

# ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEDERHANA DI DENPASAR BERDASARKAN FAKTOR LOKASI, PRASARANA, SARANA, KUALITAS BANGUNAN, DESAIN DAN HARGA

**Timoticin Kwanda**

Staf Pengajar Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Jurusan Arsitektur - Universitas Kristen Petra

**Jani Rahardjo**

Staf Pengajar Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri - Universitas Kristen Petra

**Made Kusuma Wardani**

Alumni Program Pascasarjana Studi Manajemen Properti - Universitas Kristen Petra

## ABSTRAK

Masalah perumahan sederhana dewasa ini relatif mahalnya lahan, sarana dan prasarana yang kurang memenuhi standar dan kualitas bangunan yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan penghuni perumahan sederhana tipe 21 dan tipe 36 pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar Barat dan Selatan, berdasarkan 6 (enam) faktor yaitu lokasi, prasarana, sarana, kualitas bangunan, desain dan harga. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dan metode survei yang digunakan dalam pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa penghuni merasa puas terhadap kondisi keseluruhan perumahan yang mereka huni. Namun hasil analisis Anova menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan pada beberapa faktor yaitu faktor prasarana dan sarana. Sedangkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa faktor kualitas bangunan, desain dan harga merupakan faktor utama dalam pertimbangan penilaian kepuasan oleh penghuni.

**Kata kunci:** kepuasan penghuni, lokasi, prasarana, sarana, kualitas bangunan, desain dan harga.

## ABSTRACT

*Nowdays, low-income housing has some problems such as relatively high price of land, condition of infrastructure and public facilities are below the standard and lack of building quality. The purpose of this research is to appraise satisfaction of low income people who live in the 21 and 36 house types at the 9 (nine) location in South and West Denpasar, based on the 6 (six) factors, such as location, building quality, infrastructures, public facilities, design and price. This research used purposive sampling technique and survey method to collect data by distributing questionnaires directly to the respondents. Generally the result of the research finds out that the residents are satisfied with the whole condition of the residence. However, Anova analysis has found that there are satisfaction differences on several factors, such as infrastructures and public facilities. Meanwhile, Factor analysis has found that building quality, design and price are the major factors in appraising resident's satisfaction.*

**Keywords:** resident's satisfaction, location, infrastructures, public facilities, building quality, design and price.

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Peningkatan jumlah penduduk di perkotaan menimbulkan peningkatan kebutuhan perumahan, yang berakibat juga pada harga tanah di perkotaan yang semakin tinggi. Selama ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat perkotaan khususnya masyarakat menengah ke bawah adalah pembangunan perumahan sederhana. Berdasar-

kan survei yang umumnya dilakukan di pulau Jawa, pembangunan perumahan sederhana ini menghadapi beberapa permasalahan antara lain semakin meningkatnya harga tanah, kualitas bangunan berada di bawah standar, penyediaan sarana dan prasarana kurang seimbang dengan kebutuhan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> *Property Indonesia*, Nopember 1995 dan *Property Indonesia* Maret 1998.

Sedangkan di wilayah Bali, khususnya kota Denpasar, masalah perumahan sederhana hampir sama seperti di Jawa yaitu antara lain pertama, semakin meningkatnya harga lahan menyebabkan semakin tergesernya pembangunan perumahan sederhana ke pinggiran kota. Kedua, masalah kurangnya prasarana lingkungan perumahan dan ketiga adalah sarana transportasi umum yang kurang memadai dan merata, sehingga menimbulkan masalah biaya transportasi yang mahal bagi penghuni perumahan sederhana yang tinggal relatif jauh dari pusat kota.<sup>2</sup>

Pusat Data Properti Indonesia telah melakukan penelitian tentang apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih perumahan. Tujuannya untuk mengetahui preferensi (pertimbangan memilih) masyarakat dalam membeli rumah, yang mencakup aspek geografis, demografis dan psikografis, serta rumah di lingkungan seperti apa yang menjadi idaman masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selera masyarakat dalam memilih rumah tampaknya semakin bervariasi. Pertimbangannya tidak lagi sekedar faktor harga dan lokasi melainkan juga beberapa hal baru seperti lingkungan alam yang bagus, jarak tempuh ke dan dari tempat bekerja, sarana transportasi, belanja dan pendidikan.

