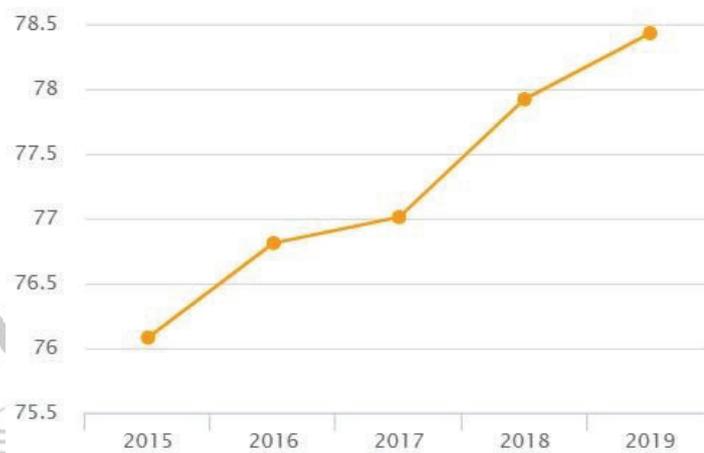


BAB 1

PENDADULUAN

1.1 Latar Belakang

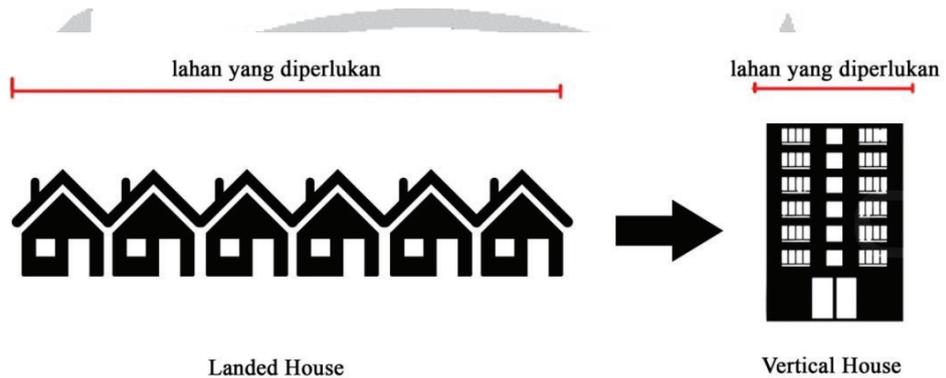
Tempat tinggal merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Tempat tinggal biasanya digunakan manusia untuk tempat berlindung dari panas matahari dan hujan. Terdapat berbagai jenis yang dapat dikatakan sebagai tempat tinggal seperti *landed house* dan *vertical house* (rumah susun dan apartemen). Pembangunan tempat tinggal berhubungan erat dengan jumlah penduduk yang ada. Menurut badan statistik kota Tangerang jumlah penduduk di kota Tangerang terus meningkat setiap tahunnya



Gambar 1.1 Kurva Kenaikan Jumlah Penduduk
Sumber: diolah kembali dari tangerangkabs.bps.go.id

Kepadatan jumlah penduduk dan keterbatasan lahan yang ada membuat pola hidup masyarakat berubah yang semula *landed house* menjadi *vertical house*, sehingga pembangunan apartemen di kota Tangerang pun semakin pesat seiring berjalannya waktu. Menurut Latief Kompas yang dirilis tanggal 16 juli 2019

pemasokan apartemen di kawasan Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi mencapai 13.800 unit pada tahun 2018 namun pada tahun 2019-2022 diperkirakan akan ada pasokan baru sebanyak 32.600 unit dan sebanyak 57 persen berada di kawasan Tangerang.



Gambar 1.2 Ilustrasi Latar Belakang
Sumber: hasil olahan pribadi

Pembangunan apartemen ini tidak dipungkiri berhubungan erat dengan faktor ekonomi. sehingga Menurut Paul Samuel (1967 : 42-43) apartemen berdasarkan golongannya terbagi menjadi 3 yaitu golongan bawah, golongan menengah dan golongan atas. Ketiga golongan ini memiliki perbedaan yang terletak pada ukuran ruang pada masing-masing hunian, fasilitas, material bangunan, yang disediakan pada hunian apartemen. Semakin luas unit dan semakin banyak fasilitas yang disediakan apartemen maka akan semakin tinggi golongan apartemen dan semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Sebanyak 32.00 unit baru yang berada di Tangerang diantaranya terbagi 54 persen sektor menengah bawah , 45 persen menengah keatas dan 1 persen kelas atas, sehingga dapat disimpulkan golongan apartemen yang paling banyak terbangun atau diminati adalah golongan menengah kebawah.

Banyaknya proyek apartemen yang ada khususnya di Tangerang membuat pengembang harus mampu menarik konsumen untuk membeli produk yang dijualnya. Dalam memenangkan persaingan yang ada, pengembang sekiranya mampu memberikan kepuasan kepada penghuninya baik dari segi pelayanan, maupun konsep huniannya (Sutanto, 2008). Kepuasan penghuni ini merupakan salah satu tolak-ukur dalam menentukan keberhasilan suatu proyek. Proyek tersebut dikatakan berhasil jika tingkat kepuasan konsumen tinggi.

