

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi terbanyak keempat di dunia. Berdasarkan data sensus penduduk oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2010, dimana jumlah populasi Indonesia menyentuh angka 236.641.326 jiwa yang terdiri atas 119.630.913 penduduk laki-laki dan 118.010.413 penduduk perempuan. DKI Jakarta sebagai Ibu Kota dari Indonesia memiliki luas daerah sebesar 661,5 km<sup>2</sup> yang merupakan pusat perekonomian, bisnis dan politik. Berdasarkan data yang sama dari Badan Pusat Statistik, penduduk DKI Jakarta mencapai 9.607.787 jiwa.

**Tabel 1. 1** Data Jumlah Penduduk DKI Jakarta 2010  
Sumber: Badan Pusat Statistik Sensus DKI Jakarta tahun 2010

Nama Kabupaten/Kota	Jenis Kelamin		
	Pria	Wanita	Pria + Wanita
Kepulauan Seribu	10.711	10.371	21.082
Kota Jakarta Selatan	1.043.675	1.018.557	2.062.232
Kota Jakarta Timur	1.372.300	1.321.596	2.693.896
Kota Jakarta Pusat	455.326	447.647	902.973
Kota Jakarta Barat	1.164.446	1.117.499	2.281.945
Kodya Jakarta Utara	824.480	821.179	1.645.659
<b>Provinsi DKI Jakarta</b>	<b>4.870.938</b>	<b>4.736.849</b>	<b>9.607.787</b>

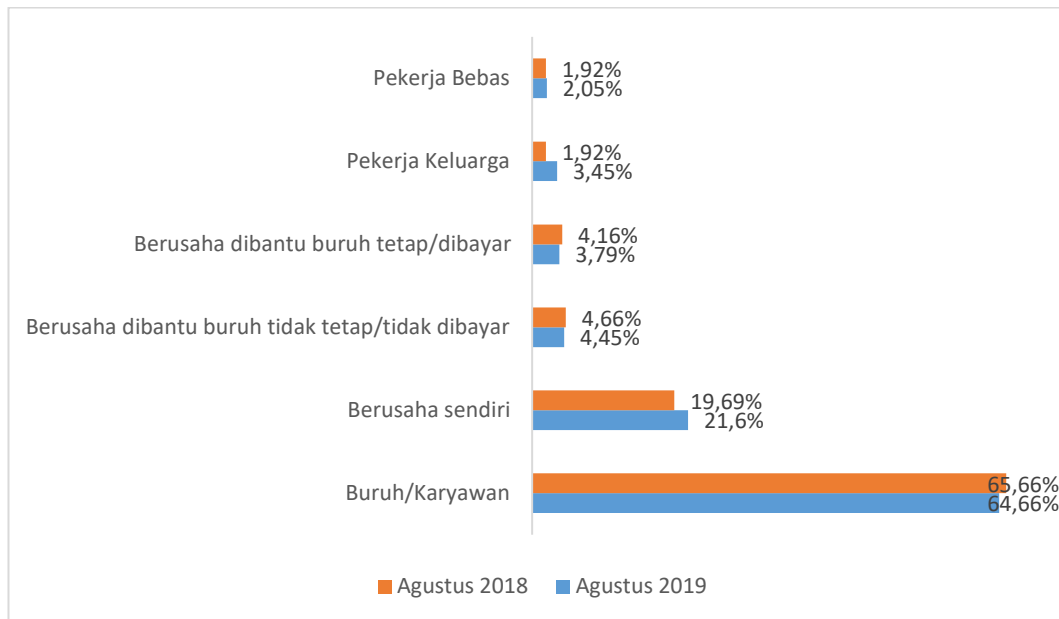
Menurut Laporan Oxford Economics berjudul Global Cities (2018), Jakarta akan menjadi kota dengan jumlah penduduk terbesar di dunia pada tahun 2035 yang diprediksi mencapai 38 juta jiwa. Pertumbuhan penduduk yang signifikan akan

menimbulkan masalah kepadatan penduduk yang berujung pada penurunan kesejahteraan masyarakat, salah satunya kebutuhan akan tempat tinggal.