## 2. Tujuan dan Manfaat

Berkaitan dengan pertimbangan konsumen dalam memilih perumahan, maka penelitian ini dilakukan untuk:

- Mengetahui kepuasan penghuni perumahan sederhana terhadap faktor-faktor lokasi, kualitas bangunan, prasarana dan sarana lingkungan, desain bangunan dan harga.
- Mengetahui perbedaan kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) lokasi perumahan di Denpasar terhadap 6 (enam) faktor ini.
- Mengetahui faktor-faktor mana yang menjadi pertimbangan utama dalam penilaian kepuasan penghuni perumahan.

Sedangkan manfaat penelitian ini diharapkan bagi pengembang sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas perumahan sederhana yang akan dikembangkan. Bagi pemerintah, sebagai masukan untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas perumahan sederhana di Denpasar. Sedangkan

bagi konsumen, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kondisi perumahan sederhana di wilayah Denpasar agar nantinya konsumen dapat mengambil keputusan yang baik dalam memilih rumah.

## 3. Lingkup Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah pertama, penghuni perumahan sederhana yang diteliti adalah berada di Kecamatan Denpasar Barat dan Denpasar Selatan. Lokasi ini dipilih karena pembangunan perumahan sederhana mayoritas terdapat di kedua kecamatan ini. Kedua, tipe rumah sederhana yang akan diteliti dibatasi untuk tipe 21 dan tipe 36 karena tipe-tipe rumah ini merupakan jumlah terbanyak (> 70%) dari tipe rumah sederhana yang ada di kota Denpasar.

## LANDASAN TEORI

### 1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang akan terjadi bila keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen terhadap suatu produk dapat terpenuhi (Engel, 1990). Menurut manajer berpengalaman Tom Peters, pengukuran kepuasan konsumen untuk mengetahui kualitas dari suatu produk adalah suatu hal yang relevan karena pertama, perasaan puas umumnya berdasarkan suatu observasi dari pengukuran terhadap kekurangan atau kesempurnaan suatu produk. Kedua, keluhan dari seorang konsumen umumnya menunjukkan adanya suatu masalah pada produk tersebut. Jika kepuasan konsumen dapat digambarkan sebagai suatu rasio, maka akan digambarkan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan konsumen} = \frac{\text{Kualitas yang diterima}}{\text{Kebutuhan, keinginan dan harapan}}$$

Pada tahap evaluasi setelah pasca pembelian, kepuasan konsumen merupakan elemen yang penting (Mowen, 1995: 515). Kepuasan akan tercapai bila terjadi kesamaan antara pengalaman mendapatkan dan menggunakan produk dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen terhadap kualitas produk yang didapatkan. Harapan konsumen terhadap suatu produk merupakan suatu standar untuk dibandingkan dengan keadaan produk yang sesungguhnya. Tingkat dari performa produk yang diharapkan dapat mencapai kepuasan

<sup>2</sup> Bali Post, April 2000.

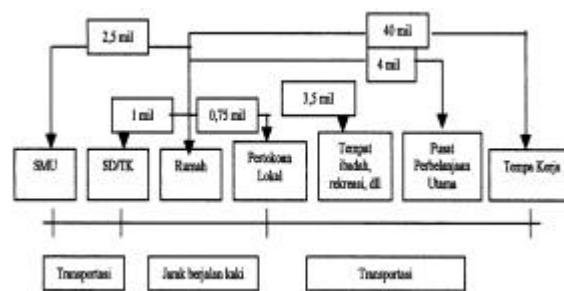
konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu keadaan produk sendiri, promosi, pengaruh dari kompetitor dan karakteristik konsumen.

## 2. Perumahan Sederhana

Yang dimaksud dengan rumah sederhana adalah rumah yang tidak bersusun dengan luas lantai bangunan tidak lebih dari 70 m<sup>2</sup>, yang dibangun di atas tanah dengan luas kaveling 54 m<sup>2</sup> sampai dengan 200 m<sup>2</sup>, dan biaya pembangunan per m<sup>2</sup> tidak melebihi dari harga satuan per m<sup>2</sup> tertinggi untuk pembangunan rumah dinas Cipta Karya tipe C yang berlaku. Tipe rumah sederhana meliputi rumah sederhana tipe besar, rumah sederhana tipe kecil, rumah sangat sederhana dan kaveling siap bangun. Yang dimaksud dengan rumah tipe kecil adalah rumah dengan luas lantai bangunan 21 m<sup>2</sup> sampai dengan 36 m<sup>2</sup> dan sekurang-kurangnya memiliki kamar mandi dengan WC dan ruang serba guna.<sup>3</sup>

