

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, disamping pendidikan dan kesehatan. Namun, tingginya pertumbuhan jumlah penduduk di perkotaan yang berbanding lurus dengan peningkatan kebutuhan perumahan sehingga persediaan perumahan relatif kurang. Usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat perkotaan dengan keadaan ekonomi menengah ke bawah terhadap perumahan adalah dengan menyediakan fasilitas perumahan yang murah dan layak huni yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak, pemerintah dan swasta (pengembang). Peningkatan kebutuhan akan perumahan seiring dengan pertumbuhan penduduk, pemenuhan kebutuhan tempat tinggal atau memiliki rumah sendiri merupakan suatu kebutuhan yang sangat didambakan. Dengan adanya kebutuhan rumah yang lebih besar dari pada persediaan perumahan yang ada, maka hal tersebut merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Banyaknya proyek perumahan akan berdampak pada pilihan yang makin beragam dan pada akhirnya konsumen akan memilih berdasarkan pertimbangan yang matang. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat untuk menarik konsumen dalam pasar pengembang. Strategi yang sering digunakan selain harga yang bersaing, kualitas yang prima serta fasilitas pendukung dan lokasi yang tepat adalah layanan yang diberikan oleh pengembang. Salah satu isu terpenting dalam industri jasa adalah bagaimana menghindari serta mengelola pengaduan konsumen. Konsumen akan melakukan pengaduan jika terjadi perbedaan antara suatu hal yang diinginkan dengan kenyataan yang mereka peroleh. Sehingga untuk memperoleh tingkat kepuasan konsumen dibutuhkan antisipasi yang cermat dan tepat.

Meskipun demikian, tidak sedikit perusahaan yang kurang menyadari arti penting suatu kepuasan konsumen, akibatnya perusahaan secara cepat atau lambat akan mengalami kebangkrutan. Kesadaran akan kelemahan-kelemahan ini seringkali baru tumbuh manakala perusahaan telah mendekati atau benar-benar runtuh. Di sinilah kita mengetahui bahwa konsumen merupakan orang yang paling penting dari segala urusan bisnis. Menyediakan hunian berkualitas

adalah hal utama dalam bisnis di bidang perumahan. Oleh karena itu, survei kepuasan konsumen sangat perlu dilakukan guna mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pembeli sekaligus penghuni perumahan agar menjadi masukan untuk perbaikan dan peningkatan, dikarenakan pengembangan perumahan sederhana seringkali menemui banyak permasalahan yang menyebabkan penghuni tidak puas. Salah satu masalah yang patut dicermati ini adalah penyediaan sarana dan prasarana yang tidak seimbang karena dampak sulitnya mencari areal pemukiman. Berdasarkan kondisi tersebut maka pihak pengembang perumahan kiranya perlu mengetahui tentang faktor-faktor apa yang berpengaruh sehingga penghuni memperoleh kepuasan terhadap rumah sederhana yang mereka huni.

Kabupaten Kupang merupakan salah satu kabupaten berkembang dengan jumlah penduduk mayoritas kelas menengah ke bawah, membutuhkan hunian yang layak huni dengan harga terjangkau bagi masyarakatnya (*Kompas.com, 24 Juli 2014*). Kebutuhan mendasar inilah yang dimanfaatkan oleh para pengembang untuk membangun model perumahan sederhana dengan harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat Kabupaten Kupang dan sekitarnya, salah satunya adalah Perumahan Sejahtera Land Oetalu yang dibangun oleh pengembang PT. Pembangunan Sehat Sejahtera.

Perumahan Sejahtera Land Oetalu ini terletak di wilayah Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang, menawarkan satu tipe rumah sederhana yaitu rumah tipe 30 dengan luas tanah 120 m². Model bangunan rumah tipe 30 pada perumahan Sejahtera Land Oetalu ini terdiri atas satu model yaitu model *couple*. Model *couple* (kopel) adalah model satu bangunan yang terdiri dari dua rumah, dengan kata lain ada dua rumah yang terpisah oleh satu dinding saja. Dalam kehidupannya, terdapat beberapa masalah bagi para penghuni bangunan perumahan model ini. Yang paling utama tentu saja ketika ingin merubah atau mengganti desain dan tampilan rumah tersebut, salah satu pemilik bangunan akan kesulitan karena harus beradaptasi dengan pemilik bangunan disebelahnya. Selain itu terdapat masalah pada sirkulasi cahaya yang tidak seimbang, dinding pemisah rumah yang sering mengalami perembesan dan faktor kenyamanan bagi tiap pemilik rumah saat beraktifitas. Pengembang perumahan harus mampu memenuhi akan semua kebutuhan keinginan konsumen/penghuni, sehingga penghuni dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah yang ditawarkan.



Gambar 1.1 Bangunan Rumah Tipe 30 Model Kopel Perumahan Sejahtera Land Oetalu

Perumahan Sejahtera Land Oetalu tersebut diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Kupang akan adanya hunian yang meski murah dari sisi ekonomi namun tetap memiliki kualitas perumahan yang baik. Ukuran kualitas perumahan tersebut dapat diketahui dari tingkat kepuasan penghuni perumahan sebagai konsumen yang telah merasakan dan mengalami langsung bagaimana menetap di perumahan tersebut. Oleh karena itu, survei kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu sangat perlu dilakukan guna mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pembeli sekaligus penghuni perumahan agar menjadi masukan untuk perbaikan dan peningkatan proses serta produk perumahan khususnya di Kabupaten Kupang dan sekitarnya.

Oleh karena besarnya dampak yang ditimbulkan, maka perlu adanya penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU”**, dengan melakukan kuesioner dan studi literatur yang mengacu kepada teori-teori yang relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Apa saja indikator yang mendapat prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu berdasarkan faktor kualitas bangunan dan desain bangunan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu terhadap faktor-faktor kualitas bangunan dan desain bangunan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi indikator yang mendapat prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu berdasarkan faktor kualitas bangunan dan desain bangunan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu berdasarkan faktor-faktor kualitas bangunan dan desain bangunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi kepada pihak konsumen yaitu masyarakat menengah kebawah tentang dimensi mutu rumah yang akan mereka terima.
2. Memberikan masukan kepada pihak developer tentang kekurangan dari produknya dan apa saja yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Memberikan masukan kepada pihak pemerintah tentang profesionalitas para *developer* terhadap pembangunan perumahan sederhana di Nusa Tenggara Timur khususnya di Kabupaten Kupang, sehingga pemerintah daerah lebih mempertimbangkan dalam pemberian ijin pembangunan perumahan.

1.5 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan juga untuk menghindari kejenuhan responden dalam mengisi kuesioner, maka ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada 2 variabel yaitu desain bangunan dan kualitas material bangunan perumahan model *couple* dengan tipe 30/120 (luas bangunan 30 m² dan luas lahan 120 m²) Perumahan Sejahtera Land Oetalu. Kualitas yang dirasakan penghuni menentukan persepsi penghuni terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan penghuni perumahan.

1.6 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu

Keterkaitan dengan penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Berikut merupakan keterkaitan dengan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian ini.

Tabel 1.1 Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

No	Referensi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Feri Haryanto dan Fendy Aries Prasetyo (Seminar Nasional ITS, 2010) <i>“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUMAH DI PERUMAHAN PURI SURYA JAYA GEDANGAN SIDOARJO”</i>	a. Objek penelitian (Perumahan)	a. Lokasi penelitian (Sidoarjo) b. Metode penelitian
2.	Joice Jocom dan A.K.T. Dundu, Bonny F. Sompie (Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.5 No1,2015) <i>“ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA PANIKI INDAH MANADO”</i>	a. Objek penelitian (Perumahan) b. Metode penelitian	a. Lokasi penelitian (Manado)
3.	Yoseph Alfridus Dalla dan Br Sebastianus Baki Henong SVD, ST.MT (2018) <i>“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BANGUNAN PONDOK INDAH MATANI”</i>	a. Objek penelitian (Perumahan) b. Metode penelitian	a. Lokasi penelitian (Matani)