

Analisis kepuasan penghuni terhadap fasilitas dan harga di perumahan taman galaxi indah

Andrie Juliarto, Author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20453904&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kebutuhan perumahan merupakan salah satu kebutuhan primer manusia. Angka pertumbuhan penduduk yang kian meningkat membuat kebutuhan akan perumahan juga meningkat. Oleh karena itu pemerintah terus berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan perumahan rakyat, baik melalui lembaga/ instansi pemerintah maupun mengajak pihak swasta untuk ikut berpartisipasi membangun perumahan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing golongan masyarakat. Peluang ini tentu saja merupakan tambang emas sehingga banyak pengusaha yang ingin menggarap sektor tsb. Mereka berupaya mencari lahan yang tidak jauh dari Jakarta untuk dikembangkan menjadi lingkungan perumahan bahkan menjadi suatu kota yang cukup lengkap. Upaya untuk dapat mewujudkan hal tersebut tidak semudah yang dibayangkan apalagi sejak krisis ekonomi yang melanda pada tahun 1997. Banyak pengembang yang gulung tikar dikarenakan tidak mampu untuk melunasi hutangnya kepada lembaga perbankan. Sebetulnya telah banyak usaha yang dilakukan oleh beberapa pengembang seperti penjualan dengan diskon besar sampai berhadiah peralatan rumah tangga, namun itu semua tidak berarti karena upaya-upaya tersebut hanya bersifat untuk bertahan dan tidak mampu mengimbangi tekanan inflasi yang pada akhirnya mengakibatkan rendahnya daya beli konsumen.

Tersendatnya kredit untuk konstruksi yang dikeluarkan oleh perbankan dan tingginya suku bunga pinjaman Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah sebagian contoh yang ikut mempercepat kejatuhan sektor properti termasuk pengembang perumahan dengan segmen pasar golongan menengah ke atas. Banyak pengembang yang gulung tikar dikarenakan tidak mampu untuk melunasi hutangnya kepada lembaga perbankan. Tidak sedikit pengembang yang mulai mengurangi pembangunan rumah jadi mengingat daya beli masyarakat yang mulai menurun dan maraknya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang dilakukan perusahaan dengan tujuan efisiensi biaya. Dengan meningkatnya angka PHK maka sudah pasti mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk dapat membeli rumah. Kondisi seperti ini memaksa pengembang untuk mencari strategi agar dapat bertahan dari kondisi yang semakin memburuk. Beberapa pengembang sudah mulai menghentikan aktivitasnya, namun dibalik itu masih terdapat pengembang yang masih dapat bertahan karena menggunakan strategi pemasaran yang tepat untuk menyiasati situasi yang tidak pasti. Salah satu pengembang yang berhasil untuk bertahan dan tetap menjalankan aktivitas usahanya adalah PT. Delta Kirana dengan proyeknya yang diberi nama Perumahan Taman Galaxi Indah.

PT. Delta Kirana sebagai pengembang dinilai telah berhasil menerapkan strateginya karena perusahaan telah berhasil untuk bertahan dari krisis moneter yang melanda pada tahun 1997 dan bahkan mampu memperluas pengembangan areal Perumahan Taman Galaxi Indah. Keberhasilan PT. Delta Kirana tidak hanya terlihat dari kemampuan untuk melalui masa krisis ekonomi sejak tahun 1997, namun terbukti dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penghuni perumahan Taman Galaxi Indah sebagai konsumen dari produk PT. Delta Kirana. Dari penelitian ini diketahui bahwa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam keputusan pembelian dan fasilitas yang diharapkan oleh penghuni telah dimiliki oleh perumahan ini. Pada penelitian ini kepuasan penghuni diukur dengan cara membandingkan harapan (ekspektasi) dengan kenyataan (persepsi) yang diperoleh konsumen.

Permasalahan yang akan penulis coba untuk teliti adalah tingkat kepuasan penghuni Perumahan Taman Galaxi Indah yang berlokasi di wilayah Bekasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam pemilihan rumah tinggal, mengidentifikasi fasilitas-fasilitas yang diharapkan dari pengembang dalam pemilihan rumah tinggal dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni pada perumahan Taman Galaxi Indah. Penelitian akan difokuskan kepada penghuni perumahan yang mayoritas berasal dari kelas menengah keatas dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 35 responden kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif. Penulis akan mencoba meneliti Segmentation, Targeting dan Positioning dari Perumahan Taman Galaxi Indah dan strategi pemasaran yang digunakan serta penerapannya oleh pengembang yang dipandang dari sudut bauran pemasaran yang terdiri dari product, price, promotion dan distribution sehingga mampu bersaing dengan pengembang lainnya di kawasan Bekasi.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa (1) perumahan telah dapat memuaskan konsumennya, hal ini karena terdapat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi konsumen dalam memutuskan pembelian. Ekspektasi yang diharapkan adalah lingkungan yang bebas banjir, bersih dan tertata serta tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap. Konsumen bahkan mendapatkan lebih dari yang diharapkannya yaitu kenyataan bahwa Lokasi perumahan yang strategis. (2) Adanya keinginan penghuni untuk melakukan pembelian ulang apabila memiliki kesempatan dan dana yang cukup (3) Adanya kemauan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan yang perlu menjadi perhatian pengembang adalah (4) kepuasan terhadap pelayanan masih lebih rendah dibanding kepuasan terhadap produk. Untuk itu pengembang harus meningkatkan pelayanan kepada penghuni, baik dalam bentuk layanan pemeliharaan setelah pembelian, sampai menindaklanjuti keluhan-keluhan penghuni.