## 3. Faktor-Faktor Penilaian Kepuasan Penghuni

- Faktor Lokasi
  1. Kondisi lokasi perumahan memenuhi kriteria:<sup>4</sup>
    - a. Tersedia lahan yang cukup bagi pembangunan lingkungan perumahan baru minimum 50 unit rumah yang dilengkapi dengan prasarana lingkungan dan sarana lingkungan.
    - b. Bebas dari polusi udara, polusi suara, polusi air, dan bebas banjir.
    - c. Mempunyai aksesibilitas yang baik dan mudah serta aman mencapai tempat kerja.
  2. Faktor penting dalam pengembangan perumahan adalah jarak dan waktu tempuh ke sarana lingkungan dan tempat kerja. Standar jarak maksimum yang ideal untuk aktivitas sehari-hari adalah seperti pada gambar 1 berikut ini (Phyrr, et al., 1989: 400):



**Gambar 1. Standar Jarak Maksimum Ideal untuk Kegiatan Sehari-hari**

- Faktor kualitas bangunan rumah sederhana memiliki persyaratan teknik:<sup>5</sup>
  1. Kelengkapan bangunan, seperti plambing, air bersih, air limbah, dan listrik
  2. Struktur, komponen dan bahan bangunan
    - a. dapat menahan semua beban dan gaya termasuk gempa bumi yang bekerja padanya sesuai fungsinya.
    - b. mempunyai keawetan minimum 5 tahun untuk susunan non struktur, dan minimum 20 tahun untuk susunan struktur.
- Faktor prasarana dalam lingkungan perumahan meliputi:<sup>6</sup>
  1. Jalan, merupakan prasarana lingkungan berupa jalan lokal sekunder I yaitu jalan setapak dan jalan kendaraan memiliki standar lebar badan jalan minimal 1,5 meter dan 3,5 meter.
  2. Air limbah, prasarana untuk air limbah permukiman yaitu septik tank dan bidang resapan.
  3. Air hujan, setiap lingkungan perumahan harus dilengkapi dengan sistem pembuangan air hujan, sehingga lingkungan perumahan bebas dari genangan air.
  4. Air bersih, rumah dan lingkungan perumahan harus mendapatkan air bersih yang cukup serta harus tersedia sistem plambing meteran air.
  5. Penyediaan listrik untuk perumahan, satu unit rumah minimum disediakan jatah 450 VA dan untuk Penerangan Jalan Umum (PJU).

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Negara Perumahan Rakyat Selaku Ketua Badan Kebijakan dan Pengendalian Pembangunan Perumahan dan Permukiman Nasional No. 04/KPTS/BKP4N/1995

<sup>4</sup> Keputusan Menteri PU no. 378/KPTS/1987 tentang Pengesahan 33 Standar Konstruksi Bangunan Indonesia dan Pedoman Teknik Pembangunan Perumahan Sederhana Tidak Bersusun

<sup>5</sup> Keputusan Menteri PU no. 20/KPTS/1986 tentang Pedoman Teknik Pembangunan perumahan Sederhana Tidak Bersusun

<sup>6</sup> Ibid.

6. Jaringan telepon, pembangunan perumahan sederhana sebaiknya dilengkapi dengan jaringan telepon umum yang sumbernya diperoleh dari Telkom.
- Faktor sarana dalam lingkungan perumahan. Pada daerah perumahan harus disediakan sarana-sarana seperti sarana pendidikan, kesehatan, peribadatan, perbelanjaan, sarana olahraga dan taman yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan penduduk.<sup>7</sup>
- Faktor desain bangunan (Gelebet, 1986) Pembangunan yang bercirikan arsitektur Bali, yaitu:
  1. Susunan ruang dalam arsitektur tradisional Bali berlaku konsep Tri Hita Karana yaitu jiwa, fisik, dan tenaga (tempat ibadah keagamaan, tempat aktivitas kehidupan, dan tempat pelayanan umum) masing-masing disediakan tempat.
  2. Arah orientasi ruang dimana segala sesuatu yang dikategorikan suci dan bernilai sakral akan menempati letak di Utara, dan sebaliknya segala sesuatu yang dikategorikan tidak suci akan menempati letak bagian Selatan.
- Faktor harga, yang dimaksud adalah:<sup>8</sup>
  1. Harga tanah matang dan harga bangunan perumahan.
  2. Batasan harga jual tertinggi per unit bangunan rumah beserta tanahnya untuk Rumah Sederhana Berlantai 1 (satu) adalah tidak boleh melampaui 2 (dua) kali harga jual tertinggi per m<sup>2</sup> bangunan rumah sederhana (standar harga Cipta Karya rumah dinas kelas C) dikalikan dengan luas bangunan rumah tersebut.

