

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dengan seiring meningkatnya jumlah penduduk dan keterbatasan lahan di perkotaan apartemen seharusnya menjadi bidikan bagi para penduduk maupun investor, namun pada kenyataannya penjualan apartemen di Jakarta, Bogor, Depok termasuk Tangerang justru menurun 45,1 persen hingga 75,8 persen. (Haranti, 2020).



Gambar 1.1 Harga jual apartemen strata (Petriella, 2021).

Pada gambar 1 grafik harga jual apartemen pada tahun 2020 dan 2021 juga tidak mengalami peningkatan yang dikarenakan dampak pandemi. Untuk membangun sebuah bangunan gedung dibutuhkan beberapa tahapan menurut Rofudin dkk (2017), terdapat empat tahapan dalam proyek konstruksi/siklus proyek yaitu: tahapan perencanaan, perancangan, tahapan pelaksanaan pembangunan dan yang terakhir adalah tahapan operasional atau pemanfaatan dan pemeliharaan. Tahapan operasional juga sangat penting untuk diperhatikan karena kegiatan fisik tanpa disertai dengan peningkatan fasilitas akan menyebabkan nilai ekonomi dan nilai fisik menurun, kenyataan dilapangan menunjukkan kegiatan pemeliharaan pada umumnya kurang mendapatkan perhatian. (Lambang, 2018). Padahal jika pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dikelola dengan baik bangunan gedung maupun fasilitas di dalamnya akan tampak semakin indah, kokoh serta

tampak terawat dengan begitu dapat membuat penghuninya merasa nyaman dan aman serta menjadi aset bagi penghuni atau pemilik bangunan tersebut (Mulyandri dan Saputra, 2011, p.1)

Bangunan gedung apartemen XYZ diidentifikasi ada empat pihak yang berkepentingan dalam menentukan kinerja operasional apartemen tersebut yaitu Pemilik, penghuni, pengembang dan pengelola gedung. Dikarenakan apartemen XYZ masih belum menetapkan PPPSRS (Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun), maka Menurut acuan dari undang-undang no.20 tahun 2021 pasal 59 ayat (1) mengatakan bahwa pelaku pembangunan rumah susun umum milik dan rumah susun komersial dalam masa transisi sebelum terbentuknya PPPSRS wajib mengelola rumah susun. Sehingga pada kasus apartemen XYZ pihak Developer masih memiliki andil dalam pengolahan apartemen termasuk dalam menunjuk pengelola bangunan gedung (*Building Manager*).

Agar operasional bangunan gedung dapat berjalan dengan baik kemampuan manajerial yang ahli dalam bidang tersebut sangat dibutuhkan. Menurut Tuelah dkk (2014) Manajemen konstruksi merupakan serangkaian proses dalam mengelola kegiatan dan melaksanakan pembangunan fisik yang dikerjakan secara profesional dan disiplin tinggi, yang mana pada tahapan persiapan perencanaan, perancangan, pelelangan pekerjaan, pelaksanaan, serta penyerahan (pengoperasiannya) yang memerlukan suatu sistem secara menyeluruh dan terpadu terhadap sasaran dan tujuan untuk mencapai hasil yang optimal dalam aspek mutu, biaya dan waktu.

Oleh karena itu sebagai *Buildig management* yang berperan dalam tahapan operasional bangunan gedung. perlu menerapkan suatu sistem yang berbasis mutu untuk mengendalikan kegiatan operasional suatu bangunan gedung. Menurut Tumbel, (2016) sistem manajemen mutu yang baik dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi melalui kinerja operasionalnya. Salah satu prinsip *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu acuan atau keyakinan yang komprehensif dan mendasar dalam menggerakkan organisasi dengan berpegang pada tujuan jangka panjang dengan cara meningkatkan kinerja secara berkesinambungan dan berfokus pada pelanggan sambil mempertimbangkan harapan dan kebutuhan semua pemangku kepentingan (Abdulazeez, dkk, 2015).

