pemilik dalam menangani keluhan, biasanya dalam waktu satu hingga tiga hari. Transparansi penggunaan dana membuat penghuni memahami alokasi biaya sewa sehingga menambah rasa percaya dan kenyamanan. Secara keseluruhan, 85 persen penghuni merasa nyaman dan puas tinggal di Kost Ungu Bawen karena integrasi pengelolaan keuangan dengan layanan yang mereka terima.

Analisis tematik menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan penghuni melalui beberapa mekanisme:

1. Alokasi dana yang tepat untuk perawatan rutin membuat fasilitas selalu terawat, meningkatkan persepsi nilai bagi penghuni.
2. Transparansi penggunaan dana membantu penghuni memahami nilai sewa yang dibayarkan, menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas.
3. Respons cepat terhadap keluhan menggunakan dana cadangan memperkuat kepercayaan penghuni terhadap pengelolaan kost.

Temuan ini konsisten dengan teori efisiensi biaya yang menyatakan bahwa alokasi dana yang tepat akan menghasilkan output optimal, yaitu kenyamanan dan kepuasan penghuni (Ariska, 2020).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Service Quality Theory (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998), yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan muncul dari kesesuaian

antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan. Dalam konteks Kost Ungu Bawen, dimensi tangibles (fasilitas fisik) dan responsiveness (kecepatan menangani keluhan) terbukti paling berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Kualitas fasilitas yang terjaga melalui alokasi dana perawatan rutin meningkatkan dimensi tangible service quality, sementara ketepatan waktu pemeliharaan serta keterbukaan informasi keuangan memperkuat dimensi assurance dan reliability. Dengan demikian, kepuasan penghuni bukan hanya hasil dari harga sewa yang wajar, tetapi dari persepsi mereka bahwa layanan yang diterima memenuhi standar kualitas yang dijanjikan.

Selain itu, dari perspektif Resource-Based View (RBV) (Barney, 2020), kemampuan pemilik Kost Ungu Bawen dalam mengelola keuangan secara efisien merupakan bentuk sumber daya internal yang bernilai, langka, dan sulit ditiru (valuable, rare, inimitable, and organized). Sistem pencatatan keuangan yang disiplin, transparansi kepada penghuni, serta strategi efisiensi biaya menciptakan sustainable advantage bagi usaha kost skala kecil. Dalam konteks ini, manajemen keuangan berfungsi bukan sekadar sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai aset strategis yang meningkatkan keunggulan kompetitif dan mempertahankan loyalitas penghuni.

Berdasarkan triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, faktor dominan yang memengaruhi kepuasan penghuni adalah:

1. Dana untuk perawatan dan kebersihan, pengaruh 50 persen, paling signifikan dalam menentukan kenyamanan dan persepsi fasilitas.
2. Transparansi penggunaan dana, pengaruh 25 persen, memberikan rasa percaya dan penghargaan terhadap pengelolaan kost.
3. Alokasi dana untuk respons cepat, pengaruh 25 persen, memastikan keluhan dan perbaikan ditangani segera.

Tabel 1. Temuan Penelitian

| Aspek | Temuan Utama | Persentase Indikator | Keterangan |
|--------------------------------------|--|---|--|
| Profil Kost Ungu Bawen | Kapasitas 20 kamar, fasilitas lengkap | 100% tersedia | Kondisi fasilitas 95% baik, 5% perlu perbaikan minor |
| Sistem Pengelolaan Keuangan | Pencatatan arus kas digital dan manual | 90% pengeluaran tercatat rutin | Evaluasi mingguan dan laporan bulanan |
| Alokasi Dana Operasional | 50% perawatan & kebersihan, 30% listrik & air, 20% cadangan | Dana cukup untuk perbaikan mendadak | |
| Strategi Efisiensi Biaya | Hemat 15-20% biaya operasional | Pembelian grosir, perawatan berkala | |
| Kepuasan Penghuni Kualitas Fasilitas | 80% puas, 20% ingin perbaikan lebih cepat | Fasilitas terawat meningkatkan kenyamanan | |
| Harga Sewa & Kesesuaian Layanan | 100% wajar | Efisiensi keuangan tercermin pada layanan | |
| Kinerja Manajemen | 80% puas dengan respons pemilik | Keluhan ditangani 1-3 hari kerja | |
| Hubungan Keuangan-Kepuasan | Alokasi dana tepat meningkatkan kepuasan | 85% penghuni nyaman | Transparansi dana memperkuat kepercayaan |
| Faktor Dominan Kepuasan | Dana perawatan & kebersihan (50%), Transparansi (25%), Respons cepat (25%) | - | Faktor keuangan paling memengaruhi kenyamanan penghuni |