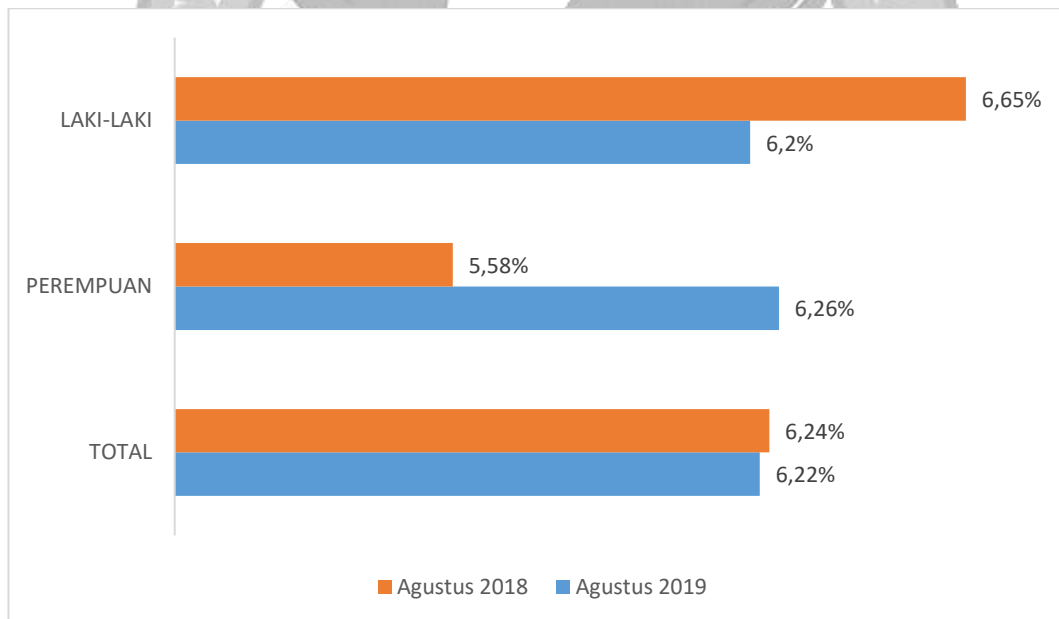
Pada umumnya masyarakat memiliki tiga kebutuhan primer; sandang, pangan, dan papan. Sebagai salah satu kebutuhan primer, tempat tinggal layak huni menjadi sulit didapatkan untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Hal ini sejalan dengan prinsip ekonomi, dimana ketika permintaan yang tinggi tidak diikuti dengan pengadaan yang seimbang, maka harga akan melonjak naik.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal layak huni, maka pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) berupaya menyediakan tempat tinggal secara vertikal, yaitu rumah susun sebagai salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan data dari Berita Resmi Statistik yang diterbitkan oleh BPS tahun 2019 dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk Jakarta pada bulan Agustus 2019 yang berprofesi sebagai buruh mencapai 64,66% yaitu sebanyak 3,13 juta orang pada Agustus 2019 yang sebagian besar berpenghasilan Upah Minimum Regional (UMR). Selain itu, tingkat pengangguran terbuka adalah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penawaran tenaga kerja yang tidak digunakan atau tidak terserap oleh pasar kerja. Selama Agustus 2018-Agustus 2019, tingkat pengangguran terbuka mengalami sedikit penurunan dapat dilihat pada bulan Agustus 2019 mencapai angka 6,22%. Dua faktor ini menjadi alasan untuk dibangunnya rumah susun sederhana sewa (rusunawa) untuk menyediakan hunian layak tinggal bagi masyarakat kurang mampu.



**Gambar 1. 1** Persentase Penduduk Bekerja menurut Status Pekerjaan Utama di DKI Jakarta (sumber: Badan Pusat Statistik, 2019)

