Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Batara Terhadap Infrastruktur Perumahan Batara Di Kota Gresik

[1]Jenny Caroline, [2]M. Hanafi Shallahuddin, [3]Gunawan

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya[1,2], Universitas Muhammadiyah Surabaya[3]

Email: [1]jennycar@itats.ac.id,[2]hanafimohammad95@gmail.com

ABSTRACT

Batara Housing is a housing managed by PT Bumi Persada Hijau which is located in Sirnoboyo Village, Benjeng District, Gresik. This housing is an example of housing that was built with a rural concept in one area to improve facilities in the housing. So that, PT Bumi Persada Hijau could improve the facilities. This study aimed to measure the level of satisfaction felt by residents of Batara Housing and find out what they were the main improvements in the housing. To determine the level of satisfaction of Batara Housing Residents, the researcher compared the value of interests and services provided from the results of processing and analyzing the questionnaires distributed. The researcher conducted validity and reliability tests with statistical calculation tools to find out if the questionnaire used in this study was following the provisions. The researcher used five variables, namely building design, facilities and infrastructure, rates/prices, guarantees against surrounding problems, location conditions, and social environmental conditions. From the results of research and analysis using the IPA method, the researchers got (1) the value of the level of satisfaction of residents of Batara Housing on infrastructure was 73% <100%, which meant that consumers were not satisfied with the services provided because it was still far from the expectations desired by housing residents, (2) for priority improvements so that services were getting better, PT Bumi Persada Hijau needed to make improvements, among others: building area, drainage system, landfills, building maintenance, and places of worship located in Quadrant I (Priority Improvement).

Keywords*: Service Quality, Resident Satisfaction, Importance Performance Analysis*.

ABSTRAK

Perumahan Batara merupakan perumahan yang di kelola oleh PT. Bumi Persada Hijau yang terletak di Desa Sirnoboyo, Kecamatan Benjeng, Kabupaten Gresik. Perumahan ini salah satu contoh perumahan yang dibangun dengan konsep pedesaan dalam satu Kawasan yang bertujuan untuk meningkatkan fasilitas di perumahan tersebut. Agar fasilitas dapat ditingkatkan oleh PT. Bumi Persada Hijau, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan penghuni perumahan batara dan mengetahui apa saja hal yang menjadi perbaikan utama dalam perumahan tersebut. Untuk mengetahui Tingkat kepuasan penghuni perumahan batara yakni dengan cara membandingkan nilai kepentingan dan pelayanan yang diberikan dari hasil pengolahan dan analisis kuesioner yang dibagikan. Melakukan uji validitas dan reabilitas dengan alat bantu hitung statistik guna mengetahui kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan ketentuan. Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu desain bangunan, sarana dan prasarana, tarif/ harga, jaminan terhadap masalah sekitar, kondisi lokasi dan kondisi lingkungan sosial. Dari hasil penelitian dan analisis menggunakan metode IPA didapatkan (1) Nilai tingkat kepuasan penghuni Perumahan Batara terhadap infrastruktur sebesar 73% < 100% artinya konsumen tidak puas akan layanan yang diberikan karena masih jauh dari harapan yang diinginkan penghuni perumahan. (2) Untuk prioritas perbaikan agar pelayanan semakin baik, maka PT.Bumi Persada Hijau perlu melakukan perbaikan antara lain: luas bangunan, sistem drainase, tempat pembuangan sampah, perawatan bangunan, dan tempat ibadah yang terdapat pada Kuadran I (Prioritas Perbaikan).

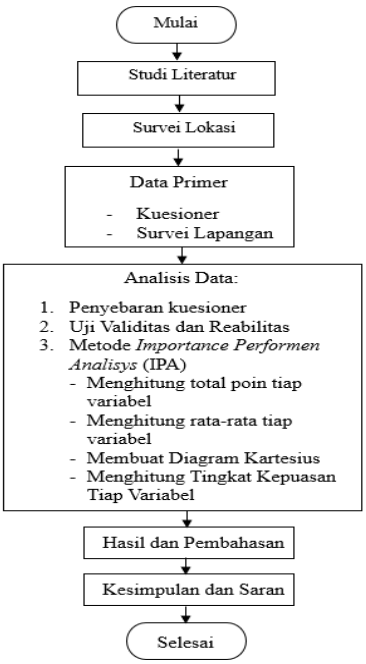
Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penghuni, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Perkembangan jumlah penduduk mengharuskan ketersediaan lahan untuk perumahan. Perumahan yang sekarang ini belum bisa memenuhi kebutuhan lahan akan tempat tinggal, sedangkan pembangunan perumahan juga semakin sedikit karena lahan yang ada semakin berkurang, dan juga angka penghasilan rendah serta daya beli yang menurun menjadikan penduduk tidak bisa mendapatkan tempat tinggal yang layak. Hal ini diperburuk dengan tidak seimbangnya antara developer sebagai penyedia perumahan dengan aktivitas kota menjadikan pelayanan kurang maksimal.

Perumahan Batara merupakan perumahan yang di kelola oleh PT. Bumi Persada Hijau yang terletak di Desa Sirnoboyo, Kecamatan Benjeng, Kabupaten Gresik. Perumahan ini memiliki dua blok yang di setiap blok nya memiliki bentuk rumah yang berbeda-beda, ada beberapa fasilitas seperti rumah ibadah untuk umat islam dan umat Kristen, memiliki Lembaga Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah (MI), akses jalan di dalam perumahan menggunakan paving, keadaan lingkungan sekitar asri.

METODE



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

- Uji Validitas

  Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui kevalidan sebuah kuisioner.

$$rxy = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum 2 - (\sum X)2][N\sum Y\,2 - (\sum Y)2]}} \quad \text{.....(1)}$$

dimana: rxy = koefisien korelasi antara variabel X dan Y (skor item dan skor total)

N = total responden

X = total jawaban tiap item
Y = total item keseluruhan

- Uji Reliabilitas
  Uji Reliabilitas digunakan untuk menentukan suatu instrument apakah cukup dapat dipercaya untuk menjadi alat petunjuk data karena instrumen tersebut sudah baik.

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right)(1 - \sum \sigma t\ 2\ \sigma t\ 2\ ) \quad \text{.....(2)}$$

dimana: a = nilai koefisien reliabilitas
k = total pertanyaan yang di uji
$\sum \sigma t\ 2$ = jumlah total varian/ item pertanyaan
$\sigma t\ 2$ = varian total

- *Importance Performance Analysis* (IPA)
  - Menentukan jumlah nilai kuesioner pada setiap variabel pada bagian kenyataan dan harapan.

A1 = V1r1 + V1r2 + V1r3 + …. + V1r75 .....(3)
B1 = V1r1 + V1r2 + V1r3 + …. + V1r75 .....(4)

dimana:
A1 : Nilai total variabel 1 (kenyataan)
B1 : Nilai total variabel 1 (harapan)
V1r1 : Nilai variabel 1 responden 1
V1r2 : Nilai variabel 2 responden 1

  - Menentukan tingkat kepuasan di setiap variabel. Berikut persamaan 5 untuk menghitung tingkat kepuasan setiap variabel:

$$\text{Tk1} = \frac{A1}{B1}\ x\ 100\ \% \quad \text{.....(5)}$$

dimana:
Tk1 : Tingkat Kepuasan variabel 1
A1 : Nilai total variabel 1 (kenyataan)
B1 : Nilai total variabel 1 (harapan)

  - Menentukan tingkat kepuasan total. Berikut persamaan 6 untuk menghitung tingkat kepuasan setiap variabel:

$$\text{Tk total} = \frac{\sum A1}{\sum B1}\ x\ 100\ \% \quad \text{.....(6)}$$

dimana:
Tk total : Tingkat Kepuasan total

$\sum A$: Jumlah dari nilai total keseluruhan variabel (kenyataan)
$\sum B$: Jumlah dari nilai total keseluruhan variabel 1 (harapan)

- Membuat batas nilai X dan Y pada diagram kartesius. Berikut persamaan 7 dan 8 untuk menentukan batas diagram kartesius:

$$X = \frac{jumlah\ total\ rata-rata}{n} \quad \text{.....(7)}$$

$$Y = \frac{jumlah\ total\ rata-rata}{n} \quad \text{.....(8)}$$

dimana:
X : batas nilai X pada diagram kartesius (kenyataan)
Y : batas nilai pada diagram kartesius (harapan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

- **Uji Validitas**
  - Menentukan nilai
    Nilai signifikasi = 5% dan N = 75 responden, maka didapatkan nilai = 0,227
  - Mencari nilai r-hitung
    Pengolahan data mengunakan alat bantu hitung ststistik untuk mengetahui nilai r-hitung yang di dapat.
  - Menentukan valid tidaknya nilai r-hitung
    Jika r-hitung > r-tabel, maka H0 diterima (Valid/ Sesuai)
    Jika r-hitung < r-tabel, maka Ho ditolak (Tidak valid)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No Pertanyaan	R Hitung		R Tabel	Keterangan
	Kenyataan	Harapan		
1	0,812	0,741	0,227	Sesuai
2	0,834	0,814	0,227	Sesuai
3	0,333	0,777	0,227	Sesuai
4	0,333	0,777	0,227	Sesuai
5	0,731	0,725	0,227	Sesuai
6	0,605	0,609	0,227	Sesuai
7	0,425	0,748	0,227	Sesuai
8	0,906	0,556	0,227	Sesuai
9	0,599	0,636	0,227	Sesuai
10	0,731	0,620	0,227	Sesuai
11	0,316	0,779	0,227	Sesuai
12	0,476	0,696	0,227	Sesuai

13	0,430	0,802	0,227	Sesuai
14	0,480	0,813	0,227	Sesuai
15	0,477	0,745	0,227	Sesuai
16	0,518	0,790	0,227	Sesuai
17	0,267	0,822	0,227	Sesuai
18	0,261	0,882	0,227	Sesuai
19	0,289	0,799	0,227	Sesuai
20	0,518	0,805	0,227	Sesuai
21	0,476	0,854	0,227	Sesuai
22	0,347	0,402	0,227	Sesuai
23	0,416	0,483	0,227	Sesuai

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan alat bantu hitung ststistik, dengan jumlah pernyataan kuisioner sebanyak 23, diketahui bahwa r-hitung > daripada r-tabel, kenyataan 0,812 > 0,227 dan harapan 0,741 > 0,227 (Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas). Sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan valid.

- **Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten suatu kuisioner. Pada penelitian ini menggunakan alat bantu hitung ststistik.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Bagian Kenyataan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,872	23

Sumber : Hasil Penelitian

Pada kuisioner kenyataan diperoleh hasil uji reliabilitas 0,872. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data tersebut reliabel karena lebih besar dari 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Bagian Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,953	23

Sumber : Hasil Penelitian

Pada kuisioner kenyataan diperoleh hasil uji reliabilitas 0,953. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data tersebut reliabel karena lebih besar dari 0,6.

Kesimpulan dari hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan alat bantu hitung ststistik dikatakan *reliabel* sebab nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Kenyataan 0,827 > 0,6 dan harapan 0,953 > 0,6. Hal ini menunjukkan atribut pertanyaan yang pakai untuk kuisioner ialah *reliabel* dimana atribut pada kuisioner yang disebar menghasilkan stabilitas pada pengamatan

- **Uji *Importance Performance Analysis* (IPA)**
  - Menghitung tingkat kepuasan setiap variabel
    Persamaan 5 digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan setiap variabel yang hasilnya akan ditabelkan pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Setiap Variabel

Variabel	Total		Kepuasan
	Kenyataan	Harapan	
X1	192	326	58,90%
X2	226	322	70,19%
X3	247	326	75,77%
X4	247	326	75,77%
X5	268	331	80,97%
X6	226	335	67,46%
X7	224	326	68,71%
X8	215	328	65,55%
X9	216	328	65,85%
X10	268	312	85,90%
X11	273	313	87,22%
X12	225	334	67,37%
X13	203	322	63,04%
X14	235	323	72,76%
X15	251	330	76,06%
X16	247	324	76,23%
X17	270	324	83,33%
X18	226	321	70,40%
X19	238	334	71,26%
X20	247	323	76,47%
X21	225	325	69,23%
X22	240	341	70,38%
X23	226	322	70,19%
Total	5.435	7.496	

Sumber : Hasil Penelitian

  - Menghitung tingkat kepuasan total
    Persamaan 6 digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan total dari keseluruhan variabel.

$$\text{Tk total} = \frac{\sum A}{\sum B} \text{ x } 100\%$$
$$= \frac{5435}{7496} \text{ x } 100\%$$
$$= 72{,}51\% \approx 73\%$$

Tk total = 73% < 100% artinya konsumen tidak puas akan layanan yang diberikan karena masih jauh dari harapan yang diinginkan penghuni perumahan.

