

# 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

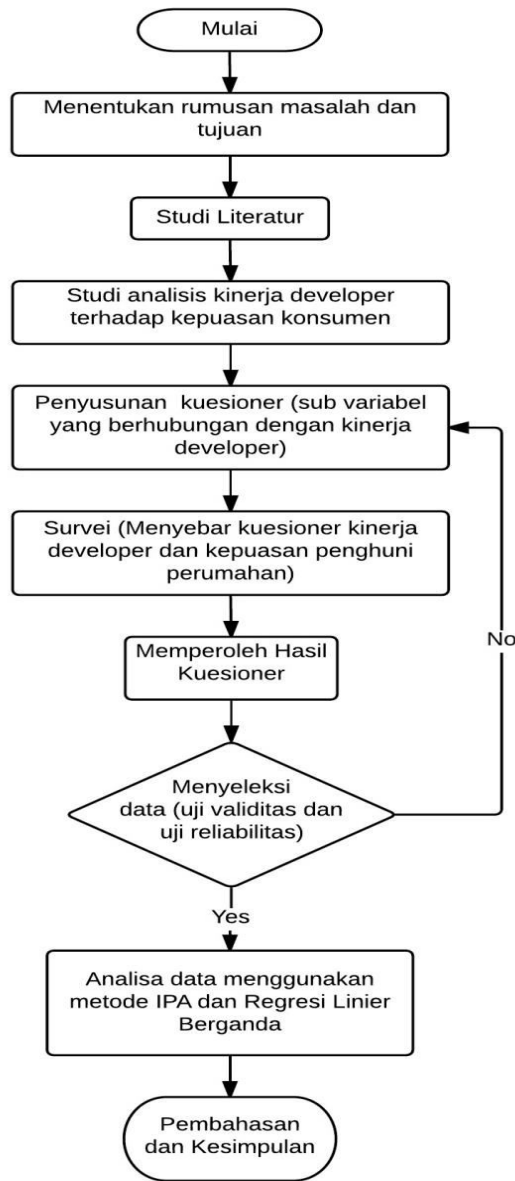
Untuk menentukan faktor yang dominan menentukan kepuasan penghuni perumahan dan mengetahui pengaruh kinerja *developer*

## 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**.



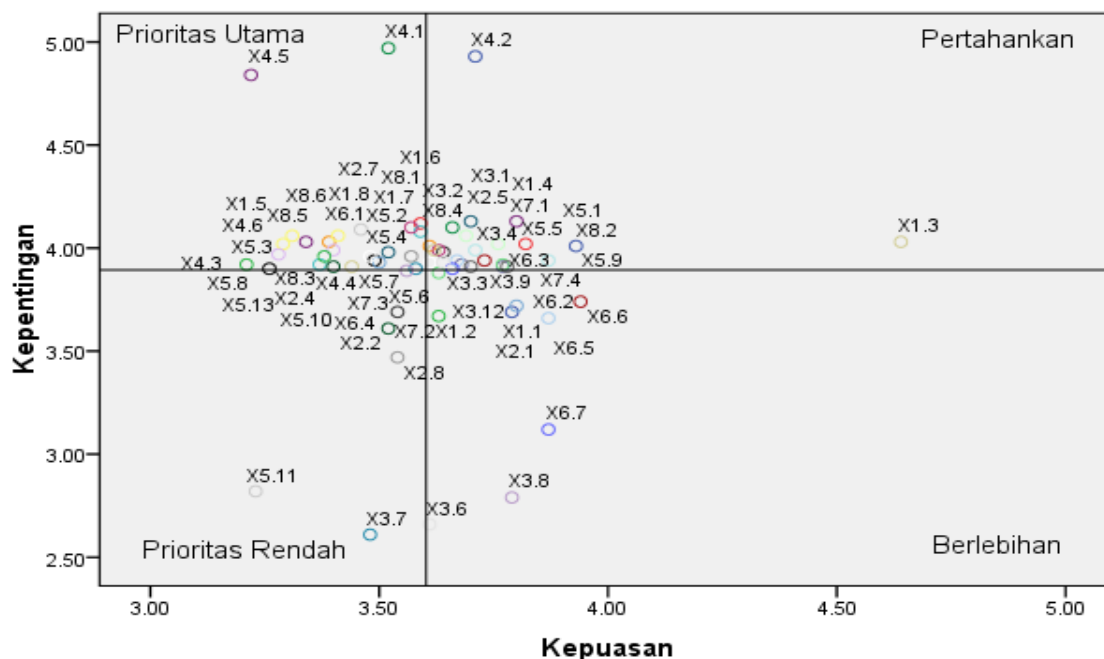
**Gambar 1.** Flowchart penelitian

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