

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh manusia untuk menjalankan kehidupannya dengan normal (Mbake *et al.*, 2021). Tanpa adanya rumah manusia dapat mengalami kehilangan sebuah jati diri sebagai manusia yang utuh dalam kehidupan sosial. Fungsi rumah juga telah berubah dari yang semula hanya sekedar sebagai tempat berlindung, kini rumah tak cukup hanya untuk berteduh namun juga dituntut untuk mengakomodir kebutuhan dan keinginan pemiliknya seperti lokasi yang strategis, bangunan yang indah, kokoh, kecukupan fasilitas. Dengan kata lain rumah tak cukup hanya untuk berteduh saja namun juga harus bisa menjadi tempat tinggal yang layak.

Peningkatan jumlah penduduk akan menimbulkan efek kebutuhan perumahan terus meningkat setiap tahun, akibat lain yang akan terjadi adalah memicu pemenuhan tempat tinggal. Dengan adanya kebutuhan perumahan yang lebih besar daripada persediaan perumahan yang ada, maka hal ini merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut (Putu dan Setijanti, 2015). Dari tahun ke tahun selisih kebutuhan dan penyediaan rumah masih terjadi. Khususnya ada pada masyarakat berpenghasilan rendah, hal tersebut disebabkan faktor rendahnya daya beli dan terbatasnya akses untuk mendapatkan sistem pembiayaan atas perumahan (Mangeswuri, 2016).

Dengan adanya kebijakan pemerintah yang disusun untuk memenuhi penyediaan tempat tinggal yang layak. Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat berpendapat kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap rumah layak huni dan berkualitas masih banyak, untuk itu program sejuta rumah adalah sebagai suatu dorongan untuk pemenuhan kebutuhan hunian yang baik dan program ini akan terus dilanjutkan (Perumahan.Pu.Go.Id, 2021). Rumah subsidi merupakan sebuah hunian yang menasar pada pemenuhan kebutuhan akan tempat tinggal atau hunian untuk keluarga yang memiliki penghasilan rendah atau disingkat MBR.

Meningkatnya kebutuhan rumah akan menjadi sebuah peluang bisnis dan lahan keuntungan bagi pihak penyedia (*Supplier*). Dengan kebutuhan perumahan yang lebih besar daripada persediaan perumahan yang ada, maka hal ini merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut (Putu dan Setijanti, 2015). Dampak yang terjadi adalah mengakibatkan jumlah pengembang mengalami kenaikan, karena pengembang memiliki peluang yang sama untuk menjalankan bisnis (Hidayati, 2020). Dengan adanya kenaikan atau pertumbuhan pengembang baru sebagai penyedia rumah subsidi tentunya akan berpotensi menjadi masalah baru, persaingan antar pengembang untuk menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian rumah subsidi akan terjadi (Suryanto 2010).

Dalam dunia bisnis yang berkembang ke arah *consumer centric*, kepuasan konsumen adalah hal yang sangat strategis dan menjadi pertimbangan utama. Karena hal ini mempengaruhi keberlangsungan masa depan sebuah perusahaan. Tidak hanya memupuk laba, memelihara konsumen merupakan hal yang mutlak untuk mengelola hubungan yang baik dengan perusahaan. Banyaknya persaingan diantara pengembang perumahan menuntut para pengembang untuk lebih fokus dalam memberikan keunggulan yang kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen perumahannya. *Market research* atau *survey* pasar kepuasan pelanggan menjadi sebuah hal yang begitu penting serta krusial untuk dapat mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen perumahan maupun bisnis properti. Salah satu isu yang sangat penting dalam bisnis adalah bagaimana menghindari serta mengelola pengaduan konsumen. Pelanggan atau konsumen akan melakukan pengaduan, *complain* jika merasa tidak puas atau dengan kata lain terjadi perbedaan antara apa yang mereka harapkan dengan kenyataan yang mereka terima. Untuk hal tersebut maka pengembang sangat berkepentingan memperhatikan kepuasan konsumennya, karena dengan tercapainya kepuasan pelanggan diharapkan pelanggan melakukan pembelian ulang akan produk perumahan yang dihasilkan oleh pengembang perumahan (Suzy dan Erna, 2009).

Dari sisi konsumen bisnis perumahan, pemenuhan kebutuhan rumah tidak serta merta merupakan sebuah kegiatan transaksi yang dapat dilakukan secara terus menerus, kecenderungan pemenuhan tersebut dapat dikatakan memiliki

frekuensi relatif lebih sedikit dibandingkan dengan pemenuhan kebutuhan pokok lainnya, besarnya nilai uang yang dikeluarkan untuk perolehan rumah tentunya akan muncul sebuah harapan kepuasan terhadap produk dengan kata lain konsumen memiliki harapan kepuasan dari transaksi yang dilakukannya, Konsumen yang disasar untuk memiliki rumah subsidi tentunya akan memiliki sebuah produk rumah yang ideal maupun kepuasan yang diberikan oleh pengembang (Rudi dan Iqbal, 2019).

Pengelolaan konsumen yang menguntungkan adalah sebuah defenisi sederhana dari pemasaran. Menarik pelanggan baru dengan memberikan janji nilai keunggulan dan menjaganya serta menumbuhkan pelanggan baru dengan memberikan kepuasan adalah sasaran dari pemasaran dalam dunia bisnis (Kotler dan Amstrong, 2008). Kepuasan pelanggan telah merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, selain mencari keuntungan komersil, dari pengukuran kepuasan tersebut dapat memberikan umpan balik dan saran kepada perusahaan untuk dapat selalu mengembangkan strategi dan inovasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan (Fachrudin dan Meliza, 2014).

Di Provinsi Sumatera Barat data menunjukkan 1.341.112 Unit rumah yang harus dipenuhi sampai tahun 2035 (Perkim.Id, 2020). Kota Payakumbuh adalah sebuah kota administrasi yang merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Barat. Menurut pernyataan Asisten II Kota Payakumbuh Bapak Dafrul Pasi, masalah jumlah kekurangan rumah dari selisih kebutuhan dan rumah yang telah ada atau istilah *backlog* juga mendera kota ini, sebanyak 6.115 Unit rumah harus disediakan dalam rangka pemenuhan rumah bagi masyarakat (Syahputra, 2021). Walau pembangunan rumah subsidi telah berjalan pada tahun 2017, indikasi ketidakpuasan konsumen dapat ditemui dengan adanya keluhan-keluhan yang muncul, fakta beberapa masalah muncul dapat ditemui di tingkat lapang seperti konsumen telah melakukan transaksi pembelian rumah tetapi rumah tersebut belum dibangun oleh developer bersangkutan (Syafriadi, 2020). Adanya keluhan konsumen terhadap kualitas rumah hunian yang tidak sesuai dapat juga ditemukan pada kenyataannya. Banyak pengembang yang menawarkan fasilitas perumahan agar sesuai dengan harapan konsumennya, penyediaan fasilitas umum dan sosial yang memadai, akan tetapi tidak jarang pengembang ingkar untuk menyediakan

fasilitas-fasilitas yang mustinya ada sesuai dengan peraturan pemerintah (Aprilia *et al.*, 2020).

Adanya indikasi keluhan pelanggan merupakan sebuah petunjuk ketidakpuasan dari bisnis perumahan, sementara pentingnya kepuasan pelanggan adalah sebuah faktor utama yang harus diperhitungkan dalam bisnis perumahan atau properti, dari dua hal kontras yang terjadi menjadi hal yang sangat menarik untuk diteliti. Oleh sebab itu, penulis memiliki kepentingan untuk melakukan kajian kepuasan konsumen rumah subsidi sebagai dasar dilakukan penelitian. Pada penelitian yang dilaksanakan peneliti bermaksud untuk mengungkap faktor faktor apa saja yang akan berpengaruh kepada kepuasan konsumen rumah subsidi dan menawarkan rekomendasi penting terhadap faktor yang menjadi kelemahan pada kepuasan konsumen rumah subsidi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah penelitian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan subsidi.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah adalah tujuan utama penelitian ini. Tujuan penelitian yang dilaksanakan ini adalah melakukan analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan subsidi di Payakumbuh.

D. Kegunaan Atau Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki harapan dapat dipergunakan dan dimanfaatkan bagi banyak orang, untuk hal tersebut maka manfaat yang ingin diraih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu bahan rujukan dan referensi bagi pengembang untuk memahami dan meningkatkan mutu perumahan kepada konsumen rumah subsidi.

2. Manfaat Studi

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan menjadi kontribusi dan pengayaan ilmu pengetahuan tentang kepuasan konsumen rumah subsidi, disamping itu penelitian ini juga dapat dipergunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan perbandingan dan pengembangan bagi penelitian yang akan dilakukan di waktu mendatang.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini diberikan batasan dan ruang lingkup agar penelitian menjadi terpusat dan penunjuk arah agar penelitian yang dikerjakan dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian adalah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat, dengan membatasi permasalahan terhadap penghuni rumah subsidi yang dibangun pada tahun 2017 sebagai perumahan pertama kali yang dibangun di kota tersebut. Penelitian ini akan melakukan pembahasan terhadap beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen rumah subsidi, beberapa variabel diambil sebagai bahan rujukan pada penelitian ini dirujuk dari penelitian penelitian sebelumnya yaitu kepuasan konsumen rumah subsidi yang telah dilakukan sebelumnya. Variabel-variabel yang di ajukan oleh peneliti yaitu variabel lokasi (X1), variabel kualitas bangunan (X2), variabel sarana dan prasarana (X3), variabel utilitas (X4) dan variabel kepuasan konsumen dinyatakan sebagai variabel endogen dengan simbol (Y).