

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUMAH DI PERUMAHAN PURI SURYA JAYA GEDANGAN SIDOARJO

Feri Harianto¹ dan Fendy Aries Prasetyo²

¹*Dosen Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi Aditama Surabaya, Telp 031-5945043,
email: gokbio@yahoo.com*

²*Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil FTSP, ITATS., Telp 031-5945043*

Peningkatan kebutuhan perumahan yang tinggi menuntut pengembang untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dengan besarnya kebutuhan perumahan membuat pengembang terfokus pada bagaimana membangun perumahan yang cepat terjual dengan harapan mendapatkan keuntungan yang besar dengan memperhatikan keinginan dan kepuasan konsumen sebagai pembeli sekaligus penghuni rumah. Kepuasan konsumen dapat terwujud apabila kebutuhan dan harapan terhadap suatu perumahan dapat terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni rumah tipe medium dan tipe high di perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo. Variabel kepuasan yang diteliti yaitu kondisi fisik, permasalahan di sekitar rumah, fasilitas perumahan, lingkungan sosial dan lokasi perumahan. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada penghuni perumahan. Hasil dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pada kedua tipe rumah untuk variabel lingkungan sosial adalah puas, tingkat kepuasan untuk variabel kondisi fisik (X_1) diantara tipe medium dan high terdapat perbedaan yang signifikan, sedangkan tingkat kepuasan untuk variabel permasalahan di sekitar rumah (X_2), fasilitas perumahan (X_3), lingkungan sosial (X_4), dan lokasi perumahan (X_5) tidak ada perbedaan yang signifikan diantara kedua tipe rumah tersebut.

Kata kunci: petunjuk, penulisan, seminar

1. PENDAHULUAN

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. Perkembangan industri real estat sendiri mengarah pada kondisi yang dinamis dan melaju bersamaan dengan tuntutan kebutuhan dasar manusia. 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 [7]. Menyediakan hunian berkualitas adalah hal utama dalam bisnis di bidang perumahan [9]. 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 proses serta produk real estat. Permasalahan dalam penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan penghuni dan adakah perbedaan kepuasan penghuni rumah tipe medium dan tipe high pada perumahan Puri Surya Jaya di Gedangan Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen sebagai penghuni perumahan terhadap produk real estat, disamping itu juga untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan tipe rumah yang ada.

2. DASAR TEORI

2.1. Real Estat Dan Perumahan

Real estat merupakan salah satu bentuk dari aset. Perwujudan real estat tidak hanya berupa kepemilikan hunian mewah. Pada esensinya, real estat adalah hak untuk memiliki sebidang tanah dan memanfaatkan apa saja yang ada di dalamnya. Usaha real estat pada dasarnya adalah usaha yang berhubungan dengan soal-soal tanah termasuk segala kegiatan yang dilakukan didalamnya. Hal tersebut tidak terbatas pada permukaan tanahnya saja, tetapi meliputi juga bagian bawah dan bagian atas tanah tersebut[10].

Perumahan adalah suatu kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana lingkungan [6] Menurut UU No 4 tahun 1992 perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan sedangkan definisi rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian sarana pembinaan keluarga [8]. Sehingga antara real estat dan perumahan mempunyai pengertian yang berbeda, perumahan merupakan wujud nyata dari suatu real estat.

2.2. Kepuasan Konsumen

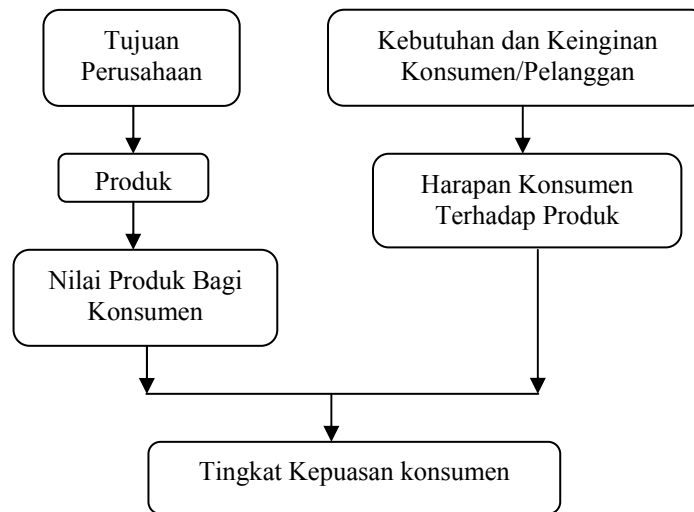
Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang akan terjadi bila keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen terhadap suatu produk dapat terpenuhi [1]. Menurut manajer berpengalaman Tom Peters, pengukuran kepuasan konsumen untuk mengetahui kualitas dari suatu produk adalah suatu hal yang relevan karena pertama, perasaan puas umumnya berdasarkan suatu observasi dari pengukuran terhadap kekurangan atau kesempurnaan suatu produk. Kedua, keluhan dari seorang konsumen umumnya menunjukkan adanya suatu masalah pada produk tersebut. Jika kepuasan konsumen dapat digambarkan sebagai suatu rasio, maka akan digambarkan sebagai berikut:

