

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Rumah adalah salah satu kebutuhan manusia yang dasar selain sebagai tempat tinggal rumah juga merupakan tempat berlindung dan sebagai tempat berkumpul kegiatan keluarga, sekaligus sebagai barang investasi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pasal 1 butir 7 dikatakan bahwa rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya.

Hakikat perumahan tidak hanya mencakup rumah dari sisi fisik bangunan, melainkan meliputi segala kelengkapan fasilitas penduduknya baik yang ada dari dalam atau pun dari luar. Dalam arti khusus, rumah mengacu pada konsep-konsep sosial kemasyarakatan yang terjalin di dalam bangunan tempat tinggal, seperti keluarga, hidup, makan, tidur, beraktivitas, dan lain-lain. Bila dilihat dukungan fasilitas dan aksesibilitas yang ada, sebagai contoh: sistem keamanan lingkungan, sistem saluran air limbah, sarana jalan, jaringan listrik, jaringan telpon dan lain sebagainya (Komarudin, 1997). Maka faktor-faktor itulah yang menjadi pendorong atau yang mempengaruhi permintaan masyarakat untuk menentukan kepemilikan rumah yang harus disikapi oleh pengembang.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan rumah, khususnya untuk golongan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah adalah ketersediaan pendanaan melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Berdasarkan situs Bank Indonesia, Kredit Pemilikan Rumah adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. Pemilikan rumah melalui fasilitas KPR saat ini menjadi alternatif pilihan yang banyak diminati masyarakat. Dengan fasilitas KPR, masyarakat dapat memiliki rumah dengan cara kredit, atau setidaknya sudah dapat menempati rumah tanpa harus melunasi harga rumah terlebih dahulu.

Di Indonesia, dikenal dua jenis KPR, yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi. KPR subsidi adalah KPR yang disediakan dan persyaratannya diatur oleh pemerintah bersama pihak bank. KPR subsidi umumnya di tujukan untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), sedangkan KPR non subsidi adalah KPR yang disediakan dan ketentuannya diatur oleh pihak bank yang diperuntukkan kepada seluruh masyarakat yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank penyedia KPR tersebut.

Bagi pembeli yang sudah memenuhi persyaratan dalam permohonan KPR, dapat menandatangani akad perjanjian kredit pemilikan rumah dari bank. Setelah ditandatangani maka pembeli telah sah sebagai pemilik rumah dan tanah sekaligus sebagai debitur baru dari bank, dengan jaminan kredit rumah dan tanah tersebut. Dalam ketentuan perjanjian KPR, ditegaskan bahwa selama jangka waktu kredit, pihak pembeli atau debitur dilarang menjual atau mengalihkan hak atas rumah dan tanah tersebut pada pihak lain tanpa ada persetujuan secara tertulis dari bank selama jangka waktu kredit pemilikan rumah belum berakhir atau dilunasi oleh debitur.

Nasabah KPR yang karena kebutuhan ekonomi atau sebab-sebab lainnya, bermaksud untuk mengalihkan rumah yang menjadi objek KPR tersebut kepada pihak lain atau dalam prakteknya disebut juga alih debitur (*over credit*).

Proses alih debitur (*over credit*) pada Kredit Pemilikan Rumah tidak selalu dilakukan sesuai prosedur oleh debitur. Tidak jarang perjanjian alih debitur (*over credit*) tersebut dilakukan tanpa sepengetahuan pihak Bank selaku kreditur. Sebagian besar debitur melakukan pengalihan menggunakan akta Kuasa Notaris dan bahkan ada yang hanya menggunakan surat pengalihan dibawah tangan.

Kuallitas produk merupakan salah satu faktor pembentuk persepsi kepuasan konsumen. Dalam pandangan konsumen, nilai suatu produk merupakan kualitas produk yang dinikmati konsumen dengan pengorbanan sejumlah uang atau sumber daya yang lain. Dengan meningkatnya kepuasan konsumen atas kualitas produk maka bagi konsumen akan dapat meningkatkan daya ingat sehingga kemungkinan akan mereferensikan kepada pembeli potensial sedangkan bagi perusahaan akan meningkatkan jumlah penjualan dan menyebabkan biaya pemasaran yang rendah

karena biaya tetap yang cenderung tak berubah pada tingkat penjualan tertentu. (Mulyono, 2008).

Perumahan non bersubsidi di kota langsa sangat banyak jumlahnya, banyak konsumen perumahan non bersubsidi ini dituntut untuk dapat mengenali lebih dalam dan menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga diharapkan perusahaan dapat menghasilkan produk yang tepat serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu Penelitian ini dilakukan di beberapa perumahan non bersubsidi yaitu, Darussalam Residence yang berlokasi di Gampong Jawa, Kec. Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh. Naura Indah Residence yang berlokasi di Jl. TM Bahrum Paya Bujok Seuleumak, Kec. Langsa Baro, Kota Langsa, Aceh dan Avina Residence yang berlokasi di Jl. Lilawangsa Kec. Langsa Baro, Kota Langsa, Aceh. Perumahan di atas memiliki kawasan yang strategis. Perlunya dilakukan penelitian ini untuk melihat perbandingan mana yang terbaik dan memenuhi kepuasan penghuni perumahan tersebut. dikarenakan tidak semua pelaksanaan perumahan non bersubsidi berjalan dengan baik. Oleh Karena itu, upaya meningkatkan peran stakeholder sangat penting untuk membantu menyelesaikan permasalahan perumahan non bersubsidi. Stakeholder disini adalah pengembang, pemerintah, dan penghuni. Sehingga sangat penting peneliti untuk mengukur kepuasan penghuni perumahan non bersubsidi. Kepuasan penghuni perumahan subsidi ditentukan oleh terpenuhinya persyaratan lokasi, kualitas bangunan, dan terutama dukungan sarana dan prasarana.

Desain bangunan umumnya tidak mengacu pada kaidah arsitektur dan telah berubah sesuai dengan tingkat ekonomi penghuni. Perubahan yang dilakukan bertujuan untuk memperbesar ruangan sehingga sesuai dengan kebutuhan keluarga. Kamar tidur pada sebagian besar perumahan sederhana berjumlah 2 kamar. Jumlah kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang, sedangkan jumlah ruang serbaguna selain ruang tidur dan kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang. Umumnya, penghuni merasa agak puas dengan kenyamanan desain ruangan rumah mereka dan penampilan luar dari rumah mereka, juga desain bangunan rumah mereka bila dibandingkan dengan kompetitor. (Kwanda *et al.*, 2002).

Kondisi lokasi perumahan sudah memenuhi kriteria. Tersedia lahan yang cukup bagi pembangunan lingkungan perumahan baru yang dilengkapi dengan prasarana lingkungan dan sarana lingkungan. Faktor prasarana dalam lingkungan perumahan meliputi:

1. Jalan, merupakan prasarana lingkungan berupa jalan lokal sekunder I yaitu jalan setapak dan jalan kendaraan memiliki standar lebar badan jalan minimal 1,5 meter dan 3,5 meter.
2. Air limbah, prasarana untuk air limbah permukiman yaitu septik tank dan bidang resapan.
3. Air hujan, setiap lingkungan perumahan harus dilengkapi dengan sistem pembuangan air hujan, sehingga lingkungan perumahan bebas dari genangan air.
4. Air bersih, rumah dan lingkungan perumahan harus mendapatkan air bersih yang cukup serta harus tersedia sistem plambing meteran air.
5. Penyediaan listrik untuk perumahan, satu unit rumah minimum disediakan jatah 450 VA dan untuk Penerangan Jalan Umum (PJU).

Faktor sarana dalam lingkungan perumahan. Pada daerah perumahan harus disediakan sarana-sarana seperti sarana pendidikan, kesehatan, peribadatan, perbelanjaan, sarana olahraga dan taman yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan penduduk. (Kwanda *et al.*, 2001).

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dan pengisian kuisisioner dalam bentuk *closed question*. Kemudian data yang di peroleh dilapangan akan 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 non bersubsidi di wilayah Kota Langsa dan sebagai variabel bebas adalah kualitas bangunan rumah, lokasi, desain serta sarana dan prasarana.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam analisis ini sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan Konsumen terhadap perumahan non bersubsidi di Kota Langsa.
2. Manakah faktor yang harus dipertahankan untuk kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada perumahan non bersubsidi di Kota Langsa.

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan uraian diatas mengenai kajian yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan Konsumen terhadap perumahan non bersubsidi di Kota Langsa.
2. Menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari kualitas pelayanan di atas terhadap tingkat kepuasan konsumen perumahan non bersubsidi di Kota Langsa.

## **1.4. BATASAN MASALAH**

Untuk mempermudah pemecahan masalah, perlu disusun beberapa batasan yang berkaitan dengan permasalahan. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya keterbatasan tertentu maka penulisan tugas akhir ini dikususkan dengan menyebarkan data kuisoner kepada penghuni perumahan non bersubsidi di Kota Langsa.
2. Objek penelitian terbagi di beberapa perumahan yaitu, Darussalam Residence, Naura Indah Residence, dan Avina Residence.
3. Pengolahan data menggunakan software SPSS.

## 1.5. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan penghuni rumah non bersubsidi.

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manakah dari faktor Kualitas Produk, Lokasi, Desain Bangunan, Sarana dan Prasarana yang memberikan pengaruh bermakna terhadap kepuasan penghuni rumah non bersubsidi tersebut.

### 2. Bagi Pengembang

Manfaat penelitian ini bagi Pengembang ialah sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas perumahan non bersubsidi yang dikembangkan.

### 3. Bagi Pemerintah

Sedangkan bagi Pemerintah yaitu dapat mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas perumahan non bersubsidi tersebut.

### 4. Bagi Konsumen

Manfaat terakhir untuk Penghuni, dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi tentang kondisi perumahan non bersubsidi tersebut.