

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu butir dalam Undang-Undang tentang Perumahan dan Permukiman nomor 1 tahun 2011 pasal 1, adalah Perumahan dan kawasan permukiman adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pembinaan, penyelenggaraan perumahan, penyelenggaraan kawasan permukiman, pemeliharaan dan perbaikan, pencegahan dan peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan permukiman kumuh, penyediaan tanah, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat. Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.

Perumahan merupakan salah satu masalah yang akan dihadapi oleh kota-kota besar. Kota Malang adalah salah satu kota terbesar di Jawa Timur tidak akan terlepas dari masalah kebutuhan perumahan. Secara umum kota sebagai pusat permukiman mempunyai peran penting dalam memberi pelayanan di berbagai bidang kehidupan bagi penduduknya dan daerah sekitarnya. Kota merupakan pusat pelayanan jasa, produksi, distribusi serta menjadi pintu gerbang atau simpul transportasi bagi daerah permukiman dan produksi sekitarnya. Kota adalah suatu wilayah geografis tempat bermukim sejumlah penduduk dengan tingkat kepadatan yang relatif tinggi, dengan kegiatan utamanya di sektor nonpertanian (Bappenas, 1996).

Peningkatan jumlah penduduk itu juga meningkatkan kebutuhan akan fasilitas tempat tinggal, yang berarti pula akan meningkatkan kebutuhan akan unit-unit hunian baru. Penyediaan fasilitas perumahan dilaksanakan oleh kedua pihak yaitu, pemerintah dan swasta (Jocom, 2015).

Akan tetapi, masih banyak penduduk yang belum memiliki rumah khususnya bagi penduduk yang berpenghasilan rendah. Dalam memenuhi kebutuhan terhadap rumah, penduduk yang berpenghasilan rendah sangat sulit memiliki rumah secara tunai dan keterbatasan biaya. Oleh sebab itu, pemerintah menyediakan suatu program untuk memudahkan penduduk dalam memenuhi kebutuhan akan rumah yaitu dengan adanya

program Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) atau Kredit Pemilikan Rumah Subsidi. Salah satu bank yang mendapatkan tugas untuk menyalurkan KPR bagi masyarakat berpenghasilan rendah adalah Bank Tabungan Negara (BTN). FLPP merupakan dukungan pembiayaan perumahan murah bersubsidi bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Untuk mendapatkan kredit kepemilikan Rumah Sederhana Sehat (KPRSh). Pengelolaan dana program FLPP ini dilaksanakan oleh Badan Layanan Umum Pusat Pembiayaan Perumahan Rakyat (BLU-PPP Kemenpera) melalui lembaga perbankan yang sudah bekerja sama dengan Kemenpera.

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. Selain itu, mempermudah perizinan pembangunan rumah MBR atau rumah bersubsidi di daerah.

“Pemerintah ingin agar peraturan terkait pola hunian berimbang ini bisa dilaksanakan secara mudah oleh pengembang. Untuk itu, kami akan memberikan insentif dan kemudahan perizinan bagi pengembang yang mampu melaksanakan peraturan pola hunian berimbang tersebut,” ujar Direktur Jenderal Penyediaan Perumahan Kementerian PUPR, Syarif Burhanuddin, di Aula Perum Perumnas, Jakarta, Kamis (7/4/2016).

Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Pekerjaan Umum, Dan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor : 648-384 Tahun 1992 bahwa pembangunan perumahan dan permukiman bertujuan untuk memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia mewujudkan perumahan yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman serasi dan teratur, memberi arah pada pertumbuhan wilayah, serta menunjang pembangunan di bidang ekonomi, sosial, budaya dan bidang-bidang lain, dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Pembangunan perumahan dan permukiman diarahkan untuk mewujudkan kawasan dan lingkungan perumahan dan permukiman dengan lingkungan hunian yang berimbang meliputi rumah sederhana, rumah menengah dan rumah mewah dengan perbandingan dan kriteria tertentu sehingga dapat menampung secara serasi antara kelompok masyarakat dari berbagai profesi, tingkat ekonomi dan status sosial.

Pengembang perumahan harus mampu memenuhi akan semua kebutuhan keinginan konsumen/penghuni, sehingga penghuni dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah

yang ditawarkan. Pengembang di Kota Malang yang sedang bergerak pada perumahan bersubsidi adalah PT. Bunga Properti dan PT. Bulan Terang Utama.

