

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang berada di Asia Tenggara, yang memiliki luas wilayah yang tergolong besar, yaitu 1,905 juta km<sup>2</sup>, hingga tergolong negara terluas ketujuh di dunia setelah negara Rusia, Kanada, Amerika Serikat, Cina, Brasil, dan Australia. Jika dibandingkan dengan negara-negara ASEAN saja, Indonesia merupakan negara yang terluas di Asia Tenggara dengan luas daratan sebesar 1.922.570 km<sup>2</sup> dan luas perairan sebesar 3.257.483 km<sup>2</sup>, setelah negara Myanmar yang memiliki luas wilayah daratan 676.578 km<sup>2</sup> (Mapata, 2017; Pujiastuti, Tamtomo, & Suparno, 2007). Jumlah penduduk di Indonesia juga mencapai jumlah yang besar. Menurut *World Population Data Sheet* 2018, Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak urutan ke-4 di dunia setelah China, India, dan Amerika.

Most Populous Countries (Millions)

2018	CHINA	INDIA	UNITED STATES	INDONESIA	BRAZIL	PAKISTAN	NIGERIA	BANGLADESH	RUSSIA	MEXICO
	1,394	1,371	328	265	209	201	196	166	147	131

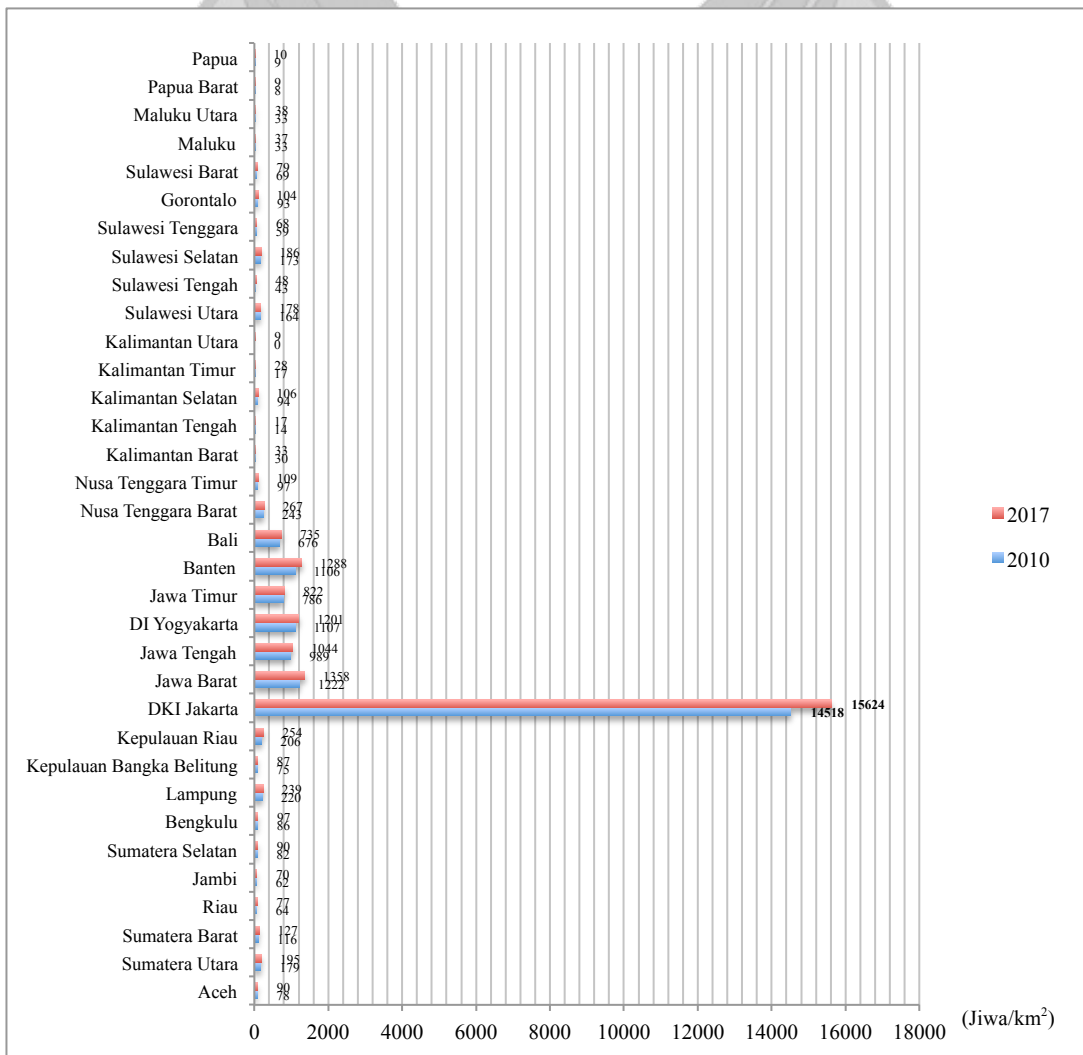
Gambar 1. 1 Data jumlah penduduk terbanyak di beberapa negara tahun 2018

Sumber: World Population Data (2018)

Sekitar 265 juta jiwa penduduk Indonesia pada tahun 2018 merupakan hasil dari peningkatan yang terjadi setiap tahunnya yang dapat dilihat dari proyeksi penduduk Indonesia oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, dimana dinyatakan bahwa jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2010 mencapai

238.518,8 jiwa, lalu pada tahun 2017, jumlah penduduk di Indonesia mencapai 261.890,9 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2018).

BPS Indonesia juga menunjukkan data kepadatan penduduk per provinsi pada tahun 2010 dan 2017. Dari banyaknya provinsi yang ada di Indonesia, provinsi DKI Jakarta adalah provinsi yang memiliki tingkat kepadatan penduduk paling besar dari provinsi-provinsi lainnya. Data kepadatan penduduk per provinsi tahun 2010 dan 2017 menurut sensus penduduk dari BPS Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.2** Grafik kepadatan penduduk per km<sup>2</sup> per provinsi di Indonesia tahun 2010 dan 2017

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harlik, Amir, dan Hadiani (2013) mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemiskinan dan Pengangguran, tingkat kepadatan penduduk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemiskinan, yang membuat masyarakat menjadi tidak sejahtera. Artinya, ketika kepadatan penduduk meningkat terus-menerus, maka jumlah masyarakat miskin atau masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) ikut bertambah. Padahal, menurut Undang-Undang No. 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, di pasal 1 angka 24, disebutkan bahwa MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah. Adapun fakta lain bahwa setiap manusia mempunyai tiga kebutuhan pokok, yaitu kebutuhan pangan, sandang dan papan (Lasabuda, 2013).

Untuk memenuhi kebutuhan papan, seseorang membutuhkan rumah dan juga memerlukan uang, serta lahan untuk membangun. Namun, ada MBR yang tidak mampu membeli tanah untuk membangun rumah, sehingga mereka mencari lahan lain untuk tinggal, seperti bawah jembatan, stasiun, emperan toko, dan lain-lain. Salah satu contohnya ada sejumlah warga yang bermukim dan tinggal di bawah jalan tol Tanjung Priok, Jakarta Utara, yang dapat dilihat sejumlah dokumentasinya pada Gambar 1.3 dan Gambar 1.4. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa tempat tinggal di bawah jembatan itu sangat tidak layak huni, serta menjadikan daerah di sekitar bawah jembatan tersebut menjadi daerah yang kumuh di Jakarta.



**Gambar 1. 3** Kondisi bawah jalan tol Tanjung Priok, Jakarta Utara  
Sumber: Detik.com (2018)



**Gambar 1. 4** Tempat tinggal MBR di bawah jalan tol Tanjung Priok, Jakarta Utara  
Sumber: Detik.com (2018)

Maka, untuk meningkatkan kesejahteraan MBR, pemerintah bergerak dengan mengupayakan tempat tinggal untuk para MBR. Pemerintah dapat mengupayakan bantuan tempat tinggal lewat pembangunan bangunan tingkat tinggi yang tidak memakan banyak lahan, seperti rumah susun. Dengan adanya program pembangunan rumah susun dari pemerintah, diharapkan dapat berguna untuk kehidupan para MBR, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan ruang dan tanah di Indonesia, dan mengurangi timbulnya tempat tinggal yang tidak layak huni atau kumuh.