- Kualitas yang diterima
- Kepuasan konsumen
- Kebutuhan, keinginan dan harapan

Pada tahap evaluasi setelah pasca pembelian, kepuasan konsumen merupakan elemen yang penting [3]. Kepuasan akan tercapai bila terjadi kesamaan antara pengalaman mendapatkan dan menggunakan produk dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen terhadap kualitas produk yang didapatkan. Harapan konsumen terhadap suatu

produk merupakan suatu standar untuk dibandingkan dengan keadaan produk yang sesungguhnya. Tingkat dari performa produk yang diharapkan dapat mencapai kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu keadaan produk sendiri, promosi, pengaruh dari kompetitor dan karakteristik konsumen. Menurut Kotler dalam [7], Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya

Dari definisi-definisi yang ada tentang kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan konsumen adalah sebuah tingkat perasaan pada kualitas produk terhadap kesesuaian dari suatu keinginan, kebutuhan dan harapan yang ada bila dibandingkan dengan kenyataan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Bila kepuasan konsumen terpenuhi pada gilirannya tujuan dari perusahaan akan terpenuhi (gambar 1).



Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen [7].

Dalam hal ini Konsumen merasakan tingkat kepuasan atau tidak kepuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang. Seorang konsumen yang merasa puas cenderung akan menyatakan hal-hal yang baik tentang produk dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Oleh karena itu, pembeli yang puas merupakan iklan yang terbaik serta perlunya mengamati perilaku konsumen meskipun transaksi penjualan telah dilakukan [4].

2.3. Faktor-Faktor Penilaian Kepuasan Penghuni Perumahan

Faktor-faktor penilaian kepuasan penghuni perumahan adalah :

a. Faktor Kondisi Fisik

Kondisi fisik perumahan terkait dengan kondisi suatu bangunan dilihat dari aspek struktur, aspek utilitas, aspek elektrikal, aspek pelaksanaan dan aspek arsitektur, kondisi ini dapat dilihat dari kinerja suatu bangunan dan kualitas pengerjaannya.

b. Faktor Permasalahan di Sekitar Rumah

Permasalahan di perumahan yang terkait dengan kondisi fasilitas perumahan, persoalan kegaduhan, asap dan bau sangat menentukan kesehatan, kenyamanan serta ketenangan dari penghuni rumah.

c. Faktor Fasilitas Perumahan

Fasilitas perumahan terkait dengan fasilitas pelayanan keamanan, kebersihan, sistem drainase, penyediaan air, jaringan telepon, jaringan listrik.

d. Lingkungan Sosial

Hubungan sosial antar penghuni rumah di suatu perumahan merupakan hal yang penting dalam membentuk pola hubungan kekeluargaan. Dengan lingkungan sosial yang baik tentunya akan terbangun hubungan yang harmonis.

e. Faktor Lokasi Perumahan

Lokasi perumahan yang strategis adalah lokasi yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi, dekat dengan tempat kerja, pusat kota, sekolah, rumah sakit, toko dan pasar.

