

# ANALISIS KINERJA *DEVELOPER* TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN DI KOTA MALANG

Indah Ria Riskiyah<sup>1\*</sup>, Eko Andi Suryo<sup>2</sup>, Indradi Wijatmiko<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa / Program Magister / Teknik Sipil / Fakultas Teknik  
Universitas Brawijaya

<sup>2</sup> Dosen / Jurusan Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Brawijaya  
JL. MT. Haryono 167 Malang 65145 Jawa Timur

## ABSTRAK

Kinerja adalah hasil kerja dari *developer* yang dapat diukur antara lain dari kepuasan konsumennya. Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja *developer* di Kota Malang, untuk mengetahui faktor apakah yang dominan menentukan kepuasan penghuni dalam menilai kinerja *developer* dan bagaimana pengaruh kinerja *developer* terhadap kepuasan penghuni perumahan di Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dan metode Regresi. Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan kinerja *developer* di Kota Malang tergolong Baik, dengan perolehan IP (Index Performance) sebesar 72,03%. Sedangkan faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni adalah lokasi. Dan terdapat pengaruh positif kinerja *developer* di Kota Malang terhadap kepuasan penghuni perumahan di Kota Malang.

**Kata kunci :** Perumahan, Kepuasan penghuni, Kinerja, IPA (*Importance-Performance Analysis*), Regresi

## 1. PENDAHULUAN

Meningkatnya pertumbuhan penduduk di Kota Malang mengakibatkan terjadinya peningkatan di beberapa sektor, salah satunya adalah peningkatan kebutuhan akan tempat tinggal baik dalam bentuk perumahan maupun non perumahan. Kondisi seperti ini dimanfaatkan secara maksimal oleh pelaku bisnis yang bergerak di bidang *property* untuk bersaing merebut pasar. Salah satu dari pelaku bisnis adalah pihak *developer*. Keberhasilan *developer* tidak saja diukur sebagai pemenang dalam persaingan bisnis, akan tetapi juga diukur dari kepuasan konsumen. Karena kepuasan konsumen mencerminkan kinerja dari *developer* yang pada akhirnya akan mempengaruhi penjualan dan masa depan dari *developer* itu sendiri. Keberhasilan *developer* yang tinggi akan mencerminkan kinerja yang tinggi pula.

Yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja dari *developer* yang dapat diukur antara lain dari kepuasan konsumennya. Oleh

karena itu maka perlu dilakukan kajian terhadap kinerja *developer* ditinjau dari kepuasan konsumen perumahan di kota Malang. Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap kinerja *developer* di Kota Malang?
2. Mengetahui faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni dalam menilai kinerja *developer* di Kota Malang?
3. Mengetahui pengaruh kinerja *developer* terhadap kepuasan penghuni perumahan di Kota Malang?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

1. Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana di Denpasar Berdasarkan Faktor Lokasi, Prasarana, Sarana, Kualitas Bangunan, Desain dan Harga (2011).
2. Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo

Berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana (2003).

3. Pengaruh Kondisi Fasilitas Umum Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Pada Perumahan Permata Jingga di Malang (2005).

## 2.2 Kinerja Developer

Menurut Sudarto, dkk (2008) bahwa industri konstruksi termasuk *developer* (pengembang perumahan) dapat dikategorikan sebagai salah satu industri yang berperan penting pada proses pembangunan ekonomi suatu negara karena memberikan kontribusi kepada pembukaan lapangan kerja serta distribusi pendapatan bagi masyarakat lapisan bawah. Industri jasa konstruksi adalah industri yang mencakup semua pihak yang terkait dengan proses konstruksi termasuk tenaga profesi, pelaksana konstruksi dan juga para pemasok yang bersama-sama memenuhi kebutuhan dalam industri. Jasa konstruksi adalah jasa yang menghasilkan prasarana dan sarana fisik. Jasa tersebut meliputi kegiatan studi, penyusunan rencana teknis/rancang bangun, pelaksanaan dan pengawasan serta pemeliharannya. Mengingat bahwa prasarana dan sarana fisik merupakan landasan pertumbuhan sektor-sektor dalam pembangunan nasional. Peranan jasa konstruksi makin meningkat tetapi belum optimal sebagaimana terlihat pada kenyataan bahwa pertumbuhan perusahaan jasa konstruksi yang terus meningkat namun tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas dan kinerja perusahaan jasa konstruksi. Kinerja perusahaan merupakan alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dan mempunyai 4 (empat) indikator kinerja, yaitu: *profitability* (likuiditas, profitabilitas dan pertumbuhan), *growth* (profit, peningkatan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi SDM), *sustainability* (produktivitas, kepuasan klien dan efisiensi biaya) dan *competitiveness* (penerapan teknologi, biaya dan kompetensi SDM).