**Tabel 1. Pedoman Harga Satuan Per-m<sup>2</sup> Tertinggi Rumah Dinas Kelas C**

Daerah	Tahun Anggaran	Harga Satuan Per-m <sup>2</sup>	Harga RS Tipe 36	Harga RS Tipe 21
Denpasar	1999/2000	Rp. 737.000.-	Rp.39.798.000.-	Rp. 23.215.500.-
	1998/1999	Rp.474.000.-	Rp. 25.596.000.-	Rp. 14.931.000.-
	1997/1998	Rp.413.000.-	Rp. 22.302.000.-	Rp. 13.009.500.-
	1996/1997	Rp. 413.000.-	Rp. 22.302.000.-	Rp. 13.009.500.-
	1995/1996	Rp.413.000.-	Rp. 22.302.000.-	Rp. 13.009.500.-
	1994/1995	Rp.413.000.-	Rp. 22.302.000.-	Rp. 13.009.500.-

Sumber: Surat edaran bersama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

#### 4. Hipotesa

Hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah penghuni perumahan sederhana yang memiliki kepuasan terhadap kondisi perumahan mereka berjumlah > 50% dari keseluruhan penghuni.
2. Terdapat perbedaan pengaruh faktor-faktor lokasi, kualitas bangunan, prasarana, sarana, desain dan harga terhadap kepuasan penghuni pada 9 lokasi perumahan sederhana.
3. Lokasi, kualitas bangunan, prasarana, sarana, desain bangunan dan harga merupakan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan utama dalam penilaian kepuasan penghuni perumahan sederhana.

### METODE PENELITIAN

#### 1. Definisi Konsep dan Operasional

Konsep dari penelitian ini adalah menilai kondisi perumahan sederhana di wilayah Denpasar khususnya Denpasar Barat dan Denpasar Selatan, berdasarkan kepuasan dari penghuni perumahan tersebut. Proses analisis dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan penghuni terhadap kondisi perumahan mereka, menganalisis perbedaan kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar, dan menganalisis faktor yang menjadi pertimbangan kepuasan penghuni. Terdapat 4 (empat) hal yang akan diteliti dari kondisi perumahan sederhana yaitu produk (terdiri dari *value to price*, kualitas, keuntungan, dan reliabilitas), promosi, kompetitor dan konsumen sendiri.

#### 2. Teknik Sampel dan Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah penghuni perumahan sederhana dengan tipe 21 dan 36 yang ada di wilayah Denpasar Barat dan Selatan. Diambil sampel pada penghuni rumah tipe 21 dan 36, karena perumahan yang ada di Denpasar umumnya terdiri dari rumah tipe 21 dan 36.<sup>9</sup> Sampel yang diambil terdapat pada 6 (enam) desa di wilayah Denpasar Barat dan 3 (tiga) desa di wilayah Denpasar Selatan, seperti pada tabel 2. Pengambilan sampel berdasarkan *Purposive Sampling* yaitu penarikan sampel yang dipilih oleh peneliti atas dasar ciri khusus yang

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Data DPD REI Bali, 1995-1999.

dimiliki sampel yaitu tingkat pendapatan tertentu. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan tingkat Signifikan ( $\alpha$ ) dan tingkat Kesalahan (d) dengan rumus yang digunakan adalah (Bhattacharya, 1996):

$$n = 0,25 \{Z_{\alpha/2}/d\}^2.$$

Prosedur dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei yaitu informasi didapatkan berdasarkan pertanyaan ke responden. Responden diberikan pertanyaan tentang sikap, perasaan, dan demografi. Survei ini dilakukan langsung kepada responden melalui kuesioner dan wawancara. Responden yang akan diteliti adalah penghuni rumah sederhana T-21 dan T-36, yang ada di Denpasar Barat dan Denpasar Selatan.

Metode pertanyaan dalam kuesioner adalah *Fixed Alternatif Question* yaitu meminta kepada responden untuk memilih dari beberapa pilihan tentang respon dari responden tentang suatu karakteristik produk. Untuk mengukur kepuasan konsumen digunakan skala pengukuran dengan skala *Likert* yaitu skala pengukuran yang memiliki peringkat dari Sangat Tidak Puas sampai dengan Sangat Puas.

**Tabel 2. Tabel Sampel Perumahan Sederhana di Denpasar Barat dan Selatan**

Kecamatan	Desa	Nama Perumahan	Jumlah Populasi	Tipe Rumah	Jumlah Sampel
Denpasar Barat	Padang Sambian Kaja	Gunung Sari	196	21/60	17
		Sari	23	36/70	4
	Padang Sambian Klod	Galleria Indah	44	21/60	9
		Indah	42	36/90	10
	Peguyangan Kangin	Kedua Permai	109	21/70	12
		Permai	92	21/60	16
Peguyangan Kaja	Taman Wahana Asri	36	36/100	7	
	Asri	247	21	17	
Denpasar Selatan	Ubung	Nuansa Kori	163	36	15
		Kori	60	36	14
	Dauh Puri Kaja	Calista	60	36	14
Denpasar Selatan	Pedungan	Jadi Pesona	77	21	11
		Pesona	64	36	11
	Sidakarya	Taman Krisna P.	25	21/100	5
Sesetan	Karya Samia	29	21/60	7	

Sumber : DPD REI Bali

### 3. Teknik Analisis

Beberapa teknik analisis dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Uji *Chi-Square*

Uji ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lain. Uji *Chi-Square* ini untuk mengetahui hubungan antara demografi penghuni dengan kepuasan penghuni (Santoso, 2000).

#### 2. Uji Analisis Varian

Analisis varian merupakan teknik statistik parametris inferensial, yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif rata-rata k sampel secara serempak (Sugiyono, 1999: 159).

#### 3. Analisis Faktor

Uji ini dilakukan dengan mereduksi variabel-variabel dan mengelompokkannya menjadi satu atau lebih faktor-faktor. Analisis Faktor sangat berguna untuk mencari korelasi variabel-variabel yang tidak terikat satu dengan yang lain dan membentuk faktor yang dominan (Maholtra, 1993). Uji ini untuk melihat faktor-faktor apa saja yaitu faktor-faktor lokasi, kualitas bangunan, prasarana, sarana, desain dan harga, yang menjadi pertimbangan dalam penilaian kepuasan penghuni terhadap perumahan mereka pada masing-masing lokasi perumahan.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Hasil Analisa Data Deskriptif

Pada umumnya, penghuni perumahan sederhana yang menjadi responden berusia antara 41-50 (51,6%), telah berkeluarga (98,3%), dan jumlah keluarga adalah 4 (empat) orang (44,5%). Tingkat pendidikan penghuni adalah sarjana (S-1) sebesar 54,8%, pekerjaan sebagai pegawai negeri sebesar 48,4% dan penghasilan keluarga perbulan rata-rata sebesar Rp. 750.000,- - Rp. 1.000.000,- (42,6%). Jika akan membeli rumah kembali dengan kondisi penghasilan dan pengeluaran seperti sekarang ini, penghuni akan memilih harga rumah maksimal senilai Rp.20 juta adalah sebesar 45,8% dan memilih faktor harga sebagai pertimbangan utama sebanyak 47,1 % dari total responden.

### 2. Uji *Chi-Square*

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa:

- Terjadi hubungan antara harga beli dengan kepuasan terhadap faktor harga
- Terjadi hubungan antara lama tinggal dengan kepuasan terhadap faktor harga
- Terjadi hubungan antara lama tinggal dengan faktor lokasi, dan
- Terjadi hubungan antara jumlah keluarga dengan desain bangunan

Sedangkan kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar adalah sebagai berikut:

#### 1. Lokasi

Kondisi dan kepuasan penghuni perumahan sederhana terhadap faktor lokasi dapat digambarkan sebagai berikut:

- Jumlah jalan masuk ke lokasi umumnya berjumlah 1 jalan masuk.
- Polusi dan banjir jarang terjadi pada lokasi perumahan sederhana.
- Waktu tempuh ke sarana sekolah SD maupun TK, sarana puskesmas dan tempat kerja dari lokasi perumahan, umumnya berkisar 15-30 menit yang ditempuh dengan menggunakan kendaraan pribadi. Terdapat beberapa perumahan seperti Nuansa Kori dan Karya Samia yang memiliki sekolah TK di lingkungan perumahan mereka, sehingga dapat ditempuh dalam waktu <15 menit. Hal ini menimbulkan rasa sangat puas pada penghuni perumahan tersebut.
- Waktu tempuh yang diperlukan oleh penghuni untuk mencapai sarana warung umumnya <10 menit dan dapat ditempuh dengan berjalan kaki. Penghuni merasa sangat puas dengan keberadaan sarana warung di lingkungan perumahan mereka.
- Penghuni merasa agak puas dengan biaya transportasi ke tempat tujuan.
- Rasa puas terhadap promosi yang dilakukan pengembang tentang kondisi lokasi perumahan mereka.
- Rasa agak puas dirasakan sebagian besar penghuni, apabila kondisi lokasi perumahan mereka dibandingkan dengan perumahan lain (kompetitor).

#### 2. Kualitas bangunan

Kondisi fisik rumah sederhana yang sebenarnya kurang dapat diukur, karena umumnya kondisinya telah berubah sesuai dengan perkembangan tingkat ekonomi penghuni dan perawatan yang dilakukan oleh penghuni. Gambaran secara umum kondisi fisik perumahan sederhana adalah sebagai berikut:

- Frekwensi kebocoran atap dan kerusakan fisik bangunan seperti lantai, dinding, pintu dan jendela dalam 1 tahun terakhir umumnya 1-3 kali, sehingga penghuni merasa agak puas dengan kondisi ini.
- Kondisi saluran pembuangan dan air bersih pada perumahan sederhana

umumnya relatif baik sehingga menimbulkan kepuasan pada sebagian besar penghuni.

- Daya listrik yang terpasang telah sesuai dengan standar yaitu sebesar 450 watt, dan penghuni merasa puas dengan kondisi ini. Rasa agak puas umumnya dirasakan terhadap biaya perbaikan fisik rumah, promosi dari pengembang dan bila dibandingkan kompetitor.

#### 3. Prasarana Lingkungan

Gambaran kondisi dan kepuasan penghuni pada prasarana lingkungan di perumahan sederhana dapat dilihat dalam uraian di bawah ini:

- Lebar jalan lingkungan umumnya memiliki lebar sesuai standar, yaitu  $\pm 1,5$  meter, kondisi ini meberilkan kepuasan pada penghuni.
- Prasarana lampu di jalan lingkungan dan telepon umum, umumnya diusahakan sendiri oleh penghuni, dan kepuasan yang timbul bervariasi antara puas dan agak tidak puas dengan kondisi ini. Pada perumahan Nuansa Kori, prasarana lampu jalan lingkungan dan telepon umum telah disediakan, sehingga penghuni merasa kepuasan dengan kondisi ini.
- Penghuni umumnya merasa agak puas dengan kondisi dari prasarana perumahan mereka, dan terhadap promosi yang diberikan oleh pengembang tentang prasarana perumahan. Rasa agak puas juga dialami penghuni perumahan terhadap kondisi prasarana perumahan mereka bila dibandingkan dengan kompetitor. Rasa agak tidak puas dirasakan sebagian besar penghuni perumahan Gunung Sari terhadap kondisi prasarana perumahan mereka, khususnya pada kondisi lebar jalan lingkungan <1,5 m, belum adanya penerangan jalan lingkungan dan telepon umum.

#### 4. Sarana

Kondisi sarana dan kepuasan penghuni terhadap sarana di lingkungan perumahan sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

- Umumnya, jumlah sarana warung yang ada di lingkungan perumahan adalah  $\pm 3$  warung. Keberadaan sarana warung di lingkungan perumahan ini umumnya menimbulkan rasa puas bagi penghuni.

- Sarana TK dan atau SD umumnya belum berada di lingkungan perumahan, penghuni merasa agak tidak puas dengan hal ini.
- Sarana taman pada sebagian besar perumahan sederhana harus ditempuh dalam waktu > 20 menit dengan berjalan, penghuni merasa agak puas dengan hal ini. Untuk penghuni perumahan Nuansa Kori dan Karya Samia dapat mencapai sarana sekolah TK dalam waktu < 15 menit, hal ini memberikan kepuasan pada penghuni.
- Umumnya penghuni merasa agak tidak puas dengan sarana angkutan umum yang ada, karena sarana angkutan umum belum dapat melayani kebutuhan penghuni.
- Penghuni merasa agak tidak puas terhadap promosi pengembang tentang sarana yang ada di lingkungan perumahan mereka, juga terhadap kondisi sarana perumahan mereka bila dibandingkan dengan kompetitor.
- Rasa sangat puas dirasakan oleh penghuni perumahan Karya Samia karena lokasi perumahan mereka relatif dekat dengan sarana umum.