Sehingga sistem manajemen yang diterapkan dalam operasional bangunan gedung haruslah berbasis mutu.

Jika implementasi sistem manajemen mutu dilakukan dengan tepat dan baik dalam seluruh aktivitas operasional bangunan gedung, dapat meminimalisir pengeluaran biaya pekerjaan ulang yang diakibatkan ketidak sesuaian kinerja, sehingga biaya operasional juga akan menurun (Simanjuntak dan Suawa,2014). Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja prinsip-prinsip sistem manajemen mutu yang paling berpengaruh terhadap kinerja operasional bangunan gedung apartemen XYZ kota Tangerang, dalam perspektif *Building Management*.

1.2 Permasalahan Penelitian

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apa saja faktor dan variabel prinsip-prinsip sistem manajemen mutu pada tahapan operasional bangunan gedung apartemen XYZ Kota Tangerang
- 2) Apa saja faktor dan variabel prinsip-prinsip sistem manajemen mutu yang berpengaruh terhadap kinerja operasional bangunan gedung apartemen XYZ Kota Tangerang?
- 3) Apa rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apa saja faktor dan variabel prinsip-prinsip sistem manajemen mutu pada tahapan operasional bangunan gedung apartemen XYZ kota Tangerang.

- 2) Untuk mengetahui apa saja faktor dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja operasional bangunan gedung apartemen XYZ kota Tangerang.
- 3) Untuk memberikan rekomendasi kepada pengelola bangunan gedung apartemen (*building management*) dalam meningkatkan kinerja operasional bangunan gedung apartemen.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini adalah untuk mengukur perspektif responden terkait prinsip - prinsip manajemen mutu pada kinerja tahapan operasional bangunan gedung yang dikelola oleh (*Building management*) di apartemen XYZ Kota Tangerang

- 1) Penelitian ini ditinjau dari sudut pandang *Building management*.
- 2) Penelitian ini mengambil tahapan operasional bangunan gedung apartemen.
- 3) Studi kasus penelitian ini adalah apartemen XYZ kota tangerang.
- 4) Fungsi bangunan gedung adalah sebagai tempat tinggal.
- 5) Pelanggan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pemilik dan penghuni apartemen XYZ.

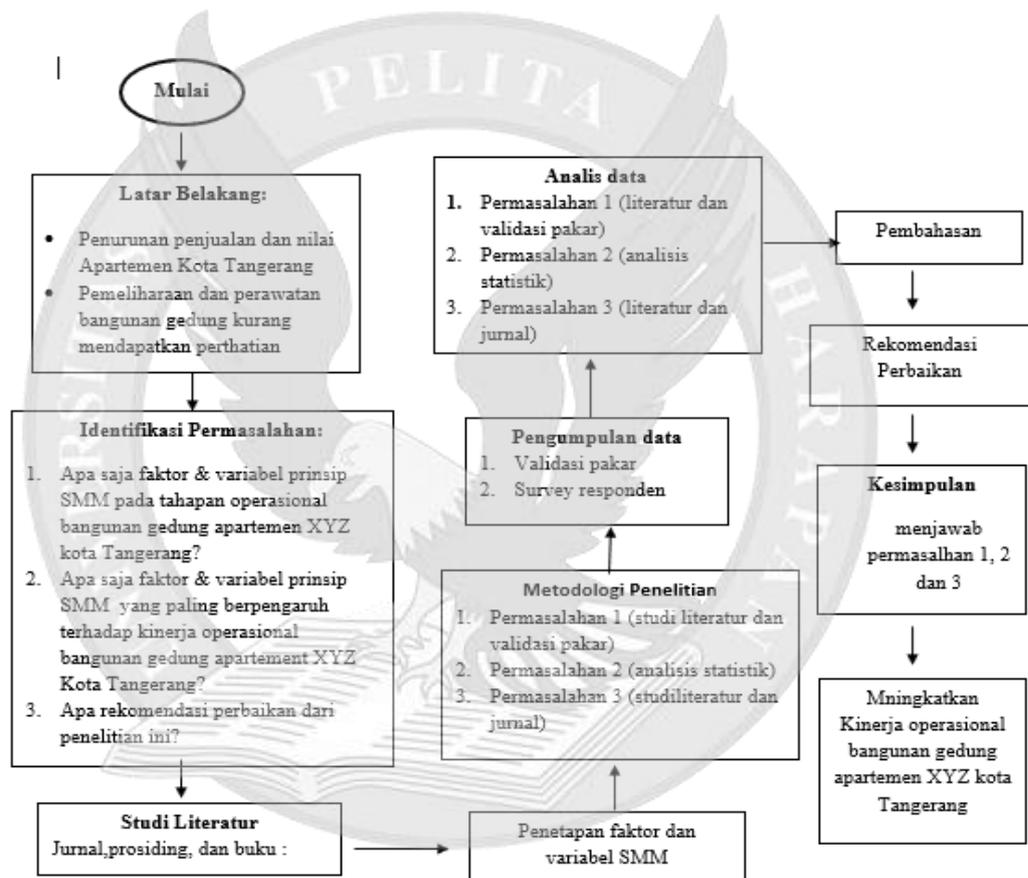
1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Penulisan ini diharapkan yang diharapkan dapat membuat pembaca memahami pentingnya manfaat tahapan operasional yaitu kegiatan perawatan dan pemeliharaan bangunan gedung apartemen terhadap nilai investasi atau nilai apartemen itu sendiri.
- 2) Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan masukan serta pihak *building management* dalam untuk meningkatkan kinerja operasional melalui penerapan sistem manajemen mutu.