- Membuat Diagram Kartesius

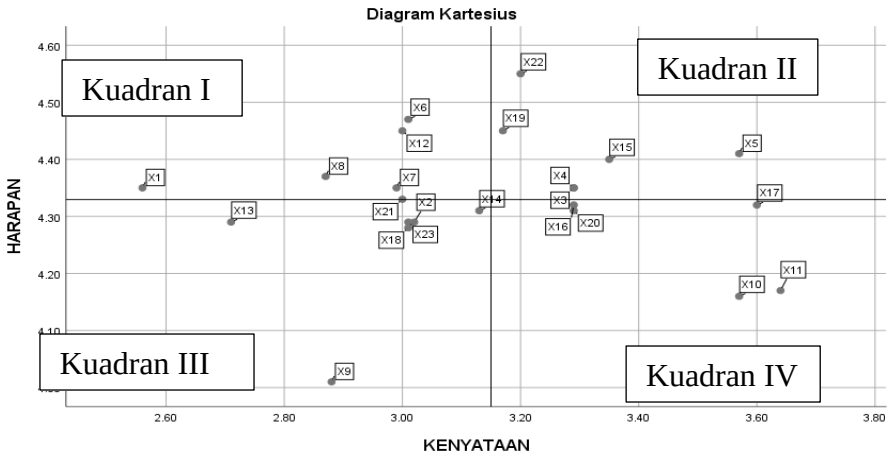
Sebelum membuat diagram kartesius, Langkah awal yang harus dilakukan ada mencari nilai rata-rata pada tiap variabel. Dibawan ini tabel 4.5 Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan.

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan

Variabel	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan
X1	2,56	4,35
X2	3,01	4,29
X3	3,29	4,35
X4	3,29	4,35
X5	3,57	4,41
X6	3,01	4,47
X7	2,99	4,35
X8	2,87	4,37
X9	2,88	4,01
X10	3,57	4,16
X11	3,64	4,17
X12	3,00	4,45
X13	2,71	4,29
X14	3,13	4,31
X15	3,35	4,40
X16	3,29	4,32
X17	3,60	4,32
X18	3,01	4,28
X19	3,17	4,45
X20	3,29	4,31
X21	3,00	4,33
X22	3,20	4,55
X23	3,01	4,29
Total	72,47	99,59
Rata-rata total	3,15	4,33

Sumber : Hasil Penelitian

Setelah didapatkan nilai rata-rata, kemudian memasukkan nilai tersebut ke dalam diagram kartesius dibawah ini.



Gambar 2. Diagram Kartesius

1. Kuadran I

Diagram I merupakan "Prioritas Utama" dimana atribut yang paling penting bagi konsumen tetapi pengelola belum melakukan peningkatan sesuai dengan keinginan pelanggan. Adapun atribut yang menjadi bagian kuadran I antara lain X1, X6, X7, X8 dan X12. Sehingga perlu adanya peran serta tindakan yang cepat dan tepat untuk memperbaiki kekurangan yang ada guna meningkatkan layanan yang diberikan.

Tabel 6. Atribut Kuadran I

Kuadran I	Atribut
X1	Luas bangunan tempat tinggal
X6	Sistem drainase
X7	Tersedianya pembuangan sampah
X8	Perawatan bangunan
X12	Tempat ibadah

2. Kuadran II

Kuadran II merupakan "Pertahankan Prestasi", pada bagian ini mempunyai skor tertinggi baik dari kepentingan pelanggan maupun kinerja pelayanannya. Sehingga kuadran II menjadi atribut aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Adapun atribut yang menjadi bagian kuadran II antara lain X4, X5, X15, X19 dan X22.

Tabel 7. Atribut Kuadran II

Kuadran II	Atribut
X4	Pencahayaan Ruangan
X5	Adanya ventilasi udara yang memadai
X15	Jaminan terhadap bencana banjir
X19	Kemudahan akses menuju klinik atau rumah sakit
X22	Hubungan baik antar tetangga

3. Kuadran III

Kuadran III menjadi "Prioritas Rendah" yang dianggap sebagai atribut yang kurang penting dampak untuk konsumen dan pada realitanya kinerjanya tidak terlalu baik. Sehingga bagi pihak perumahan harus mempertimbangkan atribut pada kuadran ini karena dianggap kurang berdampak serta kurang memuaskan bagi konsumen. Adapun atribut yang menjadi bagian kuadran III antara lain X2, X9, X13, X14, X18, X21 dan X23.

Tabel 8. Atribut Kuadran III

Kuadran III	Atribut
X2	Kepuasan akan luas kamar
X9	Ketersediaan air bersih dan Listrik yang memadai
X13	Harga sewa/ beli
X14	Adanya jaminan terhadap kebakaran
X18	Kemudahan akses ke pasar
X21	Kemudahan akses menuju pusat kota
X23	Adanya kegiatan sosial anatar masyarakat satu perumahan

4. Kuadran IV

Kuadran IV menjadi bagian "Berlebihan", yang memiliki arti tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Sehingga pengelola bisa menurunkan kualitas kinerja. Berikut atribut yang menjadi bagian kuadran IV ini antara lain X3, X10, X11, X16 dan X20.

