

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jumlah penduduk dunia menurut sumber dari worldometer.info mencapai 7.6 miliar jiwa pada tahun 2018. Indonesia merupakan salah satu negara yang menyumbangkan sekitar 3.5% penduduk dunia. Indonesia menduduki peringkat keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia dengan 266,794,980 jiwa pada tahun 2018.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk (2018)

No	Negara	Populasi (2018)
1	China	1,415,045,928
2	India	1,354,051,854
3	Amerika Serikat	326,766,748
4	Indonesia	266,794,980
5	Brazil	210,867,954

Sumber: Worldometer.info

Jumlah penduduk yang banyak ini ternyata belum terdistribusi dengan rata di seluruh pulau di Indonesia, melainkan masih sangat terpadat pada pulau Jawa. Terlebih lagi pada provinsi DKI Jakarta dimana provinsi ini merupakan provinsi terpadat di Indonesia menurut data yang diambil dari Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS), yaitu dengan 15,328 jiwa/km² pada tahun 2015. Kepadatan ini sangat berbanding jauh dengan provinsi lain seperti dengan provinsi terpadat kedua di Indonesia yaitu Jawa Barat dengan kepadatan 1,320 jiwa/km² menurut data dari BPS.

Tingkat kepadatan yang begitu tinggi menyebabkan permintaan akan bangunan tempat tinggal semakin tinggi yang kemudian berimbas pada mahalnya harga rumah dan harga tanah. Hal ini menyebabkan masyarakat miskin, yaitu

masyarakat yang memiliki rata-rata pengeluaran perkapita perbulan di bawah garis kemiskinan (GK) tidak mampu memiliki rumah sebagai tempat tinggal. Dimana jumlah masyarakat miskin yang ada di provinsi DKI Jakarta pada bulan Maret tahun 2017 sebesar 389,690 (3.77%) dengan batas garis kemiskinan untuk perkotaan pada tahun 2017 sebesar 578,247 (rupiah/kapita/bulan) berdasarkan data dari BPS. Oleh karena itu, banyak masyarakat miskin menjadikan bantaran sungai, bawah jembatan atau pinggiran rel kereta sebagai tempat tinggal dimana tempat-tempat seperti itu jelas tidak layak untuk dihuni.



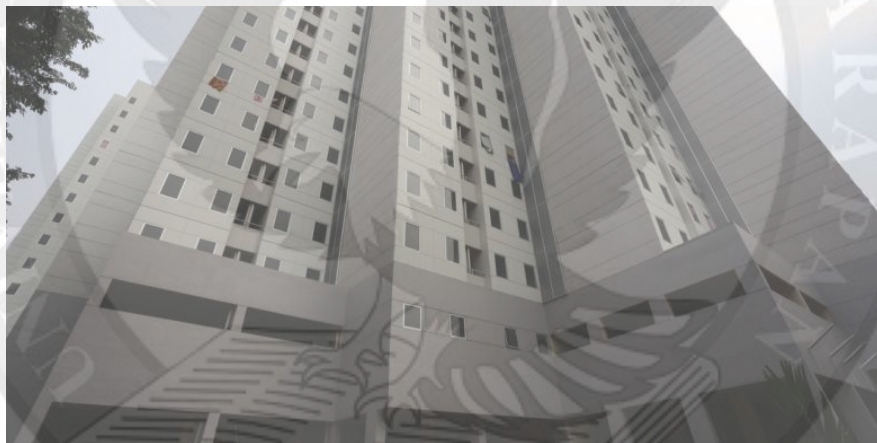
Gambar 1. 1 Kondisi rumah yang dibangun pada bantaran sungai

Sumber: (Agregasi Sindonews.com 2018)

Untuk mengatasi hal ini, pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) memiliki proyek rumah susun (rusun) dimana rusun ini diharapkan mampu menyediakan tempat yang menurut pemerintah layak dihuni dan mampu dijangkau oleh rakyat miskin. Selain itu keterbatasan lahan yang ada juga menjadi alasan bagi pemerintah

memilih membangun tempat tinggal secara vertikal seperti rusun sebagai alternatif untuk mengatasi masalah tersebut.

Salah satu contoh rusun yang telah dibangun oleh kementerian PUPR di lahan DKI Jakarta adalah Rusun Jatinegara Barat. Rusun ini terletak pada kawasan Jatinegara Barat, sekitar 300 meter dari terminal Kampung Melayu. Terdapat dua *tower* pada rusun ini dengan masing-masing 16 lantai dengan kapasitas mencapai 514 *unit*. Harga sewa dari rusun Jatinegara Barat ini berkisar sekitar Rp.300.000,-/bulan. Kehadiran rusun ini bertujuan untuk menampung warga Kampung Pulo yang telah dipindahkan dari bantaran Sungai Ciliwung untuk meningkatkan kesejahteraan mereka dan membantu normalisasi dari Sungai Ciliwung.



Gambar 1. 2 Rusun Jatinegara Barat

Sumber: (Aziza 2015)

Pada pembangunan suatu proyek, terdapat *stakeholder* proyek yaitu pihak-pihak baik secara individual, maupun secara organisasi yang mungkin mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan, aktivitas, dan hasil dari suatu proyek menurut buku *Project Management Body of Knowledge (PMBOK) 6th Edition*. Pada proyek rumah susun ini, para *stakeholder* proyek yang dimaksud adalah pemerintah, kontraktor, konsultan, masyarakat atau penghuni, lingkungan

sekitar dan lain lain. Para *stakeholder* ini dapat terlibat secara aktif atau memiliki kepentingan yang dapat berupa hasil yang positif atau negatif terhadap kinerja dari penyelesaian proyek.

