

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Rumah susun adalah salah satu solusi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rumah layak huni bagi golongan masyarakat berpenghasilan rendah. Pembangunan perumahan secara vertikal ini banyak diminati oleh masyarakat tersebut. Sehingga dalam program jangka panjang pemerintah akan berkonsentrasi membangun rumah susun sederhana berbasis sewa (rusunawa) secara bertahap, walaupun terkendala dengan meningkatnya harga tanah dan penentuan lokasi yang sulit.

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*), Model *SERVQUAL* dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1990:35), dengan cara membuat penilaian kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar (*basic needs*) manusia selain pangan dan sandang, maka pemenuhan kebutuhan akan rumah menjadi prioritas yang tidak dapat ditangguhkan. Di sisi lain, masyarakat mempunyai kemampuan terbatas untuk mencukupi biaya pengadaan rumah, karena tidak mampu mendapatkan lahan yang legal di pusat kota, maka masyarakat berpenghasilan rendah menduduki tanah-tanah secara ilegal di sepanjang pinggiran sungai dan lahan-lahan terlantar lainnya. Tindakan tersebut

mengakibatkan timbulnya permukiman liar (*squatter*) yaitu lahan yang tidak ditetapkan untuk hunian atau penempatan lahan yang bukan miliknya.

Menurut Yovi (2007:27), pemerintah harus pula menyediakan kualitas bangunan yang standar, penyediaan sarana dan prasarana yang seimbang dengan kebutuhan, pengelolaan yang memadai, kebutuhan dan keinginan masyarakat yang berbeda dan dinamis serta keinginan masyarakat yang ingin terus berkembang untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

Pamungkas (2010:2), menyatakan bahwa berdasarkan *public housing*, keberadaan rumah susun sederhana yang ditempati oleh golongan masyarakat menengah ke bawah yang hidup secara bersama-sama perlu diperhatikan perencanaannya secara utuh, misalnya memperhatikan latar belakang penghuni akan kebutuhan tinggal dalam lingkungan tersebut. Disamping itu juga perlu diperhatikan kebutuhan dan kebiasaan fisik, sosial, ekonomi serta kebiasaan perilaku penghuninya, karena hal tersebut akan mempengaruhi perilaku penghuni menciptakan lingkungan yang nyaman atau tidak nyaman.

Peningkatan permintaan terhadap perumahan ini ternyata juga menghadapi persoalan ketersediaan lahan bagi pengembangan rumah di perkotaan. Kondisi keterbatasan lahan perkotaan ini semakin berat dirasakan terutama bagi penyediaan rumah untuk masyarakat golongan berpenghasilan rendah. Pemerintah maupun lembaga non profit telah memulai prakarsa untuk mengatasi kelangkaan rumah bagi masyarakat golongan berpenghasilan

rendah ini dengan berupaya membuat perencanaan dan pola pembiayaan perumahan bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah.

Berdasarkan pengamatan pada lokasi hunian rumah susun, terdapat bangunan yang tidak tuntas, lingkungan yang tidak terjamin keamanan dan kebersihan, selain itu kurangnya pelayanan rumah susun yang kurang baik sangat mempengaruhi kepuasan tinggal penghuni rumah susun.

Kekumuhan kawasan pemukiman ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, pemerintah dalam hal ini sebagai penanggung jawab pembangunan sedang berupaya mengatasi *slam area* ini. Salah satu kegiatan yang dapat dicermati adalah penanganan kawasan kumuh melalui penyediaan rumah susun. Akan tetapi penyediaan rumah susun yang semula dimaksudkan untuk mengatasi kekumuhan secara horizontal tanpa disadari telah mengubah wujud kekumuhan tidak saja horizontal akan tetapi juga vertical. Melihat perubahan penurunan kualitas lingkungan pemukiman tersebut, maka perlu dilakukan penelaahan terhadap perencanaan non fisik yang sebetulnya sangat memberikan peran besar dalam kesinambungan rumah susun. Yopi (2007 : 54)

Di Kota Pontianak, pada tahun 1996 pemerintah memprakarsai pembangunan rumah susun sederhana di Jalan Selat Sumba Siantan Tengah yang diperuntukkan bagi pemukiman penduduk yang terkena musibah kebakaran. Kebijakan pembangunan rumah susun tersebut merupakan salah satu alternatif dalam penanganan permasalahan perumahan dan pemukiman di Kota Pontianak.

Rumah Susun Sederhana yang terletak di Jalan Selat Sumba II Siantan Tengah dirancang dengan pola pengelolaan Rumah Susun melalui Perusahaan Daerah Kapuas Indah Kota Pontianak melalui peraturan-peraturan untuk pengelola maupun penghuni rumah susun. Akan tetapi, dalam kenyataannya peraturan tersebut tidak dapat berjalan dengan semestinya. Hal ini dapat terlihat dalam beberapa aspek yaitu aspek pembiayaan sebagai perumahan yang bersifat sosial, pembayaran sewa seharusnya diperuntukkan bagi operasional harian rumah susun sederhana sewa di Jalan Selat Sumba II Siantan Tengah, pemeliharaan lingkungan, aspek sosial penataan unit hunian dan blok lingkungan sebaiknya memungkinkan terjalinnya hubungan sosial antar penghuni sehingga menunjang hubungan sosial, aspek ekonomi dengan adanya rumah susun diharapkan dapat meningkatkan ekonomi masyarakat penghuninya melalui penghematan yang disebabkan karena lokasi rusun yang strategis maupun dengan membuka peluang usaha, aspek pengelolaan yang dapat melaksanakan tata aturan dan penerapan sanksi dengan baik, dan adanya pemberdayaan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan strategis untuk segera direalisasikan.

