

Evaluasi Kerja Pengembang Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Perumahan Subsidi Studi Kasus: Perumahan Bukit Indah Kalibagor

1st Daffa Hafid Naufal Pradana

Fakultas Rekaya Industri

Telkom University Purwokerto

Purwokerto, Indonesia

daffahafid@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Aswan Munang

Fakultas Rekaya Industri

Telkom University Purwokerto

Purwokerto, Indonesia

aswanm@telkomuniversity.ac.id

3rd Aizha Yudha Pratama

Fakultas Rekaya Industri

Telkom University Purwokerto

Purwokerto, Indonesia

aizayp@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pengembang dan tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian perumahan subsidi, dengan studi kasus pada Perumahan Bukit Indah Kalibagor. Latar belakang penelitian didasari oleh tingginya permintaan perumahan layak huni bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) serta adanya indikasi permasalahan fasilitas, sarana, dan prasarana pada perumahan subsidi. Metode yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada penghuni perumahan, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha > 0,6 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Analisis CSI menunjukkan nilai sebesar 70,1%, yang termasuk kategori "Puas". Analisis IPA mengungkap beberapa atribut yang memerlukan perhatian utama, terutama terkait sarana prasarana seperti penerangan jalan, akses air bersih, dan ruang terbuka hijau. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, serta menjadi acuan pemerintah dalam penyediaan perumahan subsidi yang sesuai standar dan mampu memenuhi kepuasan masyarakat.

Kata kunci— perumahan subsidi, kepuasan konsumen, kinerja pengembang, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

I. PENDAHULUAN

Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam pemenuhan kebutuhan hunian bagi masyarakatnya. Pertumbuhan penduduk yang pesat secara linear meningkatkan kebutuhan lahan untuk tempat tinggal, yang jika tidak dikelola dengan baik, berpotensi memicu berbagai permasalahan kompleks di kawasan perkotaan. Merespons fenomena tersebut, Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan strategis melalui penyediaan hunian yang layak dan berkualitas, terutama bagi segmen Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).

Dalam praktiknya, pengelolaan perumahan saat ini menitikberatkan pada penyediaan hunian terjangkau melalui

kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Perumahan diposisikan sebagai komoditas pasar yang strategi pengembangannya lebih mengutamakan aspek kelayakan ekonomi dan daya beli MBR dibandingkan penyesuaian terhadap karakteristik spesifik tiap individu penghuni. Kondisi ini memicu peningkatan jumlah pengembang di sektor properti yang berupaya menangkap peluang pasar sekaligus memenuhi tanggung jawab penyediaan rumah bersubsidi sesuai standar pemerintah.

Namun, keberhasilan penyediaan perumahan subsidi tidak hanya diukur dari kuantitas unit yang terbangun, melainkan juga dari tingkat kepuasan konsumen yang mencakup kualitas bangunan, lokasi, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Beberapa indikasi permasalahan di lapangan menunjukkan adanya keluhan terkait fasilitas fisik dan utilitas, seperti akses air bersih yang tidak lancar, kerusakan infrastruktur jalan, serta minimnya ruang terbuka hijau (RTH). Kesenjangan antara kinerja pengembang dengan ekspektasi konsumen ini menjadi parameter krusial yang perlu dievaluasi secara mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pengembang serta tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian unit rumah subsidi dengan mengambil studi kasus di Perumahan Bukit Indah Kalibagor. Melalui penerapan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), studi ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas program perumahan pemerintah sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang guna meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di masa mendatang.

II. KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Studi yang telah diselesaikan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Proses penelitian dan penulisan laporan didukung oleh penelitian terdahulu. Studi dan teori ini didasarkan pada evaluasi yang telah dibuat dan laporan proyek akhir.

Penelitian yang dilakukan oleh Fanny, Firdaus, dan Muliana (2020) mengenai efektivitas program perumahan bersubsidi bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)

di Kecamatan Tenayan Raya, Pekanbaru, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, serta studi dokumen. Hasil analisis menggunakan pembobotan skala Likert menunjukkan bahwa program tersebut mencapai tingkat efektivitas sebesar 80%, yang dikategorikan dalam klasifikasi efektif.[1]

