

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan perumahan di perkotaan selalu menghadapi persoalan kecenderungan meningkatnya permintaan dan kurangnya penyediaan pasar di perumahan, sehingga munculah backlog perumahan, yang berakibat tingginya harga rumah. Pemerintah Indonesia lebih memberlakukan rumah sebagai barang atau kebutuhan sosial. Hal ini dapat dilihat dari besarnya peran pemerintah dalam membantu pemenuhan kebutuhan perumahan yang layak bagi masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah, dengan melaksanakan pembangunan rumah susun di kota besar. Konsep pembangunan rumah susun pada hakekatnya dimaksudkan untuk mengatasi masalah kualitas lingkungan yang semakin menurun maupun untuk mengatasi keterbatasan lahan dalam kota. Akan tetapi dalam perkembangannya banyak rusunawa yang telah dihuni tidak dikelola dengan baik, akibatnya kondisi rusunawa menjadi kumuh dan tidak terawat, hal ini justru bertentangan dengan tujuan didirikannya rusunawa. Pengelolaan rusunawa yang efektif mempunyai peranan penting dalam keberlangsungan rusunawa, agar permasalahan kebutuhan perumahan dan permukiman yang sehat dan nyaman dapat diatasi.

Pengelolaan Rusunawa adalah upaya terpadu yang dilakukan oleh badan pengelola atas barang milik negara/daerah yang berupa rusunawa dengan melestarikan fungsi rusunawa yang meliputi kebijakan perencanaan, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemindahtanganan, penatausahaan, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian rusunawa. Sedangkan ruang lingkup pengelolaannya meliputi pemanfaatan fisik, kepenghunan, administrasi keuangan dan pemasaran, kelembagaan, penghapusan dan pengembangan bangunan rusunawa, pendampingan, monitoring, dan evaluasi.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang, maka diperlukan sebuah organisasi atau badan yang mengelola rusunawa. Badan pengelola tersebut memiliki tugas melakukan pengelolaan rusunawa untuk menciptakan kenyamanan dan kelayakan hunian dan bukan hunian serta kelangsungan umur bangunan rusunawa. Secara umum model organisasi unit pengelola lokasi rusunawa dibedakan dalam 2 model, yaitu:

1. Model swakelola yaitu pengelola operasional merupakan bagian dari organisasi pemilik atau yang mewakili pemilik rusunawa, yaitu unit pelaksana teknis (UPT) atau badan usaha milik negara/daerah (BUMN/BUMD) atau perhimpunan penghuni/pemilik rusunawa atau perusahaan swasta pengembang rusunawa.
2. Model kemitraan atau kerja sama operasional yaitu pengelolaan operasional yang dilakukan oleh pihak ketiga, terdiri dari konsultan

properti, koperasi dan perhimpunan penghuni, yang bermitra dengan pemilik yang mewakili pemilik/pemegang hak pengelolaan rusunawa untuk melakukan tugas pengelolaan operasional rusunawa dalam jangka waktu yang ditentukan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum No. 7/2013 pengelola rusunawa harus mempunyai kompetensi pada aspek kelembagaan, manajemen keuangan, pemeliharaan, perawatan, serta pencegahan dan penanggulangan bahaya, aspek legal, penghunian, pengembangan komunitas, dan manajemen konflik.

Sedangkan pola pengelolaan rusunawa tergantung dari pola investasi yang diterapkan, yaitu terdiri dari:

1. Pola Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Investasi yang dilakukan oleh pemerintah melalui APBD/APBN yang tidak mengharapkan pengembalian investasi, tanah bangunan serta fasilitas dilakukan di atasnya dikelola oleh UPT. Unit Pelaksana Teknis merupakan unit yang dibentuk setelah seluruh proses pembangunan selesai, hingga serah terima rusun diselesaikan.

2. Pola Penyertaan Modal Negara/Pemerintah (PMN)

Jenis investasi ini biasanya dilakukan bersama dengan BUMN/BUMD. Penyertaan modal pemerintah/negara yang diharapkan pulih biaya untuk digulirkan ke lokasi lain tanpa memperhitungkan tingkat keuntungan dari nilai investasi tersebut.

Penyertaan modal pemerintah kepada BUMN/BUMD sehingga BUMN/BUMD memiliki wewenang dapat mengelola asset tanah dan bangunan tersebut.

3. Pola Kemitraan

Investasi dilakukan oleh usaha bersama dalam bentuk kerja sama pembiayaan dan pengelolaan rusunawa antara perorangan atau kelompok masyarakat berbadan hukum (koperasi, yayasan, asosiasi profesi, dll) dan atau perusahaan dengan para investor atau kreditur yang difasilitasi oleh pemerintah. Pola ini diharapkan pulih biaya baik untuk biaya pengelolaan maupun biaya investasi serta keuntungan tertentu yang diharapkan dari nilai investasi yang ditanamkan. Pengelolaan dilakukan secara professional oleh badan pengelola dengan memperhatikan kaidah manajemen properti.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harpan maka pelanggan amat puas atau senang.

Varady dan Carrozza berpendapat bahwa secara kualitatif kepuasan tinggal di rusun sewa didefinisikan seberapa baik rusun memenuhi harapan responden. sedangkan secara kuantitatif, kepuasan tinggal di rusun sewa didefinisikan sebagai suatu kondisi terpenuhinya berbagai faktor yang menjadi harapan penghuni. Berbagai faktor tersebut, bisa berasal dari

lingkungan eksternal atau internal atau gabungan keduanya, menentukan tingkat kepuasan tinggal di rusun sewa. Penghuni rusun (public housing) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi apabila tinggal di rusun yang dilengkapi dengan berbagai karakteristik rusun (fisik dan non-fisik) yang berkualitas, seperti kualitas bangunan yang baik; memiliki sarana & prasarana yang lengkap dan terpelihara; komunikasi yang terjalin baik antara penghuni dengan badan pengelola. Secara spesifik berbagai karakteristik melekat yang ditemui pada rusun dan mempengaruhi kepuasan penghuni diantaranya adalah (a) tarif sewa, (b) kualitas layanan oleh badan pengelola, (c) kualitas bangunan, (d) kelengkapan sarana & prasarana, (e) pengelolaan rusun oleh manajemen pengelola dan (f) kualitas lokasi. Kepuasan penghuni rusunawa dapat dianalisis menggunakan analisis kuadran atau Importance Performance Analysis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen.. *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Harga menjadi sebuah pertimbangan awal seseorang dalam melakukan jual beli karena tidak semua orang berkecukupan atau lebih dalam hal materil. Bukannya hanya harga, fasilitas pun menjadi sebuah hal

yang memang selalu beriringan dengan harga, ketika fasilitasnya memuaskan maka harganya pun naik, begitupun sebaliknya fasilitasnya buruk maka harga pun akan turun. Dan bukannya harga dan fasilitas, kualitas pelayanan pun menjadi sesuatu yang memang selalu berkaitan dengan kata harga dan fasilitas. Ketika kualitas pelayanan memberikan kepuasan yang lebih maka berdampak pada harga dan fasilitas dan begitupun sebaliknya, sehingga ini berpengaruh terhadap ketertarikan para konsumen.

Berdasarkan paparan diatas, maka saya tertarik ingin/akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penyewa Yang diPengaruhi Harga, Fasilitas Dan Pelayanan (Studi kasus pada Rusunawa Kebomas Gresik)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen?
3. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen?
4. Apakah fasilitas, biaya dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Batasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan penghuni asrama yang di fasilitas biaya dan pelayanan

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen
2. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen
3. Untuk mengetahui pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen
4. Untuk mengetahui fasilitas, biaya dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu sumber daya manusia terutama dalam kepuasan konsumen. Serta

diharapkan penelitian ini dapat mendukung ilmu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Lembaga yang diteliti

Bagi lembaga yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Kabupaten Gresik diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak lembaga untuk meningkatkan kepuasan konsumen

b. Akademis

Bagi lembaga akademis diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi dokumen bermanfaat bagi acuan civitas akademika.

c. Penelitian yang akan datang

Bagi penelitian yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam penelitian yang akan datang untuk dijadikan rujukan dan penelitian terdahulu.