5. Desain

Desain rumah sederhana umumnya tidak mengacu pada kaidah arsitektur Bali dan telah berubah sesuai dengan tingkat ekonomi penghuni. Perubahan yang dilakukan bertujuan untuk memperbesar ruangan sehingga sesuai dengan kebutuhan keluarga. Kamar tidur pada sebagian besar perumahan sederhana berjumlah 2 kamar. Jumlah kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang, sedangkan jumlah ruang serbaguna selain ruang tidur dan kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang. Umumnya, penghuni merasa agak puas dengan kenyamanan desain ruangan rumah mereka dan penampilan luar dari rumah mereka, juga desain bangunan rumah mereka bila dibandingkan dengan kompetitor.

6. Harga

Kepuasan penghuni terhadap harga rumah bila dibandingkan dengan nilai dari rumah yang mereka dapatkan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Umumnya, penghuni merasa agak puas dengan harga rumah mereka bila dibandingkan dengan kondisi perumahan mereka. Rasa agak puas dirasakan

penghuni terhadap kondisi fisik bangunan rumah bila dibandingkan dengan harga rumah.

- Prasarana perumahan bila dibandingkan dengan harga rumah, menimbulkan rasa agak puas, namun penghuni perumahan Gunung Sari umumnya merasa agak tidak puas dengan kondisi prasarana perumahan mereka.
- Bila harga rumah mereka dibandingkan dengan sarana yang ada di lingkungan perumahan mereka, penghuni umumnya merasa agak puas, namun ada penghuni dari beberapa perumahan seperti Calista dan Kedua Permai merasa agak tidak puas dengan kondisi tersebut.

3. Hasil Analisis Inferensial

Uji Anova

Analisis ini dilakukan untuk melihat perbedaan kepuasan yang timbul pada penghuni di 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar berdasarkan 6 variabel bebas yaitu lokasi, kualitas bangunan, prasarana, sarana, desain dan harga dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil analisa ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Analisis kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana. Adanya perbedaan kepuasan penghuni terhadap kondisi perumahan mereka yang cukup signifikan pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana.

Tabel 3. Tabel Hasil Analisis Anova

PERUMAHAN	N	Substet for alpha = .05	
		1	2
Karya Samia	7	2.3557	
Nuansa Kori	32	2.4484	2.4484
Taman Wahana A.	23	2.5678	2.5678
Galeria Indah	19	2.6121	2.6121
Kedua Permai	12	2.6950	2.6950
Jadi Pesona	22	2.7305	2.7305
Gunung Sari	21	2.8648	2.8648
Calista	14	2.8664	2.8664
Taman Krisna P.	5		2.9420

Tabel 3 memperlihatkan grup/subset mana saja yang mempunyai perbedaan rata-rata yang tidak berbeda secara signifikan.

- Pada subset ke-2, terlihat perbedaan yang menonjol pada kepuasan penghuni Perumahan Karya Samia dibandingkan perumahan yang lain.
- Perbedaan ini umumnya disebabkan perbedaan kepuasan pada faktor sarana lingkungan

perumahan, dimana penghuni Perumahan Karya memiliki kepuasan yang lebih besar terhadap kondisi perumahan mereka dibandingkan dengan perumahan yang lain.

### Analisa Faktor

Analisa faktor ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) perumahan sederhana di Denpasar. Tabel 4 menjabarkan faktor-faktor utama yang menjadi pertimbangan kepuasan penghuni. Kesimpulan yang dapat diambil dari tabel diatas adalah faktor kualitas bangunan, desain dan harga merupakan faktor pertimbangan utama dalam penilaian kepuasan penghuni pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar.

Tabel 4. Tabel Hasil Analisis Faktor

Faktor	Component	
	1	2
Lokasi	0,230	0,694
Fisik Bangunan	0,879	0,119
Prasarana	0,377	0,608
Sarana	0,134	0,851
Desain Bangunan	0,650	0,397
Harga	0,792	0,294

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Hasil analisis deskriptif kondisi dan kepuasan penghuni perumahan sederhana pada 9 (sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar adalah penghuni umumnya merasa puas pada kondisi lokasi perumahan mereka (55,8%), merasa agak puas dengan kondisi fisik/kualitas bangunan rumah mereka (59,2%), merasa agak puas terhadap kondisi prasarana (51%), merasa agak puas pada kondisi sarana (52,7%), rasa agak puas pada desain bangunan (51,7%), dan penghuni umumnya merasa agak puas dengan faktor harga (52,1%).