Yosa Mikha Pangestu, dan Singgih Santoso (2019) mengkaji dinamika sektor properti di Indonesia dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian rumah subsidi di PT BSM Properti. Studi deskriptif ini menganalisis tiga aspek utama: pengaruh persepsi terhadap kepuasan, pengaruh preferensi terhadap kepuasan, serta korelasi simultan 9 antara persepsi dan preferensi terhadap tingkat kepuasan pembeli. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model Structural Equation Modeling (SEM) melalui perangkat lunak AMOS, penelitian ini melibatkan 164 responden. Instrumen penelitian terdiri dari 9 variabel dan 35 pernyataan yang telah dinyatakan valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,6).[2]

Jojo Jalaludin (2021) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten mendapatkan kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan identik dengan keuntungan, karena kepuasan menunjukkan banyaknya pelanggan yang membeli produk dan jasa yang dijual. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap kebenaran tentang dampak pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan regresi analisis dan mendapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan akan lahir atau meningkat jika perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal. Diantaranya, upaya pelayanan dengan memberikan informasi yang akurat, penyediaan layanan yang sigap dan sopan, serta penanganan keluhan yang bijaksana. Perkiraan regresi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat 0,348. Nilai ini menunjukkan peluang atau kemungkinan peningkatan kepuasan akibat peningkatan pelayanan. Artinya pelayanan merupakan paket bisnis yang harus dihadirkan agar dapat diimplementasikan guna meningkatkan kebahagiaan pelanggan dalam berbelanja.[3]

B. Perumahan

Kawasan pemukiman, berdasarkan Undang-Undang Perumahan dan Permukiman No. 1 Tahun 2011, adalah bagian lingkungan di luar kawasan lindung, baik perkotaan maupun perdesaan, yang berfungsi sebagai kawasan pemukiman, dan tempat berlangsungnya kegiatan mata pencaharian dan penunjang mata pencaharian. Sedangkan perumahan sendiri adalah bagian dari kawasan pemukiman yang terdiri dari lebih dari satu satuan rumah dengan sarana dan prasarana, utilitas, dan fungsi penunjang lainnya dalam suatu kawasan perkotaan atau perdesaan.[4]

C. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara komprehensif dengan mengintegrasikan variabel kepentingan (importance) dan kinerja (performance) atribut. Kepuasan ini diukur berdasarkan sejauh mana persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan atau produk mampu memenuhi ekspektasi mereka. Secara internal, CSI berfungsi sebagai instrumen strategis untuk memantau

kualitas layanan, memotivasi staf, serta menjadi dasar pemberian apresiasi atas pencapaian performa perusahaan.[5]
D. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menilai efektivitas perusahaan dengan membandingkan tingkat kepentingan (Y) dan kinerja nyata (X) berdasarkan persepsi konsumen. Metode ini menggunakan sistem penilaian skor untuk memetakan faktor-faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan guna menentukan prioritas perbaikan.[6]

III. METODE

Objek penelitian ini adalah menganalisis pengembangan perumahan subsidi yang berlokasi di Perumahan Bukit Indah Kalibagor. Subjek penelitian ini adalah konsumen perumahan subsidi di Perumahan Bukit Indah Kalibagor untuk pengisian kuisisioner apakah penyediaan rumah subsidi sudah sesuai dengan Undang – Undang yang ditetapkan oleh pemerintah baik dari sarana dan prasarana, utilitas, fasilitas yang ada dan kepuasan dari konsumen dalam keputusan pembelian perumahan subsidi tersebut.

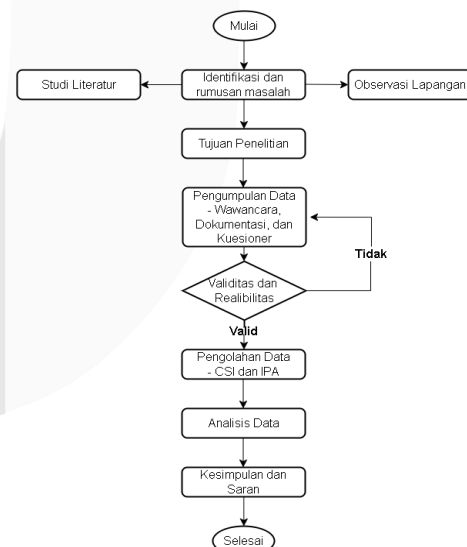
A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek yang dianalisis dalam penelitian ini adalah evaluasi kinerja pengembang dan kepuasan konsumen dalam pembelian perumahan subsidi. Data yang dikumpulkan selama penelitian mencakup informasi terkait kesesuaian penyediaan hunian mencakup sarana, prasarana, utilitas, dan fasilitas terhadap regulasi pemerintah. Selain itu, studi ini juga mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam kaitannya dengan keputusan pembelian unit di lokasi tersebut.

B. Alur penelitian

Alur penelitian terlihat pada Gambar 1.

GAMBAR 1
(Alur Penelitian)



Penelitian ini diawali dengan dengan studi literatur yang kemudian dilakukan observasi lapangan hingga dapat mengidentifikasi dan melakukan perumusan masalah. Setelah mengetahui masalah yang terjadi, maka dilakukan tujuan dari sebuah penelitian dengan melakukan sebuah pengumpulan data informasi. Data dan informasi yang didapatkan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Kemudian menyusun kuisisioner hingga menemukan data yang cukup untuk dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Customer*

Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance Analisis (IPA)*. Kemudian dilakukannya sebuah analisis data hingga menemukan kesimpulan dan saran. Definisikan singkatan dan akronim saat pertama kali digunakan dalam teks, bahkan setelah didefinisikan dalam abstrak. Jangan menggunakan singkatan dalam judul kecuali jika tidak dapat dihindari.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan di Perumahan Bukit Indah Kalibagor. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja pengembang dan kepuasan konsumen dalam pembelian rumah subsidi.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), ditemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara akumulatif terhadap Perumahan Bukit Indah Kalibagor mencapai skor 70,1%. Dalam skala indeks kepuasan, nilai tersebut merepresentasikan kategori "Puas". Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi kinerja pengembang dalam menyediakan hunian subsidi pada dasarnya telah memenuhi harapan fundamental masyarakat selaku pengguna. Meskipun demikian, skor tersebut belum mencapai level kepuasan maksimal (*Very Satisfied*), sehingga masih terdapat diskrepansi antara ekspektasi ideal konsumen dengan realitas pelayanan dan fasilitas yang diterima di lapangan. Hasil dari pengolahan data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) ada pada tabel berikut:

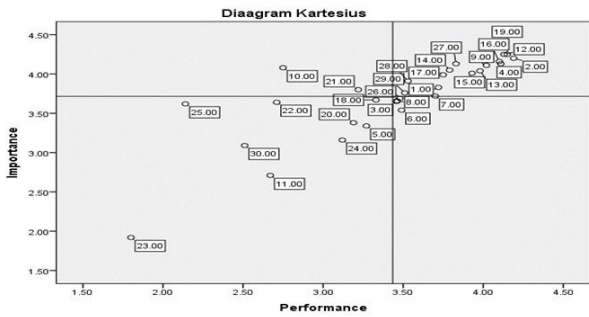
TABEL 1
(Hasil perhitungan menggunakan metode CSI)

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS	GAP
1	P1	3.83	3.72	3.44	12.78	-0.11
2	P2	4.20	4.19	3.77	15.78	-0.01
3	P3	3.65	3.46	3.27	11.33	-0.19
4	P4	4.13	4.11	3.70	15.22	-0.02
5	P5	3.34	3.27	3.00	9.80	-0.07
6	P6	3.54	3.49	3.18	11.08	-0.05
7	P7	3.72	3.70	3.34	12.35	-0.02
8	P8	3.66	3.46	3.28	11.36	-0.2
9	P9	4.11	4.02	3.69	14.82	-0.09
10	P10	4.08	2.75	3.66	10.06	-1.33
11	P11	2.71	2.67	2.43	6.49	-0.04
12	P12	4.25	4.13	3.81	15.74	-0.12
13	P13	4.04	3.98	3.62	14.42	-0.06
14	P14	4.05	3.79	3.63	13.77	-0.26
15	P15	4.01	3.93	3.60	14.14	-0.08
16	P16	4.16	4.12	3.73	15.37	-0.04
17	P17	3.99	3.75	3.58	13.42	-0.24
18	P18	3.67	3.34	3.29	10.99	-0.33
19	P19	4.25	4.23	3.81	16.12	-0.02
20	P20	3.38	3.19	3.03	9.67	-0.19
21	P21	3.80	3.24	3.41	11.04	-0.56
22	P22	3.64	2.71	3.26	8.85	-0.93
23	P23	1.92	1.80	1.72	3.10	-0.12
24	P24	3.16	3.12	2.83	8.84	-0.04
25	P25	3.62	2.14	3.25	6.95	-1.48
26	P26	3.69	3.49	3.31	11.55	-0.2
27	P27	4.13	3.83	3.70	14.19	-0.3
28	P28	3.91	3.53	3.51	12.38	-0.38
29	P29	3.76	3.53	3.37	11.90	-0.23
30	P30	3.09	2.51	2.77	6.96	-0.58

	WT	350,49				
	CSI	70.1				

Melalui pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius IPA, tingkat kesesuaian rata-rata antara kinerja pengembang dan harapan konsumen tercatat sebesar 92,6%. Hasil pemetaan variabel terbagi ke dalam empat kuadran utama sebagai berikut:

GAMBAR 2
(Diagram Kartesius)



Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut yang perlu segera diperbaiki karena dianggap penting namun kinerjanya rendah, meliputi: ketersediaan ruang terbuka hijau (RTH) dan kepadatan lalu lintas.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut dengan kepentingan dan kinerja tinggi, seperti kedekatan dengan sekolah, keamanan lingkungan, dan pengangkutan sampah terjadwal.

Kuadran III (Prioritas Rendah): Meliputi promosi media sosial, layanan PDAM, dan akses jalan.

Kuadran IV (Berlebihan): Atribut dengan kinerja tinggi pada hal yang dianggap kurang penting oleh konsumen, seperti kekuatan struktur bangunan dan kemudahan transaksi pembayaran.

Evaluasi menyeluruh yang dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada evaluasi kinerja dan kepuasan konsumen terhadap pembelian perumahan subsidi Perumahan Bukit Indah Kalibagor. Hal ini dilakukan untuk membantu pengembang dalam evaluasi berkala untuk meningkatkan pengembangan perumahan berikutnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai CSI 70,1% yang berada di kategori "Puas". Nilai ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan implementasi kinerja pengembang dalam penyediaan perumahan subsidi telah memenuhi harapan dasar konsumen. Meskipun demikian, peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas lingkungan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada penghuni. Dan nilai IPA 92,6% yang berarti pelanggan menganggap atribut-atribut yang dilayani sangat penting, serta perusahaan telah melayani dengan baik, namun masih ada beberapa atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja rendah.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa peningkatan implementasi pada sarana prasarana lingkungan dan pelayanan pengembang sangat diperlukan agar tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat dan tujuan program perumahan subsidi dapat tercapai secara maksimal.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pengembang dan kepuasan konsumen dalam pembelian rumah subsidi secara keseluruhan, konsumen Perumahan Bukit Indah Kalibagor merasa puas (70,1%). Namun, pengembang perlu memprioritaskan peningkatan pada aspek yang berada di Kuadran I, terutama penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan pengelolaan infrastruktur dasar. Beberapa indikator menunjukkan kinerja yang telah selaras dengan ekspektasi tinggi konsumen, diantaranya lokasi perumahan yang strategis, aksesibilitas terhadap transportasi umum, kedekatan dengan fasilitas publik, serta sistem keamanan lingkungan yang dinilai sangat baik. Secara keseluruhan, meskipun implementasi pengembangan telah memenuhi harapan dasar, pengembang perlu melakukan perbaikan berkelanjutan pada fasilitas lingkungan guna meningkatkan nilai hunian dan kualitas hidup penghuninya.

REFERENSI

- [1] F. Agus, S. Fanny, and R. Muliana, "Efektivitas Implementasi Program Perumahan Bersubsidi Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Kota Pekanbaru (Studi Kasus : Kecamatan Tenayan Raya)," *J. Sainis*, vol. 20, no. 02, pp. 101–109, 2020, doi: 10.25299/sainis.2020.vol20(02).5710.
- [2] Y. M. Pangestu and S. Santoso, "International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Effect of Consumer Perception and Preference Towards Satisfaction of Subsidiary Purchasing : Case Study of PT BSM Property," pp. 556–565, 2020.
- [3] J. Jalaludin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten," *Akad. J. Mhs. Ekon. Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 40–48, 2021, doi: 10.37481/jmeh.v1i2.212.
- [4] E. R. L. Setiawan, W. Astuti, "S Ekitar T Ambang G Alian C K Ecamatan W Eru , K Abupaten S Ukoharjo)," vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2017.
- [5] S. D. N. Siahaan and Fauzia Agustini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)," *J. Bus. Econ. Res. (JBE)*, vol. 2, no. 1, pp. 13–19, 2021.
- [6] A. Wardhana, *Consumer Satisfaction in the Digital Edge*. 2024.