

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 kebawah terhadap perumahan maka dikembangkannya program rumah bersubsidi (Jani Rahardjo dkk, 2003).

Hal tersebut merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perkembangan industri real estate sendiri mengarah pada kondisi yang dinamis dan melaju bersamaan dengan tuntutan kebutuhan dasar manusia.

Pemerintah melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) akan memberikan insentif bagi para pengembang yang membangun perumahan dengan pola hunian berimbang dalam mendorong program Satu Juta Rumah (Agus Inter Arma Carista dkk, 2017).

Selain itu, mempermudah perizinan pembangunan rumah MBR atau rumah bersubsidi di daerah-daerah di Indonesia, khususnya di Aceh yang memiliki tingkat pertumbuhan dan jumlah penduduk yang mencapai 5.096.248 jiwa dan diperkirakan akan terus bertambah, sehingga menjadikan salah satu pusat pengembangan industri perumahan subsidi (BPS Provinsi Aceh, 2016).

Terbukti empat tahun terakhir, permintaan rumah bersubsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) di Provinsi Aceh mengalami peningkatan. Kebutuhan masyarakat yang tinggi khususnya di kota-kota mendorong pertumbuhan penjualan rumah subsidi hingga 15% per tahunnya. Pada tahun 2018 pembangunan perumahan subsidi di Aceh sudah mencapai

lebih dari 60% dari target tahun 2018 sebanyak 6.000 unit perumahan (Sumber Majalah *Realestat* Indonesia).

Konsentrasi pembangunan rumah MBR di Provinsi Aceh selain di sekitar Banda Aceh, juga ada disekitar kabupaten/kota seperti kota Langsa. Kota Langsa adalah salah satu kota terbesar di Provinsi Aceh yang tidak akan terlepas dari masalah kebutuhan perumahan, hal ini ditandai dengan permintaan perumahan bersubsidi yang semakin meningkat. Kota Langsa memberikan dukungan atas pembangunan perumahan subsidi dengan membangun 2.000 unit perumahan subsidi. Dengan demikian Langsa juga merupakan salah satu daerah dengan jumlah produksi terbanyak perumahan bersubsidi dan akan semakin bertambah dari tahun ke tahun (Sumber Serambinews, 13 Maret 2019).

Mencermati hal tersebut, pihak perusahaan dituntut untuk dapat mengenali dan menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga diharapkan perusahaan dapat menghasilkan produk yang tepat serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu dari pengembang perumahan bersubsidi yaitu PT. Avina Semesta Raya Group yang berlokasi di Jl.A.Yani Dsn. Damai Gp. PB. Tunong Kec. Langsa Baro, Kota Langsa, Aceh.

Penelitian ini dilakukan di perumahan Avina Residence yang berlokasi di Jl.TM Bahrum.PB Teungoh Kec Langsa Kota, Kota Langsa dan terletak di Ds.Birem Puntong, Langsa Baro, Kota Langsa, Aceh. Perumahan Avina Residence memiliki kawasan yang strategis. Perlunya dilakukan penelitian ini untuk membandingkan mana yang terbaik dan memenuhi kepuasan penghuni perumahan dari PT.Avina Semestara Group dikarenakan tidak semua pelaksanaan perumahan bersubsidi berjalan dengan baik. Oleh Karena itu, upaya meningkatkan peran *stakeholder* sangat penting untuk membantu menyelesaikan permasalahan perumahan subsidi. Stakeholder disini adalah pengembang, pemerintah, dan penghuni. Sehingga sangat penting peneliti untuk mengukur kepuasan penghuni perumahan subsidi. Kepuasan penghuni perumahan subsidi ditentukan oleh terpenuhinya persyaratan lokasi, kualitas bangunan, dan terutama dukungan sarana dan prasarana.

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dan pengisian kuisisioner dalam bentuk *closed question*. Kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi. Pada penelitian ini sebagai variabel tak bebas adalah tingkat kepuasan konsumen rumah bersubsidi di wilayah Langsa dan sebagai variabel bebas adalah kualitas bangunan rumah, lokasi, desain serta sarana dan prasarana.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah faktor Kualitas Produk yang meliputi Lokasi Bangunan, Desain Bangunan, Sarana dan Prasarana yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan subsidi PT. Avina Semestaraya Group Kota Langsa.
2. Manakah faktor yang harus dipertahankan untuk kualitas bangunan terhadap tingkat kepuasan *customer* pada perumahan subsidi PT. Avina Semesta Raya Group Kota Langsa.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor Kualitas Produk yang meliputi Lokasi Bangunan, Desain Bangunan, Sarana dan Prasarana yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan subsidi PT. Avina Semesta Raya Group Kota Langsa.
2. Menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari kualitas di atas terhadap tingkat kepuasan *customer* perumahan subsidi PT. Avina Semesta Raya Group Kota Langsa.

1.4 BATASAN MASALAH

Dengan adanya keterbatasan tertentu maka batasan masalah dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Menyebarkan data kuisioner kepada penghuni perumahan subsidi PT. Avina Semesta Raya Group Kota Langsa.
2. Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 23.
3. Penelitian dilakukan di tiga lokasi berbeda yaitu di Perumahan Avina Residence lokasi 1 Ds.Birem Puntong, Langsa Baro, Perumahan Avina Residence lokasi 2 Jl.TM Bahrum.Paya Bujok Teungoh Kec Langsa Kota dan Perumahan Avina Residence lokasi 3 Jl.A.Yani Dsn. Damai Ds. Paya Bujok Tunong Kec. Langsa Baro.

1.3 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Agar sebagai pengembang dapat meningkatkan kualitas perumahan sederhana yang dikembangkan.
2. Sedangkan bagi Pemerintah yaitu dapat mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas perumahan bersubsidi di kawasan Langsa.
3. Sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Kepuasan Penghuni rumah.