Pemberdayaan komunitas penghuni rumah susun ini seharusnya mencakup interaksi aktif dua pelaku, yaitu pihak pemberdaya (pemerintah) dan pihak yang diperdayakan. Pihak pemberdaya disini tidak mutlak datang dari pemerintah tetapi dapat pula berasal dari sistem sosial komunitas lainnya.

Pada umumnya yang menempati Rusun tersebut merupakan masyarakat ekonomi lemah dan tidak mampu untuk membayar uang muka dan angsuran sehingga penyelesaian pembayaran terhambat yang pada gilirannya Perusahaan untuk membayar kredit kepada PT.Bank Kalbar tidak dapat dilaksanakann tepat waktu.

Disamping itu pula dalam proses penagihan banyak persoalan yang dihadapi sehingga mengalami hambatan. Sebagai gambaran terhadap angsuran pembayaran dapat digambarkan sebagai berikut : (per 2013)

- Biaya pembangunan 108 unit Rumah Susun Rp. 1.200.000.000,-
- Kredit PT. Bank Kalbar Rp 1 .000.000.000,- (tahun 1995 )
- Sampai akhir tahun 2009 terdapat piutang angsuran Rp. 516.783.225,- , kewajiban pembayaran angsuran kredit kepada PT.Bank Kalbar sebesar Rp.791.115.430,- (termasuk tunggakan bunga sebesar Rp.429.115.430,-).

Perkembangan Rumah Susun per tahun 2013 dapat dilihat Pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Rumah Susun**  
**Tahun 2013**

No.	URAIAN	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Rusun yang Lunas	33 penghuni	Lunas
2.	Rusun diikat Surat Perjanjian	29 penghuni	Angsuran
3.	Rusun belum diikat S P	29 penghuni	Uang muka
4.	Rusun disewa Kontrak	12 unit	Sewa perbulan
5.	Rusun yang rusak	4 unit	-

Sumber : PD. Kapuas Indah Kota Pontianak, tahun 2015

Dalam menjalankan aktivitas pemasaran Rumah Susun berhadapan dengan beberapa perusahaan sebagai pesaing. Perusahaan tersebut dari

perusahaan nasional maupun perusahaan local, yang mana mempunyai customer – customer tersendiri.

Berikut ini akan ditelaah perkembangan volume penjualan dan sewa Rumah Susun pada Perusahaan Daerah Kapuas Indah Kota Pontianak dari tahun 2010-2013 sebagai berikut :

**TABEL 1.2**  
**PD. Kapuas Indah Kota Pontianak**  
**Perkembangan Volumen Penjualan dan Sewa Rumah Susun**  
**Dari Tahun 2010-2013**

NO	Type Rumah Susun/Jumlah	Harga rata-rata (Rp)	Rata-rata yang terjual pertahun (unit)				Jumlah Penjualan
			2010	2011	2012	2013	
1	T.45 Atas sebanyak 54	30.000.000	14	7	5	10	36
2	T.45 Bawah sebanyak 54	36.488.000	20	15	8	10	53
	Jumlah		34	22	13	20	89

*Sumber : PD. Kapuas Indah Kota Pontianak, Tahun 2015.*

Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa rata-rata penjualan Rumah Susun yang terjual mengalami fluktuasi dari tahun ketahun. Total rata-rata penjualan tahun 2010 adalah sebesar 34 unit, sedangkan total rata-rata penjualan tahun 2011 adalah 22 unit berarti menurun drastis sebesar (64,70%), ditahun 2012 total rata-rata penjualan adalah 13 unit berarti menurun kembali sebesar (59,09 %), dan ditahun 2013 total rata-rata penjualan adalah 20 unit berarti mengalami kenaikan sebesar (153 %).

Berdasarkan uraian sebelumnya perlu diteliti untuk mengungkapkan tingkat kepuasan penghuni rumah susun Jl. Selat Sumba II Siantan Tengah Kota Pontianak.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 5 W + 1 H

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan para pengguna Rusun ?
2. Faktor-faktor apakah yang secara dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Susun?

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Karena keterbatasan waktu dan tenaga maka penelitian dan analisis tingkat kepuasan pengguna rumah susun ini dibatasi dengan cara:

1. Lokasi penelitian hanya dilakukan di wilayah Pontianak.
2. Produk yang dianalisis hanya rumah susun yang berada di wilayah Kota Pontianak
3. Obyek penelitian adalah orang-orang Pontianak yang membeli rumah susun.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka berdasarkan informasi yang diperoleh bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kualitas pelayanan rumah susun di Jalan Selat Sumba II Siantan Tengah.
2. Mengetahui Faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Susun.

“Mengetahui kepuasan para pembeli rumah susun di Pontianak.”

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Produsen Rusun

Untuk mengetahui citra perusahaan rumah susun dimata pelanggan, serta memberikan informasi dan masukan guna peningkatan mutu produk dan pelayanan pelanggan, perbaikan berkesinambungan disegala bidang agar kepuasan pelanggan dapat terus melebihi harapan di masa yang akan datang.

#### 2. Bagi Universitas

Sebagai informasi umum untuk mahasiswa dan bahan referensi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya yang serupa.

Universitas Tanjungpura