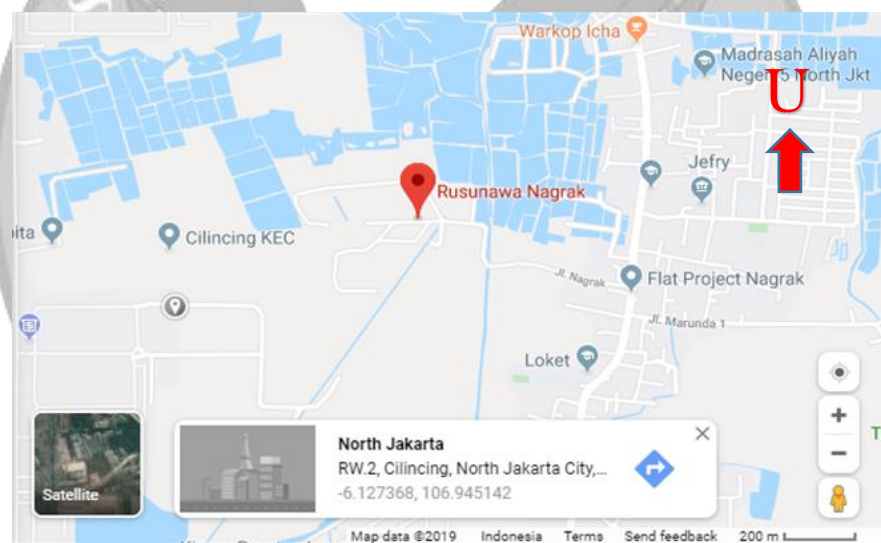


**Gambar 1. 2** Tingkat Pengangguran Terbuka menurut Jenis Kelamin di DKI Jakarta (sumber: Badan Pusat Statistik, 2019)

Penelitian tentang rusunawa di daerah Provinsi DKI Jakarta sudah tidak jarang lagi dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah penelitian oleh Sugiarta (2018)

dan Andreas (2018) dengan metode Elemen *Post Occupancy Evaluation*, Suchaya (2018) dengan metode *Frequency Index*, dan Tellys (2018) dengan metode *Quality Function Deployment* berhasil memformulasikan kepuasan penghuni terhadap rusunawa yang ditempatinya.

Penelitian ini dilaksanakan di rusunawa Nagrak yang berlokasi di kota Jakarta Utara, RW.2, Cilincing, 14120. Rusunawa ini terdiri dari 14 *tower* yang dikelola oleh Unit Pemeliharaan Rumah Susun (UPRS) Semper Jakarta Utara. Penelitian ini akan berfokus pada *customer satisfaction* di rusunawa Nagrak dengan menggunakan metode *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).



**Gambar 1. 3** Peta Lokasi Rusunawa Nagrak  
Sumber: <https://bit.ly/2uqjwPE>

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pembangunan rusunawa Nagrak berhasil memenuhi kepuasan para penghuninya dalam memiliki tempat tinggal?

2. Bagaimana model regresi berganda *Customer Satisfaction* pada rusunawa Nagrak?
3. Apa variabel yang paling mempengaruhi kepuasan penghuni di rusunawa Nagrak dari variabel kinerja, komunikasi, dan *total quality management*?

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah secara keseluruhan rusunawa Nagrak berhasil memuaskan para penghuninya.
2. Memformulasikan model regresi berganda *Customer Satisfaction* pada rusunawa Nagrak.
3. Mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan penghuni di rusunawa Nagrak dari ketiga variabel kinerja, komunikasi, dan *total quality management*.

### **1.4. Batasan Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai maksud dan tujuan yang telah disusun pada bagian sebelumnya, maka disusun ruang lingkup serta batasan penelitian agar tidak memperluas cakupan materi dalam penelitian ini. Batasan penelitian serta ruang lingkup pada Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah penghuni rusunawa Nagrak yang tinggal dan beraktivitas pada *Tower* 11 dan 14.

2. Metode Statistik digunakan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* dengan menggunakan program SPSS.
3. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 42 responden.
4. Rusunawa Nagrak sudah berdiri dan beroperasi sesuai dengan standar, persyaratan dan peraturan yang berlaku.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup dan batasan penelitian, serta sistematis penulisan.

2. **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori dari beberapa literatur yang digunakan pada laporan penelitian untuk mendukung Skripsi.

3. **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan penelitian Skripsi berdasarkan metode Statistik.

4. **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini dibahas mengenai data responden, proses penentuan faktor-faktor hunian yang akan dievaluasi, serta pengolahan dan analisis data menggunakan program SPSS.

## 5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian Skripsi untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Pada bab ini, juga terdapat saran untuk pelaksana penelitian serupa yang selanjutnya.

