

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta yang memiliki julukan kota Pahlawan dikarenakan terkenalnya jejak sejarah dari pemuda Surabaya dalam mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Setelah melewati era modernisasi dan globalisasi kota Surabaya berkembang menjadi kota properti yang kabarnya untuk beberapa tahun ke depan Surabaya dianggap kota paling berpotensi untuk menghidupkan bisnis properti (Lestari, 2017). CEO Propnex Singapura, Ismail Gafoor menyoal Surabaya sebagai target utama sebelum ke Jakarta. Propnex Singapura telah melakukan studi selama tiga tahun dan mengambil kesimpulan bahwa Surabaya memiliki potensi paling besar dalam beberapa tahun ke depan karena daya beli properti masyarakatnya cukup tinggi. Faktor paling penting lainnya adalah stabilnya kondisi ekonomi di Surabaya yang memberikan rasa aman bagi para investor untuk membeli maupun mengembangkan properti di kota Pahlawan (Rai, 2017).

Rumah tapak lebih digemari 70% masyarakat Indonesia dibandingkan rumah susun berbeda dengan warga Singapura yang 80% lebih senang membeli apartemen (Indrianingrum, 2018). Menurut kepala marketing properti Rumah123.com Raetedy Refanatha, Jenis properti yang paling dicari 70% masih didominasi oleh rumah, sisanya 10-15% untuk apartemen dan properti komersil lainnya seperti ruko dan tanah (Farmita, 2016). Amnesti pajak berdampak sangat positif di Surabaya. Kenaikan penjualan properti mencapai 30% setelah pemberlakuan amnesti pajak. Direktur Pakuwon Group Sutandi Purnomosidi mengatakan, penjualan properti yang macet pada akhir 2015 mulai bangkit pada awal semester kedua 2016 dan mengalami kenaikan sekitar 30%. Hal ini dikarenakan calon pembeli sudah tidak ragu untuk menambah investasi setelah proses amnesti pajak. GM Marketing PT Pakuwon Jati Tbk, Agung Nugroho turut mengatakan, untuk wilayah Surabaya para pembeli properti yang terimbas dari kebijakan amnesti pajak memang banyak memilih hunian premium yang rata-rata pilihan yang diambil di atas Rp1 miliar (Lestari, 2016). Fenomena Surabaya Barat

yang merupakan kawasan paling diminati dengan total 23.308 orang. Penjualan cukup baik meskipun harga rumah rata-rata Rp 4,190 miliar (Farmita, 2016).

Surabaya semakin padat dengan pembangunan properti yang menyebabkan pembangunan menyebar ke luar pusat kota. Melihat potensi luasnya lahan di luar pusat kota maka pengembang mulai berpikir untuk menetapkan konsep huni baru yaitu rumah bukan hanya tempat istirahat. Konsumen juga membutuhkan fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung kenyamanan dan kualitas waktu bersama keluarga (Erawan, 2013). Pembangunan berkonsep kota mandiri merupakan terobosan pengembang yang berisikan perumahan mewah berserta fasilitas yang lengkap sehingga penghuni tidak perlu keluar dari kompleks perumahan untuk memenuhi banyak kebutuhan dasar. Selain menjanjikan hunian yang eksklusif dan terpadu, pengembangan kota mandiri harus menjanjikan nilai investasi yang tinggi bagi penghuninya. Daya tarik investasi ini akan menjadi salah satu pertimbangan untuk membeli unit di kota mandiri (Marsudi & Saepudin, 2009).

Kegiatan konsumsi pada segmentasi gaya hidup menengah keatas seringkali menghadirkan unsur kesenangan dalam prosesnya. Konsumen tidak lagi bersedia untuk mengantri dengan situasi yang tidak nyaman demi mendapatkan barang dengan harga murah (Michman & Mazze, 1998). Konsumen bersedia membayar lebih untuk mendapatkan produk dan jasa yang sesuai dengan gaya hidup (Wright, 2006). Banyak masyarakat yang akhirnya migrasi dari pusat kota dan memilih tinggal di kawasan luar pusat kota karena fasilitas lengkap, lingkungan terjaga dan pembangunan berkesinambungan. Kondisi inilah yang akhirnya membuat pertumbuhan proyek kawasan perumahan berskala kota mandiri terus bertambah setiap tahunnya (Yun, 2017).

Teori kepuasan berkembang pada ilmu teknik industri dan proses produksi, tetapi aplikasi ilmu ini masih cukup baru pada konstruksi terutama pada kualitas perumahan. Kenyataannya tidak sedikit kasus yang terjadi ketika kewajiban yang sudah diselesaikan pembeli mengenai pembayaran dan kesanggupan pelunasannya, namun ketika pembeli akan menempati rumah yang siap dihuni ternyata rumah yang dijanjikan tidak dapat digunakan selayaknya karena bangunan rumah mengalami kerusakan tembok berlubang dan lantai dan konstruksi utama keropos (Yandri et al, 2013). Selain itu menurut Pengurus Harian Yayasan

Lembaga Konsumen Indonesia Sularsih terkait masalah pembangunan, hal-hal yang kerap diadukan adalah bangunan tidak sesuai dengan apa yang dipresentasikan, keterlambatan proses serah terima, keterlambatan izin pembangunan perumahan sedangkan soal pengelolaan adalah Iuran Pengelolaan Lingkungan (IPL) yang ditarik oleh pihak pengelola. Tidak sedikit terjadi warga perumahan enggan membayar IPL karena kurangnya pemeliharaan lingkungan (Atsungkoro, 2017). Apakah permasalahan serupa terjadi pada perumahan mewah?

Penelitian yang membahas perumahan mewah kota Surabaya mulai bermunculan meskipun belum banyak seperti penelitian dilakukan oleh Rianthy Sulis (2015) yang membahas hubungan kualitas layanan purna jual terhadap kepuasan penghuni perumahan mewah. Penelitian berlokasi di Surabaya belum ada yang membahas mengenai kualitas fisik (rumah, prasarana, sarana dan utilitas) pada perumahan mewah. Penelitian ini akan mengulas penilaian penghuni terhadap kualitas fisik dan pengelolaan perumahan mewah serta hubungannya terhadap kepuasan penghuni perumahan mewah di Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka muncul beberapa masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini. Rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah:

- a. Apakah perumahan mewah di Surabaya memiliki kualitas fisik dan pengelolaan yang baik menurut penghuni?
- b. Apakah penghuni sudah puas dengan perumahan mewah di Surabaya?
- c. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan penghuni terhadap kualitas fisik dan pengelolaan perumahan mewah di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat penilaian penghuni terhadap kualitas fisik dan pengelolaan perumahan mewah di Surabaya.

- b. Untuk mengetahui kepuasan penghuni terhadap perumahan mewah di Surabaya
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan penghuni terhadap kualitas fisik dan pengelolaan perumahan mewah di Surabaya.

1.4. Ruang Lingkup Masalah

- a. Perumahan yang akan diteliti adalah perumahan mewah dengan unit rumah dengan harga Rp5.000.000.000,- yang dibangun massal oleh pengembang dan memiliki Badan Pengelola Lingkungan.
- b. Responden yang dipilih adalah penghuni yang sudah menempati perumahan minimal selama satu tahun

1.5. Manfaat Penelitian

- a. Secara teori, penelitian ini berkontribusi untuk mengulas hubungan tingkat kepuasan penghuni terhadap penilaian kualitas fisik dan pengelolaan perumahan mewah Surabaya yang pada penelitian sebelumnya belum pernah dibahas terutama pada kualitas fisik.
- b. Bagi praktisi, pengembang maupun pengelola, penelitian ini berkontribusi untuk memberikan informasi penilaian penghuni terhadap kualitas fisik dan pengelolaan dari studi kasus yang ada, mengetahui komponen perumahan yang mempengaruhi kepuasan penghuni terhadap perumahan mewah di Surabaya sehingga bisa diprioritaskan pada saat pelaksanaan pembangunan maupun pengelolaan.
- c. Bagi pembaca secara umum penelitian ini mengenalkan perumahan mewah di Surabaya beserta tingkat kualitas dan kepuasan didalamnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, pembahasan dalam tesis ini akan dilakukan secara komprehensif dan sistematis sehingga isi didalamnya akan terbagi menjadi 5 bab yang terdiri sebagai berikut;

BAB I: Berisi pendahuluan yang terdiri dari deskripsi singkat latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Secara garis besar berisi tentang landasan teori yang akan digunakan sebagai acuan utama dalam pembahasan dari penelitian dan dasar teori yang akan digunakan sebagai kerangka yang diambil dari berbagai literatur. Bab ini juga disertai tentang ulasan dari penelitian sejenis yang terlaksana sebelumnya.

BAB III: Mengulas tentang metode dan variabel penelitian yang digunakan dan dilengkapi dengan jenis, sumber, metode pengumpulan data disertai dengan metode analisis yang digunakan.

BAB IV: Dalam bab ini akan dijelaskan proses penelitian yang mencakup dari proses analisa, pembahasan serta aplikasi dari landasan teori ke data yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB V : Berisikan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian disertai dengan saran sebagai masukan bagi pihak yang dilibatkan dalam penelitian serta bagi penelitian serupa selanjutnya.