#### 1. Analisis Anova

Berdasarkan hasil analisis Anova, perbedaan yang menonjol terlihat pada kepuasan penghuni perumahan Karya Samia dengan perumahan yang lain. Perbedaan kepuasan ini umumnya disebabkan oleh faktor sarana.

#### 2. Analisis Faktor

Pada hasil analisis Faktor, kualitas bangunan, desain dan harga merupakan faktor pertimbangan utama kepuasan penghuni di 9

(sembilan) lokasi perumahan sederhana di Denpasar

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Untuk menekan harga perumahan sederhana, maka dapat dilakukan pembangunan secara bertahap. Pengembang menyediakan bangunan dengan kondisi yang memenuhi standar minimal untuk rumah sederhana. Secara bertahap penghuni akan berusaha mengembangkan rumahnya sesuai dengan kemampuan dan kebutuhannya.
2. Sarana umum seperti fasilitas pendidikan supaya tersedia lebih merata, sehingga mudah dijangkau oleh penghuni pada perumahan-perumahan sederhana yang terletak di pinggiran kota. Perlu disediakannya sarana taman di lingkungan perumahan sederhana.
3. Kondisi prasarana jalan lingkungan, lampu penerangan jalan dan telepon umum supaya lebih diperhatikan.
4. Sistem sarana angkutan umum supaya lebih ditingkatkan sehingga dapat menjangkau lokasi-lokasi perumahan sederhana yang berada di pinggir kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K and L. J. Bradford. *The Service Advantage: How To Identify and Fulfill Customer Needs*. Illinois: Dow Jones-Irwin, 1990.
- Bhattacharyya, G. and R. Jhonson. *Statistic Principles and Methods*, 3<sup>rd</sup> ed., Canada: J. Wiley & Sons, Inc., 1996.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. and P.W. Miniard, *Consumer Behavior*. 6<sup>th</sup> ed. Dryden Press, Chicago: Dryden Press, 1990.
- Gelebet, N. *Arsitektur Tradisional Daerah Bali*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1986.
- Hanan, M. and P. Karp. *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's "Ultimate Product"*. New York, 1989.

- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum no.: 20/KPTS/1986, *Pedoman Teknik Pembangunan Perumahan Sederhana Tidak Bersusun*.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum no. 378/KPTS/1987, *Pengesahan 33 Standar Konstruksi Bangunan Indonesia*.
- Keputusan Menteri Perumahan dan Permukiman no. 07/KPTS/1999, *Perubahan Keputusan Menteri Negara Perumahan dan Permukiman no. 06/KPTS/ 1999 tentang Pengadaan Perumahan dan Permukiman Dengan Dukungan Fasilitas Kredit Pemilikan Kavling Siap Bangun (KP-KSB), Kredit Pemilikan Perumahan Sangat Sederhana (KP-RSS) dan Kredit Pemilikan Rumah Sederhana (KP-RS)*
- Loudon, D.L. and A. J. Della Bitta. *Consumer Behavior*, 4<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill International, 1993.
- Mowen, J. C. *Consumer Behavior* 4<sup>th</sup> ed. New York: Prentice-Hall International, Inc., 1995.
- Maholtra, N.K. *Marketing Research, an applied orientation*, 2<sup>nd</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc., 1996.
- “Meneropong Sistem Transportasi Kawasan Segitiga”, *Bali Post*, 25 April 2000, hal. 8
- “Pembangunan RS/RSS Tetap Jadi Prioritas”, *Properti Indonesia*, Maret 1998, hal. 10.
- Peraturan Daerah (Perda) Nomor 4 Tahun 1974 tentang Tata Ruang.
- “REI Keluhkan Pengkavelingan Liar”, *Bali Post*, 5 Mei 2000.
- “Rumah Idaman Di Mata Konsumen”, *Properti Indonesia*, Desember 1996.
- “RS dan RSS Berfasilitas Prima”, *Properti Indonesia*, November 1995.
- Soeratmo, Arsyad, L., *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi ke-2, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1995.
- Santoso, Singgih. *SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Edisi ke-2. Bandung: CV. Alfabeta, 1999.
- “Waspada 4 Titik Rawan”, *Properti Indonesia*, Oktober 1997, hal. 30