Kepuasan penghuni merupakan respon penghuni terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan maupun harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Prasojo, 2014). Menurut Lara dan Bakker (2012), tidak mudah untuk mengukur kepuasan penghuni karena sangat dinamis. Kepuasan penghuni bergantung erat pada latar belakang, pengalaman dan kebutuhan personal penghuni. Membuat model kepuasan penghuni hampir tidak mungkin untuk dilakukan karena faktor keterbatasan dalam pengukuran kepuasan penghuni. Namun penelitian ini mengukur kepuasan penghuni berdasarkan 3 variabel yaitu *performance*, *the roles communication* dan *total quality management*. Setiap variabel memiliki indikator masing-masing seperti *Performance* memiliki *indicator financial, customer, internal business, environment* dan *learning and growth*; *The Roles Communication* memiliki indikator *the absence of shared language between superiors and workers, workplace stress, superiors, colleagues attitude towards site workers, misinterpreting of instructions, poor communication skills among workers*; *Total*

Quality Management memiliki indikator *excellent quality, cost, function, strategic planning dan process management*.

Karawaci merupakan salah satu daerah di Tangerang yang merupakan *pioneer* sub-urban di Indonesia. Daerah ini memiliki lokasi yang strategis karena dikelilingi oleh gedung pendidikan, perkantoran dan area komersil. Gedung pendidikan universitas ternama yaitu Universitas Pelita Harapan dan Sekolah Pelita Harapan. Area perkantoran seperti Gedung Menara Matahari dan Menara CIMB dan area komersil seperti Supermall Karawaci, Benton Junction dan Max Box. Tentunya dengan lokasi strategis yang seperti ini menarik banyak masyarakat untuk tinggal di daerah Karawaci sehingga Karawaci juga memiliki area residensial

Beberapa pengembang melihat peluang ini untuk membangun *vertical housing* karena lahan di Karawaci cukup terbatas dan dengan harga yang cukup mahal. Salah satunya adalah Salim Group melalui PT. Supermall Karawaci melihat peluang ini dengan membangun hunian apartemen U-Residence yang terdiri dari 3 *tower* yaitu U-residence 1, U-residence 2 dan U residence 3. Penelitian ini berfokus pada unit apartemen U-residence 3, karena merupakan unit apartemen yang paling baru ditempati yaitu pada tahun 2019. Menurut Akmal (2007) berdasarkan tipe unit apartemen terbagi menjadi 3 yaitu studio , apartemen 1,2,3 kamar dan loft. Pada Apartemen U-residence 3 ini hanya terdapat apartemen studio dan apartemen 1,2,3 kamar dengan presentase 80% untuk unit studio dan 20% untuk unit apartemen 1,2,3 kamar.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan penghuni terhadap apartemen U-residence 3 apakah cukup membantu penghuni dari segala aspek seperti lokasi, harga, fasilitas dan pelayanan yang didapat. Penelitian ini akan berbasis *post construction* yang mengukur tingkat kepuasan penghuni terhadap 3 variabel seperti *Performance*, *The Roles Communication* dan *Total Quality Management*

1.2 Rumusan masalah

Perumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Performance* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence?
2. Apakah *The Roles Communication* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence?
3. Apakah *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence?
4. Variabel dan indikator apa yang memengaruhi tingkat kepuasan penghuni U-Residence?
5. Bagaimana pemodelan yang menghubungkan antara *Performance*, *The Roles Communication* dan *Total Quality Management* dengan kepuasan penghuni U-Residence?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui apakah *Performance* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence 3
- 2) Mengetahui apakah *The Roles Communication* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence 3
- 3) Mengetahui apakah *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif untuk tingkat kepuasan penghuni U-Residence 3
- 4) Mengetahui variabel dan indikator apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan penghuni U-Residence 3
- 5) Mengetahui bagaimana pemodelan yang menghubungkan antara *Performance*, *The Roles Communication* dan *Total Quality Management* dengan kepuasan penghuni U-Residence 3

1.4 Batasan Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menjaga penelitian ini tidak membahas terlalu jauh, maka terdapat beberapa batasan masalah antara lain:

- 1) Penelitian ini melibatkan penghuni U-Residence tanpa menggunakan data demografi penghuni.
- 2) Penelitian dilakukan di apartemen U-Residence *tower 3* dengan latar belakang penghuni yang berbeda – beda
- 3) Penelitian dilakukan di apartemen U-Residence 3 khusus tipe unit studio

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menceritakan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian literatur yang digunakan untuk membantu penelitian ini dilakukan.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menceritakan bagaimana data – data dikumpulkan dan dikelola hingga menghasilkan hasil perhitungan yang tepat.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menganalisis hasil yang telah didapatkan dari bab sebelumnya dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan.

Bab ini akan memecahkan masalah – masalah yang terdapat di rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyimpulkan jawaban dari penelitian ini dan juga akan memberikan saran untuk peneliti – peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa.