

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018, Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2017 dengan luas wilayah Indonesia sebesar 1.916.862 km² adalah sebanyak 261.890.900 jiwa. Jumlah ini meningkat sebesar 1,23% lebih banyak dari tahun 2016. Kepadatan penduduk DKI Jakarta tahun 2017 merupakan yang paling besar jika dibandingkan dengan kepadatan penduduk Indonesia di provinsi lain, yaitu sebesar 15,624 jiwa/km². Berikut merupakan proyeksi jumlah penduduk tiap provinsi Indonesia beserta kepadatan penduduknya menurut BPS:

Tabel 1. 1 Proyeksi Penduduk Indonesia tiap Provinsi, 2010-2020 (ribuan)

| Nama Provinsi | Tahun | | |
|----------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | 2010 | 2015 | 2020 |
| Aceh | 4523,10 | 5002,00 | 5459,90 |
| Sumatera Utara | 13028,70 | 13937,80 | 14703,50 |
| Sumatera Barat | 4865,30 | 5196,30 | 5498,80 |
| Riau | 5574,90 | 6344,40 | 7128,30 |
| Jambi | 3107,60 | 3402,10 | 3677,90 |
| Sumatera Selatan | 7481,60 | 8052,30 | 8567,90 |
| Bengkulu | 1722,10 | 1874,90 | 2019,80 |
| Lampung | 7634,00 | 8117,30 | 8521,20 |
| Kep. Bangka Belitung | 1230,20 | 1372,80 | 1517,60 |
| Kepulauan Riau | 1692,80 | 1973,00 | 2242,20 |
| Pulau Sumatera | 50860,30 | 55272,90 | 59337,10 |
| DKI Jakarta | 9640,40 | 10177,90 | 10645,00 |
| Jawa Barat | 43227,10 | 46709,60 | 49935,70 |
| Jawa Tengah | 32443,90 | 33774,10 | 34940,10 |
| DI Yogyakarta | 3467,50 | 3679,20 | 3882,30 |

| Nama Provinsi | Tahun | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2010 | 2015 | 2020 |
| Jawa Timur | 37565,80 | 38847,60 | 39886,30 |
| Banten | 10688,60 | 11955,20 | 13160,50 |
| Pulau Jawa | 137033,30 | 145143,60 | 152449,90 |
| Bali | 3907,40 | 4152,80 | 4380,80 |
| Nusa Tenggara Barat | 4516,10 | 4835,60 | 5125,60 |
| Nusa Tenggara Timur | 4706,20 | 5120,10 | 5541,40 |
| Bali dan Kep. Nusa Tenggara | 13129,70 | 14108,50 | 15047,80 |
| Kalimantan Barat | 4411,40 | 4789,60 | 5134,80 |
| Kalimantan Tengah | 2220,80 | 2495,00 | 2769,20 |
| Kalimantan Selatan | 3642,60 | 3989,80 | 4304,00 |
| Kalimantan Timur | 3576,10 | 4068,60 | 4561,70 |
| Pulau Kalimantan | 13850,90 | 15343,00 | 16769,70 |
| Sulawesi Utara | 2277,70 | 2412,10 | 2528,80 |
| Sulawesi Tengah | 2646,00 | 2876,70 | 3097,00 |
| Sulawesi Selatan | 8060,40 | 8520,30 | 8928,00 |
| Sulawesi Tenggara | 2243,60 | 2499,50 | 2755,60 |
| Gorontalo | 1044,80 | 1133,20 | 1219,60 |
| Sulawesi Barat | 1164,60 | 1282,20 | 1405,00 |
| Pulau Sulawesi | 17437,10 | 18724,00 | 19934,00 |

Sumber: Statistik Indonesia (2018)

Jumlah ini akan terus meningkat setiap tahunnya. Dengan terus meningkatnya kepadatan penduduk khususnya di DKI Jakarta, menyebabkan meningkatnya kebutuhan tempat tinggal. Luas lahan DKI Jakarta sebesar 661,5 km² tidak berubah sehingga semakin tidak cukup untuk menampung jumlah kepadatan penduduk, hal ini menyebabkan meningkatnya harga tanah dan tempat tinggal (Ardiyanto, 2018). Karena tempat tinggal yang semakin mahal, masyarakat berpenghasilan rendah tidak dapat memiliki tempat tinggal yang layak.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tingkat kemiskinan Jakarta pada September 2018 adalah sebesar 372,26 ribu orang.

Karena banyaknya warga yang memiliki penghasilan menengah kebawah tidak mampu untuk membeli tanah atau membangun rumah maka Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) membangun perumahan kumuh di sepanjang bantaran sungai sehingga muncul program pemerintah rumah susun. Bangunan tempat tinggal dibangun dalam bentuk vertikal untuk memaksimalkan jumlah lahan DKI Jakarta dan memberikan tempat tinggal bagi masyarakat yang memiliki penghasilan rendah.

Untuk menyediakan hunian bagi penduduk DKI Jakarta yang tidak sanggup untuk membeli hunian pada umumnya, pemerintah menyediakan rumah susun yang dapat disewa, yaitu rusunawa yang merupakan singkatan dari Rumah Susun Sederhana Sewa dengan harga sewa yang terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Salah satu rusunawa yang ada di DKI Jakarta adalah rusunawa Penggilingan.

Rusunawa Penggilingan merupakan rumah susun yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Pemprov DKI) dan dikelola oleh Unit Pengelola Rumah Susun Sederhana Sewa (UPRS) Pinus Elok untuk masyarakat berpenghasilan rendah yang tertarik tinggal di rusunawa dengan harga yang terjangkau, yaitu Rp 765.000 per bulan diluar biaya pemakaian listrik dan air. Rusunawa Penggilingan terbagi menjadi lima *tower* dengan tower A hingga C merupakan apartemen dan *tower* D dan E merupakan rusunawa. Luas ruangan rusunawa adalah seluas 36m². Rusunawa Penggilingan diperuntukan bagi masyarakat dengan penghasilan Rp 2,5 juta – Rp 4,5 juta per bulan. Rusunawa penggilingan berada di jalan Apartemen Delta

Cakung, RT.1/RW.7, Penggilingan, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13940.



Gambar 1. 1 Rusunawa Penggilingan

Terdapat beberapa rusunawa lainnya di Jakarta, salah satunya adalah rusunawa Pasar Jumat. Menurut penelitian dari (Sugiarta, 2018) proyek rusunawa Pasar Jumat di Jakarta memiliki penghuni yang mempunyai tingkat ketidakpuasan yang rendah sehingga proyek tergolong berhasil dalam pengerjaannya. Indikator yang digunakan pada pengukuran kepuasan penghuni yaitu terdiri dari *design quality*, *indoor environmental quality*, *service provided*, *management*, *health and safety*, *neighbourhood environment*, *communication*, *price* dan *mobility means*. Penelitian dari (Tellys, 2018) mengatakan bahwa rusunawa Jatinegara Barat di Jakarta memiliki tingkat

kesuksesan mencapai 72,26% dengan hasil rata-rata tingkat kepuasan untuk semua indikator berada pada nilai 3,61 dari 5. Elemen yang diukur adalah *physical elements*, *environmental elements*, dan *facilities elements*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan beberapa rumah susun di Jakarta sudah sukses dalam hal *design quality*, *indoor environmental quality*, *service provided*, *management*, *health and safety*, *neighbourhood environment*, *communication*, *price*, *mobility means*, *physical elements*, *environmental elements*, dan *facilities elements*. Pada tugas akhir ini akan menjelaskan apakah *customer satisfaction* rusunawa Penggilingan di Jakarta berhubungan dengan kinerja, komunikasi, dan *total quality management*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat masalah yang akan dibahas dalam hasil penelitian Tugas Akhir ini, masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kinerja memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah variabel komunikasi memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah variabel *total quality management* memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana model variabel kinerja, komunikasi, *total quality management* dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan?

1.3.Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kinerja proyek rusun Penggilingan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui pengaruh komunikasi proyek rusun Penggilingan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh *total quality management* proyek rusun Penggilingan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui model hubungan variabel kinerja, komunikasi, *total quality management* berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penghuni rusunawa Penggilingan pada *tower D* yang telah terisi penuh sebagai responden.
2. Penghuni rusunawa Penggilingan yang telah tinggal selama empat bulan.
3. Pengumpulan data dilakukan pada hari Sabtu tanggal 19 Oktober pukul 17:00 hingga 18:00 dan hari Sabtu 26 Oktober 2019 pada pukul 13:00 hingga 18:00.
4. Responden adalah penghuni yang tinggal dan beraktivitas di rusunawa Penggilingan.

5. Proyek rumah susun Penggilingan merupakan proyek yang telah selesai dan beroperasi penuh sesuai dengan standar, persyaratan dan peraturan yang berlaku.

1.5. Sistematika Penulisan

1) BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian dan objek penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, dan sistematika penulisan.

2) BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka dari berbagai literatur yang telah dikumpulkan dan digunakan untuk mendukung penelitian tugas akhir ini.

3) BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang metodologi pengumpulan data yang digunakan sebagai cara mengumpulkan data tersebut dan juga mengenai metodologi analisis data yang digunakan dalam mengolah data dan menganalisis hasil perhitungan yang di dapat.

4) BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai pengolahan dan pembahasan data yang telah dengan metode yang telah ditentukan. Hasil dari data akan diolah dan dianalisis, bab ini berisi jawaban dari permasalahan penelitian.

5) BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ditinjau dalam Skripsi ini. Pada bab ini juga terdapat saran yang ditujukan bagi peneliti yang akan melakukan pengembangan topik serupa pada penelitian ini.