PT Bunga Properti merupakan perusahaan yang bergerak dalam pengembangan dan penjualan rumah yang ada di Kota Malang. PT Bunga Properti beralamat di Jalan Kiyai Parsehjaya. PT Bunga Properti salah satu perusahaan perumahan resmi Bersubsidi yang mulai menyediakan produk Rumah Menengah Kebawah (Subsidi) sejak tahun 2009. Proses pembelian rumah subsidi melalui marketing, pembelian bisa cash ataupun KPR subsidi yang sudah bekerja sama dengan Bank Tabungan Negara (BTN) dengan plafond mengikuti program pemerintah. Untuk pembangunan rumah akan dilaksanakan setelah acc bank dan uang muka lunas. Perumahan Kenikir Permai, Griya 8 Permai, 8 Residence, Akasia Permai, dan Griya Buring Permai merupakan produk PT. Bunga Properti dan perumahan Bulan Terang Utama merupakan produk PT. Bulan Terang Utama dengan konsep perumahan subsidi yang ada di Kota Malang. Harga untuk perumahan subsidi di kota malang sangat terjangkau yaitu dijual kisaran harga Rp. 80.000.000,00 – 120.000.000,00 dengan uang muka rendah serta bantuan dari pemerintah dengan kredit di bank bunga 5% flat sampai lunas. Sehingga harga untuk perumahan subsidi tidak memberatkan *Ability To Pay* (ATP) atau kemampuan MBR untuk membayar jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal.

Berdasarkan pengamatan pada lokasi dan hunian terdapat ketidak sesuaian seperti kurang terpenuhi persyaratan lokasi, kualitas bangunan, dan terutama dukungan sarana dan prasarana. Untuk lokasi perumahan yang akan dibangun perumahan subsidi umumnya di pinggiran kota bukan dilokasi strategis, dikarenakan *developer* mencari harga tanah yang murah dan belum bersertifikat sehingga proses perataan tanah untuk pembangunan membutuhkan waktu relatif lama. Umumnya rumah subsidi memakai bahan-bahan borongan/murah, sehingga akan memiliki kualitas bangunan yang kurang baik, terutama rumah dengan harga yang lebih murah. Dinding retak, cat mengelupas, atau keramik yang goyang, menjadi hal yang biasa terlihat, terbukti dalam beberapa tahun rumah bisa terlihat sangat menurun kualitasnya dan harus direnovasi. Untuk material yang digunakan oleh pengembang pada pelaksanaan pembangunan perumahan bersubsidi di Kota Malang yaitu Pondasi Batu Kali, Struktur Beton Bertulang, Dinding Bata Merah Dan Batako, Plester Dan Finishing Cat, Lantai Keramik, Kusen Beton, Pintu KM/WC : PVC, Bak Mandi PVC Oval, Kloset Jongkok, Plafond Eternit, Atap Rumah menggunakan Rangka Baja

Ringan/Galvalum, dan Genteng Beton. Keberadaan fasilitas umum juga terbatas pos satpam, jalan paving, saluran air dan jaringan listrik serta tidak adanya fasilitas sosial. Pasalnya, pengembang yang kurang memperhatikan fasilitas, sehingga warga membangun secara mandiri.

Masalah dari faktor-faktor seperti ini membuat penghuni tidak mendapatkan kepuasan yang seharusnya didapatkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan pemerintah. 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 proses serta produk (Harianto, 2010).

Keberhasilan pengembang tidak saja diukur dalam persaingan bisnis, akan tetapi juga diukur dari kepuasan konsumen. Karena kepuasan konsumen mencerminkan kinerja dari pengembang yang pada akhirnya akan mempengaruhi penjualan dan masa depan pengembang itu sendiri. Keberhasilan pengembang yang tinggi akan mencerminkan kinerja yang tinggi pula (Riskiyah, 2015).

Perlunya dilakukan penelitian ini dikarenakan tidak semua pelaksanaan perumahan bersubsidi berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari kondisi eksisting perumahan bersubsidi yang tidak semua rumah dihuni oleh pemiliknya sendiri tetapi ada juga yang disewakan, kosong dan disita oleh pihak bank. Oleh Karena itu, upaya meningkatkan peran *stakeholder* sangat penting untuk membantu menyelesaikan permasalahan perumahan subsidi. *Stakeholder* disini adalah pengembang, pemerintah, dan penghuni. Sehingga sangat pentingnya peneliti untuk mengukur kepuasan penghuni perumahan subsidi. Kepuasan penghuni perumahan subsidi ditentukan oleh terpenuhinya persyaratan lokasi, kualitas bangunan, dan terutama dukungan sarana dan prasarana. Melalui penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang faktor – faktor yang akan diberikan kepada *stakeholder* untuk diperbaiki agar penghuni puas pada perumahan bersubsidi dengan lokasi berbeda yang ada di Kota Malang.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN HUNIAN PERUMAHAN BERSUBSIDI DI KOTA MALANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah tersebut di atas, untuk menganalisisnya diperlukan analisis penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana analisis meningkatkan peran *stakeholder* untuk pengambilan keputusan di bidang pembangunan perumahan subsidi yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan penghuni pada perumahan bersubsidi di Kota Malang?
2. Bagaimana analisis pengaruh faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan kelengkapan sarana dan prasarana perumahan terhadap tingkat kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Kota Malang?
3. Apa faktor yang dominan dalam tingkat kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen mengambil keputusan dalam membeli perumahan khususnya perumahan subsidi di Kota Malang. Sasaran Penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan penghuni pada perumahan bersubsidi di Kota Malang untuk memberikan faktor-faktor yang akan diperbaiki *stakeholder* agar penghuni puas.
2. Menganalisis pengaruh faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Kota Malang.
3. Mengetahui faktor yang dominan dalam tingkat kepuasan penghuni perumahan bersubsidi di Kota Malang.

1.4 Batasan Masalah

Karena luasnya ruang lingkup, maka dalam penelitian diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Lingkup penelitian dibatasi pada pembangunan perumahan subsidi di Kota Malang, khususnya yang telah dikembangkan oleh Pengembang perumahan menengah kebawah yaitu PT. Bunga Properti dan PT. Bulan Terang Utama di Kota Malang.
2. Perumahan subsidi yang menjadi obyek penelitian adalah perumahan Kenikir Permai, perumahan Kecipir Permai, perumahan Griya 8 Permai, perumahan Akasia Permai, perumahan Griya Buring Permai dan Perumahan Bulan Terang Utama.

3. Faktor yang diteliti hanyalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan hunian perumahan bersubsidi di Kota Malang, khususnya pada perumahan subsidi yaitu faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan faktor sarana dan prasarana.
4. Ditinjau dari tujuan penelitian, maka responden dalam penelitian ini adalah penghuni perumahan subsidi di Kota Malang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengembangan ilmu manajemen teknik.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kinerja pengembang di Kota Malang untuk pengambilan keputusan di bidang pembangunan perumahan subsidi.
 - c. Hasil penelitian ini digunakan sebagai literatur dalam pelaksanaan penelitian yang relevan di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan penghuni perumahan subsidi serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
 - b. Bagi Penghuni
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kondisi perumahan subsidi .
 - c. Bagi Pengembang
Dengan ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni dan tingkat kepuasan penghuni pada perumahan subsidi, maka usaha untuk meningkatkan kualitas produk perumahan subsidi dapat dilakukan dengan memberikan perhatian yang lebih terhadap penelitian tersebut.
 - d. Bagi Pemerintah
Sebagai masukan untuk dapat dipergunakan sebagai upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas perumahan subsidi di Kota Malang.
 - e. Bagi peneliti lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan bahasan kepustakaan sebagai acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB. I. PENDAHULUAN. Berisi Latar Belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat penelitian diakhiri dengan sistematika penelitian.

BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA. Dalam bab 2 ini berisi tentang landasan teori mengenai variabel-variabel yang dipakai yaitu Perumahan dan permukiman, Perumahan subsidi, tingkat kepuasan penghuni perumahan, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan yaitu faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan kelengkapan sarana dan prasarana. Kemudian Hubungan faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan kelengkapan sarana dan prasarana Terhadap kepuasan penghuni perumahan. Dilanjutkan Penelitian sebelumnya dan Teknik pengolahan data.

BAB.III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN. Berisi Diagram Alir Penelitian, Kriteria dan Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.

BAB.IV. METODOLOGI PENELITIAN berisi tentang : Rancangan Penelitian.; Tempat dan Waktu Penelitian ; Populasi dan Sampel.; Jenis dan Sumber Data.; Metode Pengumpulan Data.; Metode Analisis, metode analisis ini di bagi lagi kedalam Pengujian Instrumen 1) Uji Validitas 2) Uji Reliabilitas ; Analisis Deskriptif ; Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ; Pengujian Persyaratan Analisis 1) Uji Normalitas Data 2) Uji Linearitas 3) Uji Multikolinieritas ;Teknik Analisis Data Pengujian 1) Analisis Regresi.

BAB.V. PELAKSANAAN PENELITIAN, HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN. Berisi tentang : Pelaksanaan Penelitian ; Hasil Penelitian ; ditutup dengan Analisis Dan Pembahasan.

BAB. VI. PENUTUP, berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan di tutup dengan pemberian saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang dicapai.