- 3) Dapat menjadi landasan literatur pada peneliti lain terkait manajemen konstruksi, istem manajemen mutu dan kinerja operasional bangunan gedung apartemen.

1.6 Kerangka Berpikir

Berikut adalah diagram kerangka berpikir yang akan dilakukan untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini :



Gambar 1.2. Diagram kerangka berpikir

Pada gambar 2 mengenai kerangka berpikir dalam penelitian ini. Yang diawali dengan latar belakang terhadap penurunan penjualan dan nilai apartemen pada kota Tangerang sehingga orang yang telah memiliki apartemen terpaksa harus mempertahankan dan tidak menjual apartemen nya, sedangkan dalam bangunan gedung apartemen nilainya semakin menyusut hal tersebut dikarenakan mutu suatu bangunan gedung pada umumnya dirancang hanya dalam kurun waktu 20 tahun,

sehingga untuk dapat mempertahankan dibutuhkan perawatan dan pemeliharaan bangunan gedung agar menjaga apartemen tetap optimum dan mencegah penurunan nilai apartemen. Namun pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung kurang diperhatikan. Sehingga dalam penelitian ini mengkaji mengenai kinerja operasional bangunan gedung berbasis prinsip-prinsip sistem manajemen mutu.

Selanjutnya, peneliti merumuskan permasalahan berdasarkan latar belakang tersebut, oleh karena itu perlu dilakukan studi literatur dari jurnal, buku maupun prosiding untuk dapat menetapkan Faktor dan variabel sistem manajemen mutu, rencana dalam metode penelitian dilakukan untuk mengetahui cara agar dapat menjawab ketiga permasalahan, setelah metode telah ditetapkan dilakukan penyebaran kuesioner terhadap pakar agar dapat memvalidasi faktor dan variabel yang telah ditetapkan. setelah itu pengumpulan data digunakan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap responden yang bekerja pada pengelola bangunan pada apartemen XYZ kota Tangerang, dan kemudian data yang telah dikumpulkan dilakukan analisis statistik dengan bantuan program SPSS versi 25.

Setelah hasil dari analisis telah didapatkan akan dilakukan pembahasan berdasarkan literatur dan penelitian sebagai pendukung untuk memudahkan dalam memberikan kesimpulan dan saran yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional bangunan gedung apartemen XYZ kota Tangerang.