Dampak yang diterima para *stakeholder* akibat dari proyek rumah susun dapat menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan proyek ini. Kesuksesan proyek rumah susun ini menjadi sangat penting, karena dapat melihat keseriusan dan efektifitas program yang dimiliki oleh pemerintah. Tentunya dengan sukses yang dicapai oleh proyek rumah susun ini, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat DKI Jakarta.

Salah satu *stakeholder* yang merasakan dampak dari kehadiran rumah susun ini adalah penghuni, dimana pada tugas akhir ini akan meninjau kesuksesan suatu proyek yang berfokus pada sudut pandang penghuni. Seringkali para penghuni dari hasil proyek yang dikerjakan pemerintah kurang mendapat perhatian setelah proyek diselesaikan, padahal penghuni merupakan target utama dari penyelenggaraan proyek rumah susun tersebut.

Kepuasan dari penghuni atau yang sering disebut dengan *customer satisfaction* merupakan salah satu bagian dari faktor yang berpengaruh dalam kesuksesan proyek seperti proyek rumah susun. Selain itu, *customer satisfaction* dapat melihat sisi lain yang dialami oleh masyarakat yang tinggal di rumah susun secara langsung sehingga dapat mengetahui kebutuhan yang sebenarnya mereka butuhkan sudah terpenuhi atau belum.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur *customer satisfaction* dari penghuni rumah susun adalah *Quality Function Deployment*

(QFD). QFD memiliki prinsip bahwa kebutuhan dan keinginan *customer* menjadi poros dalam menghasilkan suatu produk. (Doug, Bill and Rick 1995).

Metode QFD memiliki keunggulan karena selain mengukur tingkat kepuasan, QFD dapat memberikan solusi perbaikan. Hal ini dapat terjadi karena metode QFD dapat menentukan indikator dan solusi perbaikan. Dengan demikian hasil QFD dapat menyatakan seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka terdapat beberapa permasalahan dalam penentuan kesuksesan proyek Rusun Jatinegara Barat. Masalah-masalah tersebut adalah:

- 1) Bagaimana kondisi fisik dari Rusun Jatinegara Barat saat ini?
- 2) Bagaimana QFD diaplikasikan dalam mengukur *customer satisfaction* pada Rusun Jatinegara Barat?
- 3) Apakah Rusun Jatinegara Barat ini telah berhasil memberikan kepuasan pada penghuni yang tinggal?
- 4) Apa saja indikator yang paling berpengaruh pada kesuksesan proyek menurut *customer satisfaction* dalam Rusun Jatinegara Barat?
- 5) Apakah proyek Rusun Jatinegara Barat merupakan proyek yang sukses berdasarkan *customer satisfaction*?

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan yang ingin disampaikan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kondisi fisik terkini dari Rusun Jatinegara Barat.

- 2) Menganalisis QFD sebagai metode yang digunakan untuk melihat kesuksesan proyek berdasarkan *customer satisfaction* pada proyek rusun Jatinegara Barat.
- 3) Mendapatkan tingkat kepuasan dari penghuni Rusun Jatinegara Barat untuk setiap indikator yang telah ditentukan.
- 4) Mencari indikator yang paling berpengaruh pada kesuksesan proyek menurut *customer satisfaction* dalam Rusun Jatinegara Barat.
- 5) Mencari tahu apakah Rusun Jatinegara Barat merupakan proyek yang sukses atau tidak berdasarkan *customer satisfaction*.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan

Agar lebih mudah dalam memahami tugas akhir ini dalam suatu lingkup yang lebih jelas dan spesifik, batasan penulisan dibutuhkan agar pembahasan yang dilakukan pada tugas akhir ini dapat lebih terfokus.

Ruang lingkup dalam tugas akhir ini adalah:

- 1) Bangunan yang ditinjau adalah Rusun Jatinegara Barat.
- 2) Menggunakan QFD sebagai metode dalam penilaian *customer satisfaction*
- 3) Survei dilakukan hanya pada satu *stakeholder* yang ada di Rusun Jatinegara Barat ini, yaitu pada penghuni rusun *Tower A*.
- 4) Respon teknis dan hubungan yang dihasilkan oleh QFD hanya berdasarkan dari satu perspektif penilaian.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, terdapat tiga metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode-metode ini akan digunakan sebaik mungkin agar

mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Berikut merupakan metode-metode yang dimaksud:

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian dan pada objek yang sedang diamati.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi secara langsung terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang sedang diamati.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

1.6. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab besar yang akan disusun dengan sistematika yang jelas sehingga diharapkan mudah dipahami bagi pembaca. Berikut lima bab besar yang akan dibahas:

1) BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang pemilihan topik dalam tugas akhir ini beserta dengan maksud dan tujuan dari penulisan tugas akhir ini. Selain itu permasalahan yang muncul dalam penulisan tugas akhir ini dan ruang lingkup yang membatasi juga akan dimuat dalam bab ini.

2) BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang digunakan untuk mendukung dan mendasari penulisan tugas akhir ini. Pembahasan teori akan mencakup definisi dari proyek, kesuksesan proyek hingga penjelasan mengenai metode yang digunakan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD). Teori-teori yang didapatkan merupakan hasil dari studi literatur yang dilakukan dan dihubungkan dengan topik dari tugas akhir ini.

3) BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan serta metode yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini. Metode yang dijelaskan pada bab ini adalah metode penelitian dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini.

4) BAB IV: ANALISIS DATA

Bab ini berisi mengenai pengolahan data yang telah didapatkan dari bab III dan dilakukan analisis mengenai hasil yang didapat. Seluruh hasil dan perhitungan yang dilakukan akan ditampilkan dalam bab ini dengan sistematika yang jelas.

5) BAB V: KESIMPULAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari tugas akhir ini yang akan berisi mengenai kesimpulan dari penulisan tugas akhir ini yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada di awal, serta menampilkan saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya.