

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada tahun 2007 ini banyak para pengusaha yang berbisnis *property* karena peluang bisnis masih terbuka dengan luas, termasuk dalam bidang perumahan. Banyaknya pengembang baru yang bermunculan seiring dengan banyaknya minat konsumen akan perumahan, membuat pengembang berpikir dan berlomba-lomba untuk menawarkan produk kepada konsumen dengan cara melakukan pameran di Mall, memasang iklan dan lain sebagainya. Dengan menawarkan berbagai keunggulan seperti kondisi *property*, inovasi terbaru yang dilakukan oleh pengembang baik dari segi model, *feature* dan *ornament* yang dapat melengkapi kebutuhan perlengkapan perumahan.

Banyak pesaing dari luar negeri yang menawarkan produknya ke dalam negeri atau menanam *investasi* dalam bisnis *property*, membuat persaingan dalam negeri semakin ramai dan memperketat persaingan. Membuat pengembang berfikir untuk melakukan riset pasar, riset bentuk arsitektur dan *interior* dan *exterior* rumah, jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggan. Semua tindakan ini dilakukan untuk mencapai kepuasan

Dengan banyaknya persaingan maka pengembang harus lebih fokus untuk membentuk kinerja perusahaan yang bagus, dengan adanya kinerja yang bagus dapat membantu pengembang untuk dapat bersaing dengan pengembang lain. Disamping itu pengembang haruslah menonjolkan keunggulan yang kompetitif agar perumahan yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen.

Dalam berbisnis *property* ini pengembang harus kerja keras dalam menciptakan desain rumah yang variatif, lokasi yang strategis serta fasilitas yang ditawarkan agar konsumen berminat untuk membeli dan disamping itu pelayanan harus ditingkatkan dengan harapan konsumen merasa terpuaskan setelah membeli perumahan yang ditawarkan.

(Timoticin Kwanda, et al.). Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di perkotaan menimbulkan peningkatan kebutuhan perumahan khususnya di wilayah Yogyakarta dan ini merupakan sebuah peluang bagi pengembang untuk menawarkan perumahannya kepada konsumen. Selama ini usaha pengembang perumahan dalam memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat perkotaan khususnya masyarakat menengah ke bawah adalah pembangunan perumahan sederhana, namun banyaknya kendala yang dihadapi oleh pengembang dalam menyediakan perumahan yang sederhana, sesuai standar bangunan dan terjangkau oleh konsumen menengah ke bawah

bangunan berada di bawah standar, penyediaan sarana dan prasarana kurang seimbang dengan kebutuhan konsumen.

Makin meningkatnya laju pertumbuhan perumahan di kota Yogyakarta dan gencarnya promosi perumahan, hal ini membuat banyak orang dari luar daerah yang berdatangan untuk berinvestasi dalam bentuk membeli rumah. Banyaknya putra-putra daerah lain yang berdatangan ke kota Yogyakarta untuk menuntut ilmu, menambah deretan panjang pembeli perumahan di Yogyakarta yang berasal dari luar daerah. Hal ini mengakibatkan semakin tinggi minat konsumen dalam pembelian perumahan di Yogyakarta.

Banyaknya konsumen dari dalam daerah maupun luar daerah menambah keanekaragaman selera dan kepuasan. Setiap konsumen pastilah memiliki selera yang berbeda-beda dan tingkat kepuasan yang berbeda, oleh karena itu kepuasan konsumen haruslah diutamakan. Untuk lebih mengutamakan selera konsumen maka, perusahaan harus lebih variatif dan inovatif dalam menawarkan perumahan yang dihasilkan kepada konsumen, sebab dengan lebih mengutamakan kepuasan konsumen yaitu dengan cara memperhatikan apa yang diminati dan diinginkan oleh konsumen terhadap rumah yang diharapkan sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri dalam hati konsumen.

Dengan menawarkan perumahan secara fleksibel kepada konsumen diharapkan konsumen mendapatkan kepuasan, dikarenakan konsumen dapat

memilih atau mendesain sendiri rumah yang diinginkan.

yang diinginkan (konsumen diberi beberapa pilihan disain interior). Dengan demikian konsumen dapat berperan aktif dalam menentukan rumah yang akan dibelinya sehingga dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen dan ini merupakan bentuk pelayanan yang terbuka dan fleksibel yang harus ditawarkan oleh pengembang dalam menciptakan kepuasan kepada konsumen.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan perusahaan perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan perumahan (Torbica dan Stroh, 2000. dalam Munawaroh, 2005) mengembangkan instrumen untuk mengukur kepuasan pembeli perumahan yang dikenal dengan HOMBSAT (*Home-Buyer Satisfaction*). Instrumen ini mengukur kepuasan pembeli perumahan dari dimensi disain, rumah dan servis. Setelah perusahaan mengetahui dimensi kepuasan pelanggan, perusahaan diharapkan dapat mengembangkan produknya dengan melakukan modifikasi produk sesuai dengan harapan pelanggan.