## 3. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian dapat dijelaskan pada **Gambar 1**. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan pada *developer* dan penghuni perumahan di Kota Malang. Teknik pengambilan sample yang digunakan pada penelitian ini adalah *proportional purposive sampling*. Dengan jumlah sample sebanyak 90

responden. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif sehingga analisis data menggunakan analisis deskriptif frekuensi untuk data ketersediaan prasarana, fasilitas, utilitas umum, pelayanan, lokasi, harga dan desain bangunan.

Adapun variabel yang diteliti adalah: Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Prasarana (X3), Fasilitas (X4), Utilitas Umum (X5), Desain Bangunan (X6), Harga (X7), Kualitas (X8).

### 3.1 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data contohnya angket, wawancara, dan sebagainya (Arikunto, 1989 : 126). Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Metode observasi untuk data pelayanan, lokasi, prasarana, fasilitas, utilitas, desain bangunan, harga dan kualitas bangunan.
2. Kuisisioner digunakan untuk mengambil data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penghuni terhadap pelayanan, lokasi, prasarana, fasilitas, utilitas umum, desain bangunan, harga dan kualitas bangunan.

### 3.2 Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Untuk menentukan tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap kinerja developer di Kota Malang maka digunakan Analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*) dan kinerja developer.

### 3.2 Metode Regresi

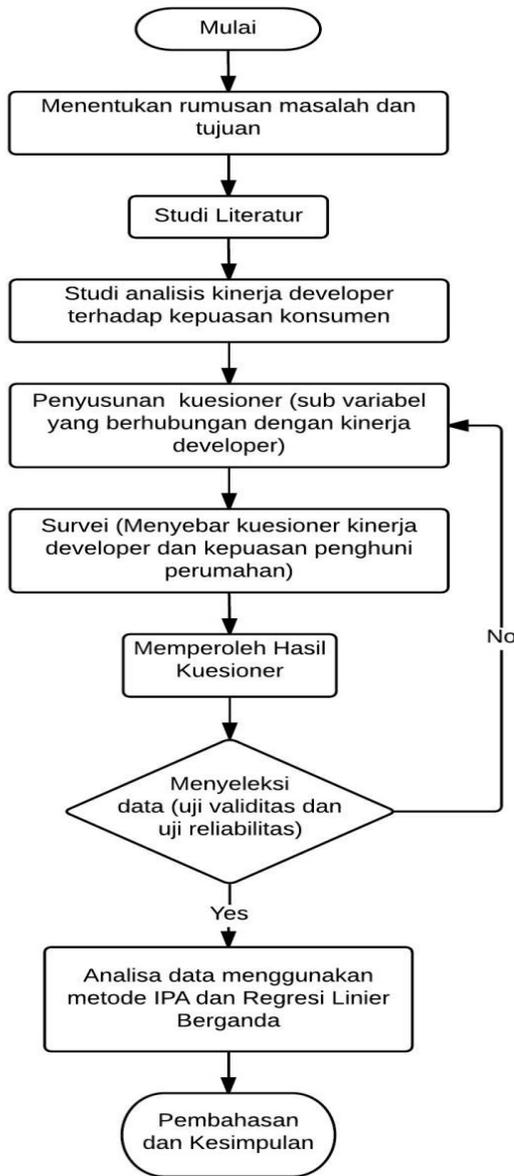
Untuk menentukan faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni perumahan dan mengetahui pengaruh kinerja *developer*

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Berdasarkan perhitungan rata-rata yang telah diperoleh pada tingkat kinerja dan kepentingan, kemudian dibuat dalam bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan meletakkan skor tingkat kepuasan (*performance*) sebagai sumbu mendatar (X) dan tingkat kepentingan (*importance*) sebagai sumbu tegak (Y), Dengan demikian akan dapat diketahui pengelompokan atribut ke dalam setiap kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), Bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang

telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh sebelumnya dapat dilihat pada **Gambar 2**.



