

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor properti dan pembangunan kawasan perumahan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Berbagai pengembang berlomba-lomba menghadirkan kawasan hunian dengan konsep yang menarik, fasilitas yang lengkap, serta lingkungan yang nyaman bagi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap tempat tinggal semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan perubahan gaya hidup. Meskipun demikian, pesatnya pembangunan kawasan perumahan tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penghuni secara menyeluruh.

Pada kenyataannya, banyak pengembang perumahan yang lebih menitikberatkan pada proses pembangunan fisik serta strategi pemasaran untuk menarik minat calon pembeli. Sementara itu, perhatian terhadap tingkat kepuasan penghuni setelah mereka menempati rumah sering kali belum menjadi prioritas utama. Hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan di kemudian hari, terutama ketika penghuni mulai merasakan adanya ketidaksesuaian antara harapan awal dengan kondisi yang sebenarnya mereka alami setelah tinggal di kawasan tersebut.

Kepuasan penghuni merupakan salah satu aspek penting yang sangat menentukan keberhasilan suatu kawasan perumahan dalam jangka panjang. Kepuasan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kualitas bangunan rumah, tetapi juga mencakup berbagai faktor lain seperti ketersediaan fasilitas umum, kondisi infrastruktur, keamanan lingkungan, kebersihan, serta kualitas pelayanan dari pihak pengelola kawasan. Apabila berbagai aspek tersebut tidak terpenuhi dengan baik, maka hal tersebut berpotensi menimbulkan berbagai bentuk ketidakpuasan di kalangan penghuni.

Dalam banyak kasus, keluhan dari penghuni sering kali muncul terkait dengan berbagai permasalahan seperti fasilitas yang kurang terawat, sistem keamanan yang dinilai belum optimal, lingkungan yang kurang tertata dengan baik, maupun respons pengelola yang dianggap lambat dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi. Kondisi semacam ini dapat menimbulkan persepsi negatif dari penghuni terhadap kualitas kawasan hunian yang mereka tempati. Apabila situasi tersebut dibiarkan tanpa adanya evaluasi yang jelas, maka tingkat kepuasan penghuni dapat semakin menurun dari waktu ke waktu.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penghuni terhadap suatu kawasan perumahan, diperlukan suatu metode pengukuran yang mampu memberikan gambaran secara objektif mengenai persepsi penghuni. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan dengan mempertimbangkan berbagai indikator yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Melalui metode ini, tingkat kepuasan dapat

dihitung secara sistematis sehingga memberikan hasil yang lebih terukur dan dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi.

Namun dalam praktiknya, masih banyak kawasan perumahan yang belum melakukan pengukuran kepuasan penghuni secara terstruktur menggunakan metode tertentu. Akibatnya, pengembang atau pengelola sering kali tidak memiliki data yang jelas mengenai tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan penghuni terhadap berbagai aspek yang ada di lingkungan perumahan. Tanpa adanya data yang akurat, upaya perbaikan yang dilakukan sering kali tidak tepat sasaran karena tidak didasarkan pada kebutuhan dan persepsi nyata dari para penghuni.

Komplek Givency One Medan merupakan salah satu kawasan hunian yang dihuni oleh masyarakat dengan berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Sebagai sebuah kawasan perumahan, komplek ini tentunya diharapkan mampu memberikan kenyamanan, keamanan, serta fasilitas yang memadai bagi seluruh penghuninya. Akan tetapi, seperti halnya kawasan hunian lainnya, tidak menutup kemungkinan bahwa masih terdapat berbagai kekurangan yang dirasakan oleh para penghuni terkait kondisi lingkungan, fasilitas yang tersedia, maupun kualitas pelayanan dari pihak pengelola kawasan.

Apabila berbagai kekurangan tersebut tidak segera diidentifikasi dan diperbaiki, maka hal tersebut dapat memunculkan persepsi negatif dari penghuni terhadap kualitas hunian yang mereka tempati. Persepsi yang kurang baik dari penghuni tidak hanya berdampak pada tingkat kenyamanan mereka dalam menjalani aktivitas sehari-hari, tetapi juga dapat memengaruhi citra kawasan perumahan tersebut di mata masyarakat luas. Selain itu, ketidakpuasan penghuni juga berpotensi menimbulkan berbagai keluhan yang terus berulang apabila tidak ditangani secara serius oleh pihak pengelola.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu analisis yang mampu menggambarkan secara lebih jelas mengenai tingkat kepuasan penghuni terhadap berbagai aspek yang terdapat di Komplek Givency One Medan. Oleh karena itu, penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* dianggap penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana persepsi penghuni terhadap kualitas fasilitas, pelayanan, serta lingkungan yang ada di kawasan tersebut. Melalui analisis ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan penghuni serta faktor-faktor apa saja yang masih perlu diperbaiki agar kualitas hunian di Komplek Givency One Medan dapat ditingkatkan di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas, pelayanan, dan lingkungan di Komplek Givency One Medan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Bagaimana persepsi penghuni terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Komplek Givency One Medan?

3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan penghuni di Komplek Givency One Medan?
4. Bagaimana hasil analisis metode *Customer Satisfaction Index* dalam menggambarkan tingkat kepuasan penghuni pada Komplek Givency One Medan?
5. Aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan penghuni di Komplek Givency One Medan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas, pelayanan, dan kondisi lingkungan yang terdapat di Komplek Givency One Medan.
2. Menganalisis persepsi penghuni terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Komplek Givency One Medan.
3. Mengukur tingkat kepuasan penghuni dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
4. Mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penghuni di Komplek Givency One Medan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah, khususnya dalam bidang manajemen dan pemasaran yang berkaitan dengan analisis tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pengelola Komplek Givency One Medan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas fasilitas, pelayanan, serta pengelolaan lingkungan perumahan.
 - b. Membantu pihak pengelola dalam mengetahui tingkat kepuasan penghuni terhadap berbagai aspek yang terdapat di kawasan perumahan secara lebih terukur dan sistematis.
 - c. Mendukung pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan penghuni.
3. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tingkat kepuasan konsumen atau penghuni perumahan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau metode analisis kepuasan lainnya.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki ruang lingkup yang jelas dan terarah, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada penghuni yang tinggal di Komplek Givency One Medan.
2. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas, pelayanan, dan kondisi lingkungan yang terdapat di Komplek Givency One Medan.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penghuni Komplek Givency One Medan sebagai responden penelitian.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pembangunan rumah maupun perhitungan biaya pembangunan perumahan, melainkan hanya berfokus pada persepsi dan tingkat kepuasan penghuni terhadap kondisi yang ada.
6. Hasil penelitian ini hanya menggambarkan tingkat kepuasan penghuni pada saat penelitian dilakukan dan tidak membahas perubahan kepuasan penghuni dalam jangka waktu yang panjang.

1.5 Keterbaruan

Berdasarkan hasil kajian penelitian relevan dalam beberapa tahun terakhir, keterbaruan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Akbar et al. (2021) menunjukkan bahwa analisis kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan konsumen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh pelanggan sehingga diperlukan evaluasi secara berkala agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2022) mengkaji penerapan metode *Customer Satisfaction Index* dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode ini mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen berdasarkan berbagai indikator penilaian. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada sektor jasa tertentu dan belum diterapkan secara khusus pada lingkungan perumahan.
3. Penelitian oleh Rahman et al. (2023) meneliti persepsi konsumen terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan pada suatu kawasan hunian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas lingkungan, keamanan, dan kebersihan merupakan faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan penghuni. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum menggunakan metode analisis kepuasan secara kuantitatif yang terstruktur.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri et al. (2024) juga mengkaji tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas lingkungan perumahan dengan menggunakan pendekatan survei persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penghuni terhadap fasilitas umum, sistem keamanan, serta kualitas pelayanan pengelola memiliki pengaruh terhadap kenyamanan dalam lingkungan hunian. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk menghitung tingkat kepuasan secara lebih terukur.