

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor konstruksi adalah salah satu sektor andalan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan selalu dituntut untuk tetap meningkatkan kontribusinya melalui tolak ukur terhadap PDB nasional. Hal ini merupakan tantangan berat, mengingat perekonomian global saat ini sedang dilanda krisis yang dikhawatirkan akan berdampak pada meningkatnya biaya proses produksi infrastruktur serta menurunnya likuiditas perbankan (yang menyebabkan sulitnya perolehan kredit, termasuk permodalan dan penjaminan).

Iklim usaha jasa konstruksi yang kondusif dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain melalui dukungan regulasi pemerintah, kebijakan-kebijakan sektoral, *good governance*, struktur usaha, komposisi besaran market *supply* and *demand* dan pertumbuhan ekonomi. (Asmoeadji, 2009).

Sektor properti (konstruksi dan bangunan) telah tumbuh menjadi industri yang terbesar. Bangunan mencerminkan ‘*share*’ yang besar dari asset individu, organisasi dan bangsa. Sektor ini merupakan penyedia pekerjaan, bahan bangunan dan proses konstruksi, serta juga memiliki dampak terhadap kesehatan dan keselamatan pekerja konstruksi dan orang-orang yang tinggal dan bekerja di bangunan (Hatta, 2011).

Dewasa ini, gedung pemerintah dan bangunan komersial, serta rumah tinggal dituntut memenuhi berbagai persyaratan untuk memenuhi faktor keamanan, kenyamanan dan ketahanan serta efisiensi penggunaan energi dan penataan lingkungan untuk mempermudah integrasi dengan jaringan ICT maupun kemudahan akses transportasi (<http://www.seputar-indonesia.com/edisicetak>). Untuk mengantisipasi perkembangan pasar bebas dalam industri konstruksi maka industri jasa konstruksi di Indonesia perlu meningkatkan kualitas produknya sebagai strategi bisnis agar tetap eksis dan kompetitif.

Karena dengan meningkatnya kualitas produk atau jasa, diharapkan kebutuhan dan harapan konsumen dapat terpenuhi, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai (Arif, 1999).

Sektor properti yang mengalami perkembangan dan tumbuh dinamis adalah sektor rumah tinggal (rumah hunian) dengan kontribusi terbesar masih dikelola oleh pengembang lokal, khususnya Kota Semarang.

Salah satu pengembang lokal di Kota Semarang adalah PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk Ngaliyan Semarang dengan salah satu produknya adalah Perumahan Bukit Permata Puri. PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk merupakan salah satu perusahaan milik negara yang sudah berkembang selama lebih dari 50 tahun yang bergerak di bidang jasa konstruksi dan developer. Perumahan Bukit Permata Puri Ngaliyan merupakan salah satu hasil karya eksklusif PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk sejak tahun 1996 yang terletak di daerah perbukitan Ngaliyan Semarang dengan luas area 60 Ha dengan ketinggian 150 dpl dan telah terbangun kurang lebih 1500 unit dari berbagai tipe (<http://www.permatapuri-semarang.com/>).

Untuk dapat mempertahankan konsumen dan membuat konsumen loyal, PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk memerlukan komitmen, baik dana maupun sumber daya manusia yang tujuannya agar produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas produk suatu bangunan rumah tinggal menjadi salah satu hal yang harus dipenuhi agar produk tersebut dapat dipercaya oleh konsumen. Kualitas bangunan menjadi penting karena menyangkut keselamatan penghuni rumah tinggal pada saat digunakan oleh konsumen.

Kualitas merupakan sebuah kebutuhan utama dalam sebuah proyek konstruksi. Kualitas saat ini sudah tidak lagi diartikan sebagai sebuah pengertian tradisional dimana

sebagai suatu pemenuhan (*reconformance*) terhadap suatu persyaratan, melainkan dikaitkan sebagai suatu produk/hasil yang dapat memuaskan konsumen. Ketika proyek konstruksi berlangsung, berbagai tahapan proses yang dilalui seperti inisiasi (*inisiating*), perencanaan (*planning*), pengerjaan/pelaksanaan (*executing*), pengontrolan (*controlling*), dan penutupan (*closing*) tidak luput dari sebuah penjagaan kualitas (*management quality*) agar dapat menghasilkan output yang optimal. Tahapan dalam penjagaan sebuah kualitas agar tetap berada pada sebuah standar baku yang telah ditetapkan, menjadi sebuah penekanan terpenting dalam keberlangsungan sebuah proyek konstruksi. Tahapan tersebut diantaranya: pada tahap perencanaan diperlukan sebuah prosedur perencanaan kualitas (*quality planning*), tahap pelaksanaan diperlukan sebuah jaminan kualitas (*quality assurance*), tahap evaluasi diperlukan sebuah pengontrolan terhadap kualitas (*quality control*) dan tahap penjagaan serta pengembangan mutu (*quality improvement*). Kontrol kualitas adalah merupakan pekerjaan penting dalam suatu manajemen proyek konstruksi. (Latif, 2009).

Dalam memasarkan produknya, PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk tidak hanya menawarkan kualitas produk utamanya , namun juga menawarkan layanan penanganan keluhan konsumen . Selain itu juga PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk selalu menjaga kualitas produk yang ditawarkannya yang merupakan *responsiveness* dari manajemen terhadap kebutuhan dan keluhan konsumen.

Namun dalam kenyataannya, Perumahan Bukit Permata Puri tidak mampu memenuhi kepuasan konsumen. Hal – hal yang ada diketahui dari banyaknya surat keluhan dari konsumennya yakni tentang tidak ditanggapinya keluhan tersbut dan ternyata pihak perusahaan tidak mempersiapkan bangko keluhan konsumennya, tidak ada juga prosedur yang jelas bagaimana konsumen akan menyampaikan keluhannya. Selain itu setiap kali

ada *complain* atau keluhan dari konsumennya respon atau tanggapan dari perusahaan seringkali terkesan terlambat atau malah kurang respon.

Selain itu dari hasil penelitian awal mengenai kepuasan kepada konsumen yang bertempat tinggal di Perumahan Bukit Permata Puri. Dari 30 KK yang dijadikan responden pada penelitian awal ini, ada 17 KK (atau 56,7% KK) yang menyatakan tidak puas terhadap PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk. Hasil penelitian awal ini menunjukkan tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai tingkat kepuasan konsumen Perumahan Bukit Permata Puri, maka selanjutnya akan dilakukan Analisis Kepuasan Konsumen dalam produk konstruksi (Studi Kasus Perumahan Bukit Permata Puri di Kota Semarang) PT. Pembangunan Perumahan (Persero), Tbk.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk perumahan di Perumahan Bukit Permata Puri?
2. Faktor-faktor apa saja yang telah memuaskan konsumen Perumahan Bukit Permata Puri?
3. Faktor-faktor apa saja yang terjadi gap dan perlu mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Perumahan Bukit Permata Puri?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data-data serta informasi yang kemudian diolah dan dianalisis, sehingga penelitian ini dapat menggambarkan sekaligus menjelaskan kepuasan konsumen terhadap produk Perumahan Bukit Permata Puri Semarang.

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk perumahan di Perumahan Bukit Permata Puri.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang telah memuaskan konsumen Perumahan Bukit Permata Puri.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang terjadi gap dan perlu mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Perumahan Bukit Permata Puri.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan konsumen jasa konstruksi perumahan.

b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian objek ataupun masalah yang sama di masa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.