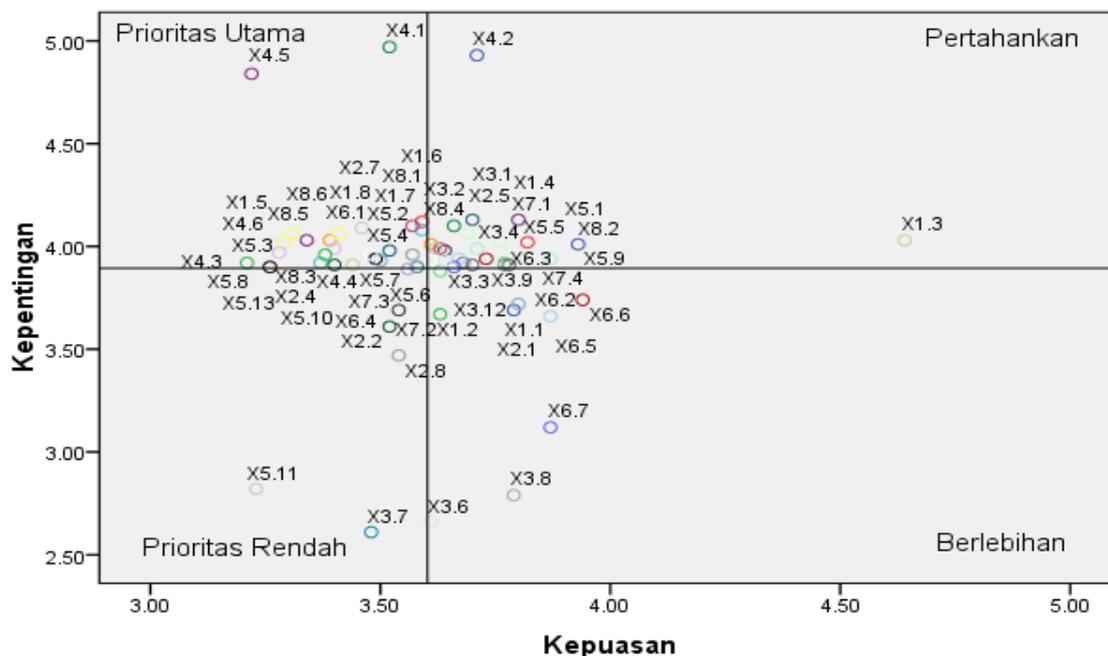
**Gambar 1.** Flowchart penelitian

Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) diatas, maka atribut-atribut kinerja developer yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan di Kota Malang dapat dikelompokkan pada masing-masing kuadran, Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran prioritas utama yaitu atribut yang dianggap penting tetapi kepuasannya masih dianggap kurang dapat dilihat pada **Tabel 1**.

**Tabel 1.** Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori prioritas utama

| Variabel        | Kode Atribut | Pertanyaan  |
|-----------------|--------------|---|
| Pelayanan       | X1.5         | Kebijakan developer memberikan diskon   |
|                 | X1.6         | Desain bangunan sesuai keinginan  |
|                 | X1.7         | Pengawasan developer selama pengerjaan  |
|                 | X1.8         | Kecepatan developer menerima keluhan  |
| Lokasi          | X2.3         | Jarak SMP dari rumah  |
|                 | X2.4         | Jarak SMA dari rumah  |
|                 | X2.7         | Jarak fasilitas kesehatan dari rumah  |
|                 | X2.9         | Jarak kantor pemerintahan dari rumah  |
| Fasilitas       | X4.1         | Fasilitas peribadatan yang memadai  |
|                 | X4.3         | Ketersediaan taman yang memadai   |
|                 | X4.4         | Ketersediaan sarana olahraga  |
|                 | X4.5         | Ketersediaan pos hansip/siskamling  |
|                 | X4.6         | Kantor pos hansip dekat dengan warga  |
| Utilitas Umum   | X5.3         | Ketersediaan jaringan pipa air ke rumah                                       |
|                 | X5.4         | Sistem pengaturan air lancar  |
|                 | X5.7         | Ketersediaan jaringan listrik lingkungan dan hunian                           |
|                 | X5.8         | Penempatan tiang listrik tidak berada pada tanah milik penghuni               |
|                 | X5.10        | Ketersediaan penerangan jalan   |
|                 | X5.12        | Ketersediaan hidran kebakaran   |
|                 | X5.13        | Kemudahan mencapai hidran kebakaran   |
| Desain Bangunan | X6.1         | Letak ruang sesuai keinginan  |
| Harga           | X7.2         | Harga sesuai sarana dan prasarana yang ditawarkan                             |
|                 | X7.3         | Harga sesuai dengan fasilitas yang ada  |
| Kualitas        | X8.3         | Rumah terbebas dari kerusakan pada dinding rumah                              |
|                 | X8.5         | Rumah terbebas dari kerusakan saluran kamar mandi atau saluran pencuci piring |
|                 | X8.6         | Rumah memiliki ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara dan pencahayaan      |