Tabel 9. Atribut Kuadran IV

Kuadran IV	Atribut
X3	Model bangunan
X10	Perbaikan kerusakan
X11	Tersediana tempat menjemur pakaian
X16	Jaminan terhadap kriminalitas
X20	Kemudahan akses menuju sekolah

Dari penelitian dan analisis yang telah dilakukan diatas yang menggunakan 75 koresponden penghuni Perumahan Batara, didapatkan hasil dari uji validitas yaitu semua hasil variabel dikatakan valid/ sesuai karena nilai kenyataan dan harapan lebih besar dari nilai r tabel (kenyataan 0,812 > 0,227 dan harapan 0,741 > 0,227 ; Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas). Sedangkan hasil uji reabilitas yaitu hasil variabel dikatakan *reliabel* karena nilai kenyataan dan harapan lebih besar dari 0,6 (kenyataan 0,827 > 0,6 dan harapan 0,953 > 0,6).

Untuk perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan tingkat kepuasan penghuni Perumahan Batara sebesar Tk total = 73% < 100% artinya konsumen tidak puas akan layanan yang diberikan karena masih jauh dari harapan yang diinginkan penghuni perumahan. Sedangkan untuk perbaikan utama terdapat pada kuadran I (Prioritas Perbaikan) yang memiliki variabel antara lain luas bangunan, peningkatannya pengelola dimohon menambah luas bangunan agar lebih leluasa menempatinya. Variabel kedua adalah sistem drainase, peningkatannya pengelola dimohon melalukan pembersihan secara rutin agar sistem drainase berjalan dengan baik. Variabel ketiga adalah pembuangan sampah, peningkatannya pengelola dimohon melakukan pembuangan sampah secara rutin minimal 3 hari sekali. Variabel keempat adalah perawatan bangunan, peningkatannya pengelola dimohon

melakukan pengecekan/ perawatan rutin terhadap bangunan yang ditinggali minimal 6 bulan sekali. Dan variabel kelima adalah tempat ibadah, pengelola dimohon membuat tempat ibadah tambahan agar memudahkan penghuni untuk beribadah secara Bersama, karena tempah ibadah yang sudah disediakan agak jauh.

KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada Perumahan Batara, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepuasan penghuni Perumahan Batara terhadap infrastruktur sebesar Tk total = 73% < 100% artinya konsumen tidak puas akan layanan yang diberikan karena masih jauh dari harapan yang diinginkan penghuni perumahan.
2. Untuk prioritas perbaikan utama agar pelayanan semakin baik, maka PT. Bumi Persada Hijau perlu melakukan perbaikan/ peningkatan. Hal yang menjadi perbaikan utama terdapat pada kuadran I yaitu:
   X1 : Luas bangunan tempat tinggal
   X6 : Sistem drainase
   X7 : Tersedianya pembuangan sampah
   X8 : Perawatan bangunan
   X12 : Tempat ibadah

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Dr. Ir. Indra Komara, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
2. Ibu Jenny Caroline, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Teknik Sipil yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
4. Pihak-pihak yang telah memberikan data (PT. Bumi Persada Hijau)
5. Orang tua yang telah memberikan dukungan untuk bisa melanjutkan pendidikan di jenjang perguruan tinggi dan mendoakan untuk keberhasilan saya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan MenggunakanMetode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance PerformanceAnalysis (Ipa) Pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 7*(2).
[2] Gischa, S. (2022). *Pertumbuhan dan Kualitas Penduduk Indonesia*. Kompas.Com.
[3] Ilmiah, A.N.L (2021). *Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Susun Terkait Kondisi Rumah Susun Sumbo Simolawang Surabaya*. 1-197. Teknik Sipil Itats.
[4] Larasati, Cintara (2021). *Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Susun Gunung Sari Menggunakan Metode Service Quality*. Teknik Sipil Itats.
[5] Mawardi I.Y.; Wulandari, R.; Istiqomah, G.K.W.; Susila, R.L.; & Hendriavi, A.I. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru dengan*

Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Rumah Susun Sederhana Sewa(Rusunawa) Semeru di Desa Triwungkidul, Kecamatan Kademangan,Kota Probolinggo). Jurnal Metropolis, 1(1)

[6] Purwaningdyah, W; Ria; .Soemitro; Suprayitno, H. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Gunung Sari Surabaya*. ITS Journal Of Civil Engineering, 33(2).

[7] Rahmat Asfary, Oggi (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis I* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

[8] Runtuwarow, T. C., Dundu, A. K. T., & Supit, C. J. (2021). Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Bukit Kawanua Golf Residence. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, *11*(1), 2087–9334.

[9] Siregar, A. H. (2020). Aspek-Aspek Penjaminan Kinerja Teknis Komponen Arsitektur Pada Bangunan Rumah Susun Sederhana Sewa Di DKI Jakarta. *Jurnal Permukiman*