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan pada Perumahan Puri Surya Jaya di wilayah Gedangan, Sidoarjo dengan jumlah 220 rumah yang telah dihuni, yang terdiri dari 2 klaster/jenis perumahan (Taman Vancouver dan Taman Athena). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Jumlah sampel yang digunakan 70 responden dengan kriteria adalah penghuni rumah dengan status kepala rumah tangga. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner berupa skala likert, dimana skor 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = biasa-biasa, 2 = tidak puas, 1 = sangat tidak puas. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah kondisi fisik, permasalahan di sekitar rumah, fasilitas perumahan, lingkungan sosial dan lokasi perumahan. Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dimana uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah mengukur dengan tepat apa yang akan diukur sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kekonsistensian dari kuesioner bila kuesioner dilakukan secara berulang. Adapun langkah-langkah dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H_0 : tidak ada perbedaan kondisi fisik antara tipe medium dan tipe high.
 H_1 : ada perbedaan kondisi fisik antara tipe medium dan tipe high.
2. H_0 : tidak ada perbedaan permasalahan di sekitar rumah antara tipe medium dan tipe high.
 H_1 : ada perbedaan permasalahan di sekitar rumah antara tipe medium dan tipe high.
3. H_0 : tidak ada perbedaan fasilitas perumahan antara tipe medium dan tipe high.
 H_1 : ada perbedaan fasilitas perumahan antara tipe medium dan tipe high.
4. H_0 : tidak ada perbedaan lingkungan sosial antara tipe medium dan tipe high.
 H_1 : ada perbedaan lingkungan sosial antara tipe medium dan tipe high.
5. H_0 : tidak ada perbedaan lokasi perumahan antara tipe medium dan tipe high.
 H_1 : ada perbedaan lokasi perumahan antara tipe medium dan tipe high.

Untuk menguji hipotesis H_0 dan H_1 digunakan uji t untuk dua sampel indenpenden dengan menggunakan software SPSS dengan $\alpha/2 = 2,5\%$ (dua arah), adapun rumus t_{hit} yang digunakan seperti pada persamaan 1 [2].

$$t_{hit} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \dots\dots\dots(1)$$

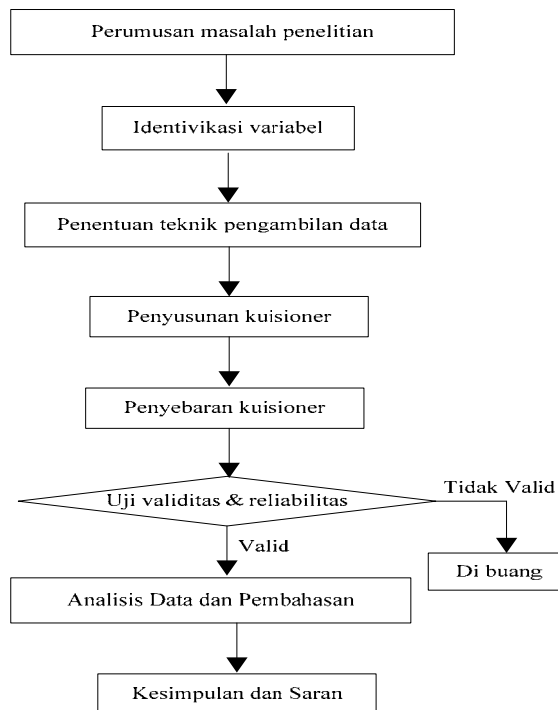
Dimana :

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = rata-rata sampel 1 dan sampel 2.

n_1, n_2 = jumlah sampel 1 dan sampel 2.

s_1, s_2 = standar deviasi sampel 1 dan sampel 2.

Dengan ketentuan bahwa $t_{hit} > t_{tabel}$ atau $-t_{hit} < -t_{tabel}$ atau probabilitas $< 2,5\%$ maka H_0 ditolak, sebaliknya bila $t_{hit} < t_{tabel}$ atau $-t_{hit} > -t_{tabel}$ atau probabilitas $> 2,5\%$ maka H_0 gagal menolak. Sebelum data dianalisis dilakukan transformasi data ordinal ke data interval dengan menggunakan metode MSI (Method of Successive Interval)[5].