**Grafik Importance Performance Analysis (IPA)**



**Gambar 2.** Kuadran analisis IPA

**Tabel 2.** Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi

| Variabel  | Kode Atribut | Pertanyaan                                 |
|-----------|--------------|--|
| Pelayanan | X1.3         | Pelayanan administrasi baik dan jelas      |
|           | X1.4         | Kebijakan developer dalam sistem bayar     |
| Lokasi    | X2.5         | Jarak tempat perdagangan dari rumah        |
|           | X2.6         | Kemudahan mendapat transportasi umum       |
| Prasarana | X3.1         | Lebar Jalan                                |
|           | X3.2         | Ketersediaan saluran drainase              |
|           | X3.3         | Kelancaran aliran air pada selokan         |
|           | X3.4         | Pengolahan limbah                          |
|           | X3.5         | Pengolahan sistem drainase                 |
|           | X3.9         | Tempat sampah tidak mengganggu lalu lintas |
|           | X3.10        | Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah   |
|           | X3.11        | Pengambilan sampah maks 2 hari sekali      |
| Fasilitas | X4.2         | Fasilitas peribadatan                      |

| Variabel        | Kode Atribut | Pertanyaan   |
|-----------------|--------------|--|
|                 |              | yang layak   |
| Utilitas        | X5.1         | Ketersediaan sumber air dari PDAM  |
|                 | X5.2         | Ketersediaan debit air yang cukup  |
|                 | X5.5         | Ketersediaan listrik dari PLN  |
|                 | X5.6         | Daya listrik minimum 450 watt tiap rumah                                 |
|                 | X5.9         | Penempatan gardu listrik berada pada lahan yang bebas dari kegiatan umum |
| Desain Bangunan | X6.2         | Luas bangunan besar  |
|                 | X6.3         | Ketersediaan ruang tidur , ruang tamu, dan kamar mandi minimal 1 ruang   |
| Harga           | X7.1         | Kesesuaian harga dengan kualitas   |
|                 | X7.4         | Harga yang ditetapkan melalui KPR sesuai kemampuan                       |
| Kualitas        | X8.1         | Kondisi atau kualitas rumah sesuai dengan spesifikasi teknik             |
|                 | X8.2         | Rumah terbebas dari kebocoran atap                                       |
|                 | X8.4         | Rumah terbebas dari kerusakan lantai                                     |

Atribut kinerja developer yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan di Kota Malang yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan harus tetap dipertahankan keberadaan serta kinerjanya karena sudah sesuai dengan keinginan konsumen dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Atribut kinerja developer yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan di Kota Malang yang termasuk dalam kategori prioritas rendah dengan tingkat kepentingan yang relative rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relative rendah dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Atribut kinerja developer yang mempengaruhi kepuasan konsumen perumahan di Kota Malang yang termasuk dalam kategori berlebihan dengan tingkat kepentingan yang relative rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relative tinggi dapat dilihat pada

**Tabel 4.**

Secara keseluruhan ,konsumen menilai kinerja developer di Kota Malang termasuk kedalam kategori Baik, dengan perolehan IP (*Index Performance*) developer secara keseluruhan sebesar 72,03 %. Nilai dari IP (*Index Performance*) sama dengan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

#### 4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Proses pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS didapatkan ringkasan seperti pada

**Tabel 5.** Dari

**Tabel 5** dapat diketahui faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni perumahan dalam menilai kinerja developer di Kota Malang adalah faktor lokasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai Koefisien Regresi sebesar 16,579.

Dan dari

**Tabel 5** dapat dilihat pula bahwa terdapat pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel depend, hal ini ditunjukkan pada koefisien regresi ( $\beta$ ) yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bila kinerja *developer* semakin baik maka kepuasan penghuni perumahan pun semakin tinggi.