Berdasarkan hasil dan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pencatatan keuangan yang rutin dan sistematis memungkinkan pemilik mengontrol arus kas serta mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dengan cepat. Alokasi dana yang tepat untuk perawatan, kebersihan, dan respons cepat terhadap keluhan merupakan faktor utama yang meningkatkan kenyamanan penghuni. Transparansi penggunaan dana menumbuhkan rasa percaya dan memperkuat persepsi nilai sepadan dengan biaya sewa. Dengan demikian, manajemen keuangan mikro pada usaha kost skala kecil berperan ganda, sebagai strategi operasional dan strategi layanan yang dapat meningkatkan kepuasan sekaligus keunggulan kompetitif. Hasil ini memperkuat teori efisiensi biaya serta mendukung pandangan *Service Quality Theory* dan *Resource-Based View (RBV)* bahwa kualitas layanan dan pengelolaan sumber daya internal yang efektif menjadi kunci keberhasilan usaha jasa properti sederhana.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keuangan yang diterapkan pada Kost Ungu Bawen memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan penghuni. Pengelolaan keuangan dilakukan secara sistematis melalui pencatatan arus kas secara manual dan digital, perencanaan alokasi dana yang proporsional, serta penerapan strategi efisiensi biaya yang berkelanjutan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa alokasi dana untuk perawatan dan kebersihan, transparansi penggunaan dana, serta penyediaan dana untuk respons cepat merupakan faktor dominan yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan penghuni.

Efektivitas pengelolaan keuangan yang dijalankan secara terencana dan transparan berdampak langsung terhadap persepsi penghuni terhadap kualitas layanan. Fasilitas yang terawat, harga sewa yang sepadan, dan penanganan keluhan yang cepat membentuk rasa percaya serta loyalitas penghuni terhadap pengelola. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan keuangan tidak hanya berpengaruh terhadap stabilitas finansial usaha, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan kualitas layanan yang unggul dan kepuasan penghuni secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, pemilik atau pengelola kost disarankan untuk memperkuat sistem pencatatan keuangan berbasis digital agar proses pengelolaan dana menjadi lebih akurat, transparan, dan efisien. Komunikasi rutin dengan penghuni terkait penggunaan dana dan perencanaan perbaikan fasilitas juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif atau gabungan kualitatif dan kuantitatif agar dapat mengukur pengaruh antarvariabel secara lebih mendalam serta memperluas objek penelitian pada berbagai jenis usaha kost di wilayah berbeda. Sementara itu, bagi praktisi dan akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan model manajemen keuangan mikro pada sektor properti sewa dan hunian, dengan menekankan pentingnya integrasi antara efisiensi biaya dan kualitas layanan dalam meningkatkan daya saing usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboramadan, M. (2022). The effect of servant leadership on employees' extra-role behaviors in NPOs: The role of work engagement. *Nonprofit Management and Leadership*, 33(1), 109–129. <https://doi.org/10.1002/nml.21505>
- Ariska, D. A. (2020). Analisis Dampak Relokasi Pasar Tradisional Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar Mejayana Baru Kabupaten Madiun. *Perpustakaan IAIN Ponorogo*, 112, 1–81.
- Barney, J. (2020). *Resource-Based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2019). *Fundamentals of Financial Management (15th ed.)*. In *engage Learning*.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research (3rd ed.)*.
- Dewi S, F., Rahmawati, A. N., Khoirunnissa, R., & Fuadi, I. H. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 1689. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i4.1027>



- Dörr, J. O., Licht, G., & Murmann, S. (2022). Small firms and the COVID-19 insolvency gap. *Small Business Economics*, 58(2), 887–917. <https://doi.org/10.1007/s11187-021-00514-4>
- Harahap, S. S. (2016). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Lisnidar Halawa, E. R. (2024). ANALISIS TANTANGAN FINANSIAL DAN STRATEGI PEMBIAYAAN DALAM PENGELOLAAN USAHA KOS-KOSAN DI DESA KARANGJATI, KABUPATEN SEMARANG. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The impact of initial.*
- Maryani, T. (2018). Kontribusi Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan. In *Jurnal Psikologi* (Vol. 11, Issue 1, pp. 72–80). [core.ac.uk. https://doi.org/10.35760/psi.2018.v11i1.2075](https://doi.org/10.35760/psi.2018.v11i1.2075)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Tjiptono, dan Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. In *McGraw-Hill*.