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

4. HASIL DAN ANALISIS

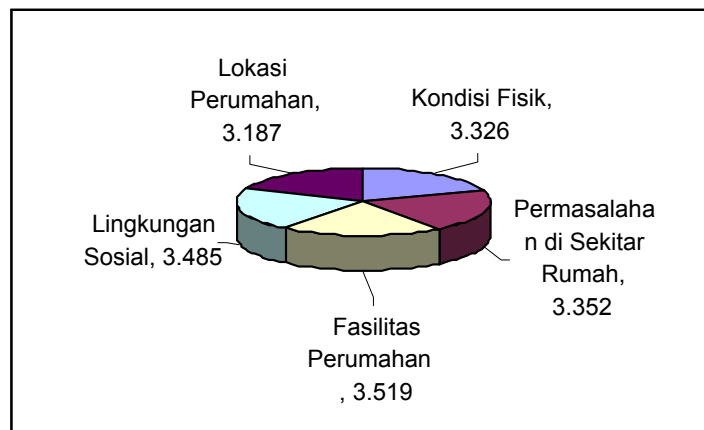
Kuesioner yang diisi responden dan dikembalikan sebanyak 60, 33 kuesioner diisi responden penghuni tipe high dan 27 kuesioner diisi oleh responden tipe medium. Kriteria jawaban responden tersebut didapatkan dari selisih skor tertinggi dikurangi skor terendah dari jawaban kuesioner dibagi jumlah kelas. Sehingga interval kelas $(5-1)/5 = 0,8$. Diketahui interval kelas 0.8 maka disusun kriteria penilaian rata-rata jawaban reponden yang disajikan pada tabel 1 [11].

Tabel 1. Penilaian Jawaban Responden

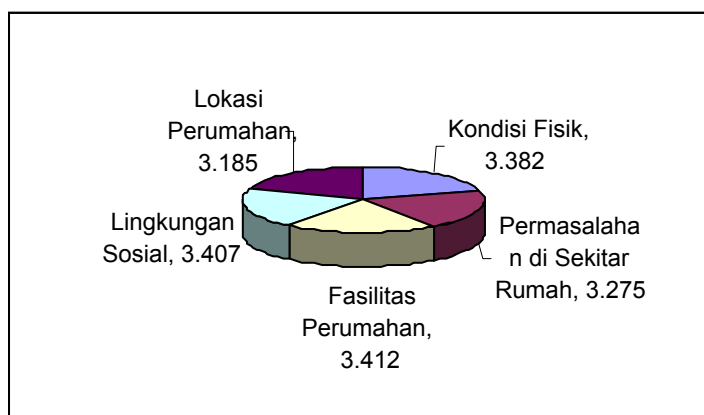
Interval	Kriteria Penilaian
1.00 – 1.8	Sangat Tidak Puas
1.81 – 2.6	Tidak Puas
2.61 – 3.4	Biasa-Biasa
3.41 – 4.2	Puas
4.21 – 5.00	Sangat Puas

Sumber : Hasil Pengolahan

Deskripsi penilaian jawaban responden pada rumah tipe medium untuk variabel lingkungan sosial dan fasilitas perumahan menunjukkan penilaian puas sedangkan variabel lokasi perumahan, kondisi fisik, permasalahan di sekitar rumah menunjukkan penilaian biasa-biasa (gambar 3). Pada gambar 4 penilaian responden fasilitas perumahan menunjukkan kriteria puas, sedangkan variabel yang lainnya menunjukkan kriteria biasa-biasa.



Gambar 3. Rerata Kepuasan Penghuni Pada Rumah Tipe Medium



Gambar 4. Rerata Kepuasan Penghuni Pada Rumah Tipe High

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) diperoleh hasil seperti pada tabel 2 :

Tabel 2 : Hasil Uji t Tipe Medium dan High

Variabel	t	Sig.
Kondisi Fisik(X_1)	2,386	0.020
Permasalahan (X_2)	0,263	0.794
Fasilitas Perumahan (X_3)	-1,483	0.143
Lingkungan Sosial (X_4)	-0,593	0.556
Lokasi Perumahan (X_5)	0,066	0.947