**Tabel 3.** Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori prioritas rendah

| Variabel        | Kode Atribut | Pertanyaan   |
|-----------------|--------------|--|
| Lokasi          | X2.2         | Jarak SD dari rumah  |
|                 | X2.8         | Jarak tempat pemakaman dari rumah                                    |
| Prasarana       | X3.7         | Tempat sampah rapat (kedap) air                                      |
| Utilitas Umum   | X5.11        | Ketersediaan sambungan telepon untuk setiap unit rumah               |
| Desain Bangunan | X6.4         | Ketersediaan ruang (selain ruang tamu, ruang tidur, dan kamar mandi) |

**Tabel 4.** Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori berlebihan

| Dimensi         | Kode Atribut | Pertanyaan   |
|-----------------|--------------|--|
| Pelayanan       | X1.1         | Komunikasi yang baik   |
|                 | X1.2         | Brosur menarik   |
| Lokasi          | X2.1         | Jarak PAUD dari rumah  |
| Prasarana       | X3.6         | Tempat sampah yang memadai                                       |
|                 | X3.8         | Tempat sampah mudah dicapai                                      |
| Desain Bangunan | X6.5         | Ketersediaan ruang tamu sesuai dengan besaran ruang tamu ideal   |
|                 | X6.6         | Ketersediaan ruang tidur sesuai dengan besaran ruang tidur ideal |
|                 | X6.7         | Ketersediaan kamar mandi sesuai dengan besaran kamar mandi ideal |

**Tabel 5.** Tabel regresi

| Pengaruh | Koefisien Regresi ( $\beta$ ) | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) | Signifikansi | Keterangan       |
|----------|-------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------|
| X1 → Y1  | 5,537                         | 0,864                           | 0,071        | Tidak signifikan |
| X2 → Y2  | 16,58                         | 0,988                           | 0,006        | signifikan       |
| X3 → Y3  | 0,620                         | 0,872                           | 0,066        | Tidak signifikan |
| X4 → Y4  | 1,262                         | 0,287                           | 0,464        | Tidak signifikan |
| X5 → Y5  | 1,959                         | 0,846                           | 0,080        | Tidak signifikan |
| X6 → Y6  | 0,803                         | 0,481                           | 0,378        | Tidak signifikan |
| X7 → Y7  | 1,405                         | 0,716                           | 0,154        | Tidak signifikan |
| X8 → Y8  | 1,782                         | 0,822                           | 0,093        | Tidak signifikan |

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan konsumen untuk setiap atribut berbeda-beda, Secara keseluruhan ,konsumen menilai kinerja *developer* di Kota Malang termasuk kedalam kategori Baik, dengan perolehan IP ( *Index Performance* ) *developer* secara keseluruhan sebesar 72,03 %. Nilai dari IP ( *Index Performance*) sama dengan CSI ( *Customer Satisfaction Index*).
2. Faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni perumahan dalam menilai kinerja *developer* di Kota Malang adalah faktor lokasi. Hala ini dapat dilihat dari nilai Koefisien Regresi sebesar 16,579.
3. Terdapat pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent, hal ini ditunjukkan pada koefisien regresi ( $\beta$ ) yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bila kinerja *developer* semakin baik maka kepuasan penghuni perumahan pun semakin tinggi.

### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dihasil dari hubungan keempat variabel yang diteliti dalam penelitian ini bagi pihak yang terkait antara lain :

#### 1. Bagi Developer

Dari setiap atribut yang diteliti terlihat bahwa setiap konsumen memiliki karakteristik dan ekspektasi kepuasan yang berbeda, maka pihak *developer* dapat melakukan peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang dinilai penghuni penting dan akan memberikan kepuasan kepada penghuni itu sendiri. Dengan begitu ,*developer* akan dapat menghindari bentuk pemborosan sumber daya dalam peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh penghuni.

#### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu peneliti dalam menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh selama masa studi dan memberikan tambahan pengetahuan serta pengalaman. Bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian pada perumahan dengan lingkup yang lebih luas, tidak terfokus pada tipe rumah. Serta peningkatan kuantitas variabel-variabel yang diteliti.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ariyoso. 2009. *IPA (Importance Performance Analysis)*.  
<http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis>.
- Cohran, William G. 2005. *Teknik Penarikan Sampel*, Edisi Ketiga (Terjemahan), Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Irawan, Handi D. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Alex Media Komputindo
- Kwanda, Timocin. 2003. *Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Rumah Sederhana di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana*. Surabaya : Universitas Kristen Petra
- Rantepadang, Thaib. 2004. *Analisa Faktor-Faktor Pendukung Pembelian Rumah di Tangerang*, Tesis , Program Pascasarjana, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Sari, Yusi Mutiara. 2007. *Evaluasi Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Produk Perumahan Tlaga Golf di Sawangan Depok*. Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Yitnosumarto, S. 1935. “*Analisa Regresi dan Korelasi, Teori dan Penggunaanya*”. Malang: Universitas Brawijaya