B. BATASAN MASALAH

Dari latar belakang yang ada dapat diketahui bahwa penelitian ini dilakukan di bawah pengembang PT. SARWO INDAH yang terdiri dari perumahan Tata Bumi Patran Regency dan Ambarukmo Regency. Tipe perumahan yang diteliti ini adalah perumahan menengah dengan harga

adalah memiliki banyak peminat dan memenuhi syarat item dalam setiap variabel kepuasan yang akan diukur.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan perumahan di bawah PT. SARWO INDAH, menggunakan sebuah instrumen, yang sering dikenal dengan METODE HOMBSAT (*Home-Buyer Satisfaction*) yang dikembangkan (Torbica dan Stroh, 2000, dalam Munawaroh, 2005). Instrumen ini mengukur kepuasan pembeli perumahan dari dimensi disain, rumah dan servis.

Penelitian ini terbatas hanya pada Perumahan di bawah PT. SARWO INDAH, yang terdiri dari perumahan Tata Bumi Patran Regency dan Perumahan Ambarukmo Regency. Dari masing-masing perumahan memiliki beberapa tipe :

Tipe perumahan dari Tata Bumi Patran Regency :

1. Tipe 36 dengan luas bangunan 36 m² dan luas tanah 70-93 m² dengan harga jual Rp 125.000.000 – Rp 160.000.000.
2. Tipe 45 dengan luas bangunan 45 m² dan luas tanah 80-105 m² dengan harga jual Rp 177.500.000 – Rp 219.000.000.
3. Tipe 54 dengan luas bangunan 54 m² dan luas tanah 116-127 m² dengan harga Rp 221.000.000 – 240.000.000.
4. Tipe 60 dengan luas bangunan 60m² dan luas tanah 100-120 m² dengan harga jual Rp 240.000.000 – Rp 280.000.000.

5. Tipe 70 dengan luas bangunan 70m^2 dan luas tanah $115\text{-}125\text{ m}^2$ dengan harga Rp 260.000.000 – 310.000.000.

Tipe perumahan dari Ambarukmo Regency 1 Regensi :

1. Tipe 45 dengan luas bangunan 45 m^2 dan luas tanah $75\text{-}89\text{ m}^2$ dengan harga Rp 136.000.000 – Rp 170.000.000.
2. Tipe 54 dengan luas bangunan 54 m^2 dan luas tanah $79\text{-}120\text{ m}^2$ dengan harga Rp 151.000.000 – Rp 236.000.000.
3. Tipe 60 dengan luas bangunan 60 m^2 dan luas tanah $92\text{-}133\text{ m}^2$ dengan harga Rp 203.000.000 – Rp 250.000.000.
4. Tipe 90 dengan luas bangunan 90 m^2 dan luas tanah $135\text{-}140\text{ m}^2$ dengan harga Rp 292.000.000 – 300.000.000.

C. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan dimensi kepuasan atas disain, rumah, dan servis di bawah pengembang PT. SARWO INDAH?
2. Apakah ada perbedaan dimensi kepuasan pada masing-masing perumahan dengan tipe yang berbeda?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis apakah ada perbedaan dimensi kepuasan atas disain, rumah dan servis di bawah pengembang PT. SARWO INDAH.
2. Untuk menganalisis apakah ada perbedaan dimensi kepuasan pada masing-masing perumahan dengan tipe yang berbeda di bawah pengembang PT. SARWO INDAH..
3. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan antara konsumen perumahan Tata Bumi Patran Regency dan Perumahan Ambarukmo Regency .

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Pengembang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengembang PT. SARWO INDAH dalam memahami kepuasan pelangganya. Selanjutnya pengembang dapat melakukan perbaikan terus menerus, untuk lebih memuaskan pelangganya sehingga dapat menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi pada pelanggan dan dalam jangka panjang dapat meningkatkan *profitabilitas* perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi tugas skripsi dan dapat menerapkan ilmu yang dipelajari dari mata kuliah manajemen kualitas tentang dimensi kepuasan serta dapat menambah wawasan yang lebih luas tentang

3. Bagi Akademisi

Semoga penelitian ini dapat menambah referensi bagi akademisi dan