Jakarta sudah memiliki beberapa rumah susun saat ini, seperti Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Pulo Gebang, Jatinegara Barat, Tambora, dan lain-lain, namun seiring berjalannya waktu, beberapa rumah susun yang ada menjadi kumuh, sehingga menjadi tidak layak huni bagi MBR serta tidak

menghindarkan Jakarta dari kekumuhan. Contohnya adalah Rusun Karang Anyar yang terletak di Gang Karang Anyar, Sawah Besar, Jakarta Pusat yang dapat dilihat pada Gambar 1.5. Selain itu ada juga Rusunawa Tambora, Jakarta Barat yang dapat dilihat pada Gambar 1.6, dan Rusunawa Marunda, Cilincing, Jakarta Utara yang dapat dilihat pada Gambar 1.7.



**Gambar 1. 5** Tampak luar Rusun Karang Anyar, Jakarta Pusat  
Sumber: Kompas.com (2018)



**Gambar 1. 6** Tampak luar Rusunawa Tambora, Jakarta Barat  
Sumber: Wartakota.tribunnews.com (2018)



**Gambar 1. 7** Tampak luar Rusunawa Marunda, Jakarta Utara  
Sumber: Wartakota.tribunnews.com (2016)

Dengan demikian, untuk mengurangi masalah ketidakmampuan yang dialami oleh MBR dalam melengkapi kebutuhan papan yang menimbulkan ketidaksejahteraan, serta masalah kondisi rumah susun di Jakarta yang cenderung kumuh, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pemodelan kepuasan penghuni dari pengaruh *performance*, komunikasi dan *total quality management* pada rumah susun, agar selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas suasana tinggal, pengelolaan, dan komunikasi di rumah susun kawasan perkotaan DKI Jakarta yang mempertimbangkan tanggapan dari penghuni.

Tingkat kepuasan penghuni pada rumah susun juga telah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti. Menurut Sugiarta, Djukardi dan Widjajakusuma (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Keberhasilan Proyek Rumah Susun Sewa Pasar Jumat dengan Evaluasi Kepuasan Penghuni Berdasarkan Elemen *Post Occupancy Evaluation*, terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu, *indoor environmental quality*, *mobility mean*, *neighbourhood environment*, *communication* dan *price*. Selain itu, Andreas, Djukardi, dan Widjajakusuma (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kepuasan Penghuni di Terhadap Faktor-Faktor Hunian Rusunami Bandar Kemayoran dengan *Post-Occupancy Evaluation* (POE) menyatakan bahwa indikator yang paling mempengaruhi terhadap *customer satisfaction* adalah suplai listrik pada satuan hunian, suplai air pada satuan hunian, dan sinar matahari yang masuk ke dalam hunian. Penelitian lainnya oleh Tellys, Djukardi dan Widjajakusuma (2018) yang berjudul Analisis Indikator Kesuksesan Proyek

Rumah Susun Jatinegara Barat Berdasarkan *Customer Satisfaction* dengan Metode *Quality Function Deployment* menyatakan bahwa indikator yang paling berpengaruh dari masing-masing variabel di antaranya adalah mendapatkan cahaya alami pada saat siang hari untuk variabel *Physical*, lokasi rusun yang cukup strategis dekat dengan tempat publik seperti sekolah, rumah sakit, dan lainnya untuk variabel *Environmental*, serta terdapat aturan dan regulasi yang jelas seperti tempat khusus untuk merokok, binatang, dan lainnya untuk variabel *Facilities*. Penelitian berikutnya oleh Sucahya, Widjajakusuma, dan Djukardi (2018) yang berjudul Analisis Indikator Kesuksesan Proyek Rumah Susun Tambora Berdasarkan *Customer Satisfaction* dengan Metode *Balanced Scorecard* mengatakan bahwa indikator yang paling berpengaruh terhadap *customer satisfaction* adalah *Choice of Activities: Around Urban Space, Shade and Sunlight, Art, Culture and Alternative Culture, Time and Program Regulation and Management*, dan *Public Transport*.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, membuktikan adanya pengaruh antara beberapa indikator terhadap tingkat kepuasan penghuni. Penelitian-penelitian tersebut juga menggunakan variabel dan indikator yang berbeda-beda, serta metode yang berbeda pula. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan untuk variabel lainnya, yaitu *performance*, komunikasi, dan *total quality management*, agar berikutnya diharapkan dapat menjadi informasi indikator tambahan untuk mengevaluasi *customer satisfaction*. Semakin meningkatnya tingkat kepuasan penghuni, diharapkan rumah susun semakin dapat dikatakan sebagai proyek yang sukses dan kondisi rumah susun yang kumuh pun kelak akan semakin berkurang.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang ditinjau adalah:

- 1) Apakah *performance* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya?
- 2) Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya?
- 4) Indikator apa saja yang berpengaruh secara positif dan negatif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya?
- 5) Bagaimana model yang dapat mempresentasikan hubungan antara komunikasi, TQM dan *performance* dengan *customer satisfaction* pada Rusunawa Rawa Buaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- 1) Mengetahui apakah *performance* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya.
- 2) Mengetahui apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya.
- 3) Mengetahui apakah komunikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya.



- 4) Mengetahui indikator-indikator yang dapat memberi pengaruh secara positif dan negatif terhadap tingkat kepuasan penghuni pada Rusunawa Rawa Buaya.
- 5) Mengetahui model yang dapat mempresentasikan hubungan antara komunikasi, TQM dan *performance* dengan *customer satisfaction* pada Rusunawa Rawa Buaya.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini sesuai dengan pembahasan yang dimaksud dan untuk menghindari perluasan materi yang terlalu jauh, maka dilakukan pembatasan masalah. Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Pengukuran penelitian hanya dilakukan pada aspek kepuasan penghuni Rusunawa Rawa Buaya dan tidak mengikutsertakan data demografi penghuni.
- 2) Pengukuran tingkat kepuasan penghuni hanya dilakukan pada bangunan bertingkat berupa Rusunawa Rawa Buaya di Jakarta, pada *Tower C, D, dan E* yang berisi penghuni dengan latar belakang yang sama.
- 3) Karakteristik individu dalam penelitian ini adalah penghuni sebagai responden yang tinggal dan berkegiatan penuh di Rusunawa Rawa Buaya.
- 4) Proyek Rusunawa Rawa Buaya merupakan proyek bangunan tinggi yang sudah selesai dan beroperasi penuh sehingga diasumsikan telah memenuhi seluruh standar pelaksanaan konstruksi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari terlaksananya penelitian ini, manfaat yang diharapkan untuk ke depannya adalah sebagai berikut:

1. Menjadi referensi untuk institusi terkait dalam pembangunan Rusunawa berkelanjutan di kawasan perkotaan DKI Jakarta yang mempertimbangkan tanggapan dari masyarakat, memperhatikan lagi aspek-aspek penting di dalamnya, khususnya pada fasilitas sarana dan prasarana.
2. Mengetahui variabel dan indikator yang memberikan dan tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penghuni terhadap sebuah Rumah Susun.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **1) BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang sebagai alasan dipilihnya topik penelitian dan objek penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **2) BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang kajian pustaka dari berbagai literatur yang telah dikumpulkan dan mendukung penelitian ini untuk dilakukan. Terlebih, kajian pustaka ini bisa menjadi acuan dalam melakukan analisis dan pembahasan.

### **3) BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai bagaimana penelitian dilakukan dalam mencapai tujuan yang dimaksud. Dalam bab ini, akan dibahas tentang

metode pengumpulan data yang digunakan sebagai cara mengumpulkan data dan juga mengenai metode analisis data yang selanjutnya digunakan untuk mengolah data dan menganalisis hasil perhitungan yang didapat.

#### 4) BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai data yang telah didapat dan kemudian dilakukan pengolahan dan pembahasan dengan metode yang telah ditentukan. Hasil dari data yang telah diolah akan dianalisis dan dikorelasikan dengan landasan teori yang relevan. Bab ini akan menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini.

#### 5) BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang ditinjau. Selain itu, terdapat juga saran-saran yang ditujukan bagi para peneliti yang akan melakukan pengembangan topik pada penelitian ini.

