

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah populasi manusia di dunia semakin bertambah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Perserikatan Bangsa-Bangsa pada pertengahan tahun 2017, jumlah populasi manusia di tahun 2017 adalah sekitar 7.5 miliar jiwa. Sementara penyebaran penduduk terbanyak di dunia masih dipegang oleh benua Asia dengan jumlah populasi manusia sekitar 4.5 miliar jiwa. Adapun di bawah ini terdapat tabel yang dikutip dari *World Population Prospects: The 2017 Revision, Data Booklet*.

Tabel 1.1 Penyebaran Penduduk di Dunia Tahun 2017

Wilayah	Populasi (Juta)	Distribusi Persentase (%)	Kepadatan Penduduk (per km ²)
Dunia	7,550	100	58
Afrika	1,256	16.6	42
Asia	4,504	59.7	145
Eropa	742	9.8	34
Amerika Latin dan Karibia	646	8.6	32
Amerika Utara	361	4.8	19
Oceania	41	0.5	5

Sumber: *United Nations* 2017, 3.

Berdasarkan sumber sebelumnya, diperoleh data jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 264 juta pada tahun 2017. Penyebaran penduduk terbanyak di

Indonesia yaitu terletak di pulau Jawa khususnya di Jakarta. Jumlah penduduk di Jakarta berdasarkan hasil sensus penduduk pada tahun 2010 adalah sebesar 9.6 juta jiwa. Sementara jumlah penduduk pada tahun-tahun selanjutnya diukur berdasarkan proyeksi hasil sensus penduduk tahun 2010. Adapun di bawah terdapat tabel yang menunjukkan proyeksi jumlah penduduk menurut kabupaten/kota di Jakarta tahun 2015 dan tahun 2016 yang dikutip dari Jakarta dalam Angka 2017.

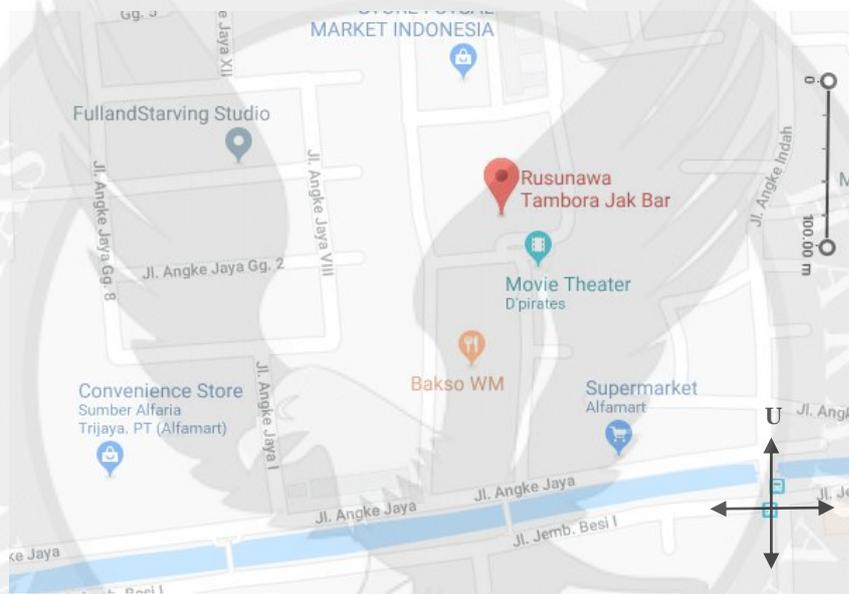
Tabel 1.2 Proyeksi Penduduk Jakarta 2015-2016

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk	
	2015	2016
Kepulauan Seribu	23,340	23,616
Jakarta Selatan	2,185,711	2,206,732
Jakarta Timur	2,843,816	2,868,910
Jakarta Pusat	914,182	917,754
Jakarta Barat	2,463,560	2,496,002
Jakarta Utara	1,747,315	1,764,614
Jakarta	10,177,924	10,277,628

Sumber: Badan Pusat Statistik 2017, 59.

Berdasarkan artikel pada Kompas.com dengan judul Ini Pemicu Harga Tanah Meroket yang ditulis oleh Dani Prabowo pada tanggal 22 November 2017 menyatakan bahwa permintaan terhadap tanah dari tahun ke tahun terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Sementara pasokan lahan tidak sebanding dengan besarnya jumlah permintaan. Hal ini berdampak pada kenaikan harga lahan sehingga Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) tidak mampu menjangkau tempat tinggal yang layak. Dalam rangka meningkatkan kualitas hidup

MBR maka pemerintah melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mengambil langkah untuk menciptakan sebuah program kerja yaitu dengan mendirikan rumah susun guna memindahkan mereka ke tempat yang lebih layak huni. Salah satu proyek rumah susun yang telah terealisasi adalah proyek Rumah Susun Tambora. Lokasi Rumah susun Tambora bertempat di Jalan Angke Jaya RW 11, Kelurahan Angke, Kecamatan Tambora, Jakarta Barat.



Gambar 1.1 Lokasi Rumah Susun Tambora

Sumber: Google Inc. Google Maps: <http://bit.ly/2KFCpQI> (accessed August 6, 2018).

Pada umumnya, kesuksesan proyek hanya diukur berdasarkan mutu, biaya, dan waktu. Akan tetapi masih terdapat pengukuran lain yang menentukan kesuksesan proyek yaitu kepuasan dari *customer* (*customer satisfaction*). *Customer* di dalam proyek rumah susun adalah penghuni rumah susun. Selain itu jika dilihat dari tujuan didirikannya rumah susun adalah untuk menyediakan kehidupan yang layak bagi MBR sehingga dapat dikatakan bahwa *customer satisfaction* merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan proyek rumah susun.

Dalam mengukur *customer satisfaction* maka perlu dilakukan analisis terhadap apa saja indikator-indikator yang berperan di dalamnya. Indikator-indikator tersebut berasal dari elemen-elemen yang diperoleh berdasarkan perspektif-perspektif metode *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan metode yang mempertimbangkan elemen-elemen yang *intangible* dalam penyusunan strategi untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan. Oleh karena itu *balanced scorecard* adalah metode yang cocok untuk menentukan elemen-elemen yang akan ditinjau.



Gambar 1.2 Rumah Susun Tambora

1.2. Rumusan Masalah

Dalam merumuskan masalah pada penelitian tugas akhir ini maka dapat dilihat secara garis besar permasalahan yang akan ditinjau adalah *customer satisfaction* Rumah Susun Tambora. Adapun di bawah ini terdapat beberapa perumusan masalah yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana keadaan Rumah Susun Tambora saat ini?
- 2) Bagaimana alur penerapan metode *balanced scorecard* dalam menentukan indikator-indikator kesuksesan proyek berdasarkan *customer satisfaction* pada Rumah Susun Tambora?
- 3) Apakah proyek Rumah Susun Tambora sukses berdasarkan *customer satisfaction*?
- 4) Apa saja indikator yang memiliki tingkat *customer satisfaction* rata-rata tertinggi dalam proyek Rumah Susun Tambora?

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dalam penelitian tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi kondisi yang sedang terjadi di Rumah Susun Tambora.
- 2) Mengidentifikasi alur penerapan *balanced scorecard* dalam menentukan indikator-indikator kesuksesan proyek berdasarkan *customer satisfaction* pada Rumah Susun Tambora.
- 3) Mengetahui apakah proyek Rumah Susun Tambora sukses berdasarkan *customer satisfaction*.
- 4) Mengidentifikasi indikator-indikator apa saja yang memiliki tingkat *customer satisfaction* rata-rata tertinggi dalam proyek Rumah Susun Tambora.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan

Untuk memudahkan penelitian terhadap Rumah Susun Tambora, maka dilakukan pembatasan ruang lingkup agar penelitian menjadi lebih spesifik. Adapun ruang lingkup dibatasi dengan:

- 1) Indikator kesuksesan sebuah proyek diperoleh dari elemen-elemen yang terdapat pada perspektif finansial, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.
- 2) Penggunaan metode *balanced scorecard* hanya sampai pada tahap penentuan indikator. Sementara tahap pengolahan data menggunakan metode *frequency index*.
- 3) Rumah Susun Tambora sebagai objek penelitian.
- 4) Survei hanya dilakukan terhadap penghuni rumah susun *Tower A*.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian tugas akhir ini, maka digunakan metode survei wawancara. Survei wawancara merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner. Selain itu, juga dilakukan dokumentasi guna memberikan gambaran mengenai kondisi Rumah Susun Tambora saat ini serta juga dilakukan pengukuran terhadap *unit* Rumah Susun Tambora dengan bantuan alat *laser distance meter*, *lux meter*, dan *sound level meter*.

1.6. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data pada kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *frequency index*. Metode *frequency index* dilakukan dengan mengukur tingkat *customer satisfaction* rata-rata terhadap setiap indikator. Setelah itu dilakukan analisis data dengan membandingkan hasil tingkat *customer satisfaction* rata-rata setiap indikator dengan keadaan aktual di Rumah Susun Tambora. Analisis data juga dilakukan dengan mempertimbangkan titik acuan setiap indikator.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terbagi menjadi :

1) BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang permasalahan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah, metode pengumpulan data serta sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir ini.

2) BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini dibahas teori-teori yang digunakan sebagai landasan penelitian tugas akhir ini.

3) BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menunjukkan bagaimana penelitian tugas akhir ini dilaksanakan yang terbagi menjadi lima tahap, yaitu: perumusan masalah, penerapan metode, identifikasi indikator, pengolahan dan analisis indikator, dan penarikan kesimpulan.

4) BAB IV: PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisikan kondisi Rumah Susun Tambora, perhitungan jumlah minimal responden, hasil pengelompokkan responden, hasil penerapan metode *balanced scorecard*, penetapan titik acuan dan sumber acuan, proses pengolahan kuesioner, analisis hasil pengolahan kuesioner, dan hasil akhir pengolahan kuesioner.

5) BAB V : PENUTUP

Pada bagian bab terakhir tugas akhir berisikan kesimpulan dan saran penelitian.