Berdasarkan tabel 2 variabel kondisi fisik (X_1) untuk rumah tipe medium dan tipe high besarnya t_{hitung} 2,386 > t_{tabel} (2,002) atau nilai signifikan (2%) kurang dari 2,5% maka H_0 ditolak berarti tingkat kepuasan untuk variabel kondisi fisik (X_1) untuk kedua tipe rumah ada perbedaan yang signifikan. Pada variabel permasalahan di sekitar rumah (X_2) besarnya t_{hitung} 0,263 < t_{tabel} (2,002) atau nilai signifikannya (79,4%) lebih besar dari 2,5% maka H_0 diterima berarti tingkat kepuasan untuk variabel permasalahan di sekitar rumah (X_2) untuk kedua tipe rumah tidak ada perbedaan yang signifikan. Pada variabel fasilitas perumahan (X_3) besarnya t_{hitung} -1,483 < $-t_{tabel}$ (-2,002) atau nilai signifikannya (14,3%) lebih besar dari 2,5% maka H_0 diterima, berarti tingkat kepuasan untuk variabel fasilitas perumahan (X_3) untuk kedua tipe rumah tidak ada perbedaan yang signifikan. Untuk variabel Lingkungan sosial (X_4) besarnya t_{hitung} -0,593 < $-t_{tabel}$ (-2,002) atau nilai signifikannya (55,6%) lebih besar dari 2,5% maka H_0 diterima, berarti tingkat kepuasan untuk variabel lingkungan sosial (X_4) kedua tipe rumah tidak ada perbedaan yang signifikan. Sedangkan variabel lokasi perumahan (X_5) besarnya t_{hitung} 0,066 < t_{tabel} (2,002) atau nilai signifikannya (94,7%) lebih besar dari 2,5% maka H_0 diterima pada tingkat signifikansi 2,5%, berarti tingkat kepuasan untuk variabel lokasi perumahan (X_5) untuk kedua tipe tidak ada perbedaan yang signifikan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pada rumah tipe medium untuk lingkungan sosial dan fasilitas perumahan adalah puas, sedangkan kondisi fisik, permasalahan di sekitar rumah dan lokasi adalah biasa-biasa. Tingkat kepuasan pada rumah tipe high untuk lingkungan sosial adalah puas, sedangkan fasilitas perumahan, kondisi fisik, permasalahan di sekitar perumahan dan lokasi adalah biasa-biasa.
2. Tingkat kepuasan untuk variabel kondisi fisik (X_1) mempunyai perbedaan yang signifikan pada penghuni rumah pada rumah tipe medium dan high.
3. Tingkat kepuasan untuk variabel permasalahan di sekitar rumah (X_2), fasilitas pengembang (X_3), lingkungan sosial (X_4), dan lokasi perumahan (X_5), tidak ada perbedaan yang signifikan pada penghuni rumah tipe medium dan tipe high.

Dalam penelitian ini diharapkan pengembang membangun fasilitas rumah sakit dan fasilitas toko, serta dihilangkan asap dan bau yang ada di sekitar perumahan sehingga dapat memenuhi kepuasan penghuni pada perumahan tersebut. Disamping itu pengembang juga harus mengembangkan dan meningkatkan kondisi fisik, melengkapi fasilitas prasarana dan sarana perumahan pada kedua tipe tersebut pada pembangunan

rumah yang lain, sehingga konsumen sebagai penghuni merasa puas. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penghuni rumah.

6. DAFTAR PUSTAKA

1. Engel, J.F., Blackwell, Roger D., & Paul W. Miniard (1995) *Perilaku Konsumen Jilid II*. Alih Bahasa Budiono FX, Jakarta : Binarupa Aksara.
2. Harinaldi (2005) *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, Jakarta: Erlangga.
3. Mowen, J. C (1995) *Consumer Behavior*. New York : Prentice-Hall International, Inc.
4. Sandjaya, Tommy (2003) *Analisa Pagaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Rumah di Rumah Susun Menanggal Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
5. Suliyanto (2005) *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
6. Sastra M, Suparno dan Marlina, Endi (2006) *Perencanaan dan Pengembangan Perumahan*. Yogyakarta : Andi
7. Tjiptono, Fandy (1997) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset. Edisi I dan II.
8. Undang-Undang No. 4 tahun 1992 *Tentang Perumahan dan Pemukiman*. http://www.bkprn.org/v2/peraturan/file/uu_no_4_1992.pdf. download tanggal 2 Januari 2010.
9. Veronica, Christie dan Supani (2009) *Analisa Kepuasan Penguhi Perumahan Pondok Tjandra Indah Berdasarkan Faktor Lokasi ,Harga, Prasarana dan sarana, Prosiding Seminar Naional Teknik Sipil , 11 Februari 2009, Ruang Sidang Jurusan Teknik Sipil FTSP, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*.
10. Wicaksono, Andie A (2005) *Mengelola Investasi Real Estat*. Semarang : PT.Trubus Agriwidia.
11. Winarno, Joko (2005) *Studi Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Tinggal Tipe 36 di Wilayah Kabupaten Kediri*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya