

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dan sasaran penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, keaslian penelitian, kerangka pemikiran penelitian serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Backlog rumah merupakan indikator yang digunakan oleh pemerintah yang dimana hal ini tertuang dalam rencana strategis maupun RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) terkait dengan bidang perumahan untuk mengukur jumlah kebutuhan rumah di Indonesia. Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan (PPDPP) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat memuat data *backlog* kepemilikan rumah pada tahun 2015 secara nasional 11.459.875 rupa. Menurut Direktur Jenderal Penyediaan Perumahan, Kementerian PUPR Syarif Burhanuddin dilansir Utama, Fhirlia Rizqi dalam okezone.com pada 22 Desember 2015 mengatakan bahwa salah satu alasan masih terus terjadinya *backlog* karena rendahnya keterjangkauan (*affordability*) Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) untuk membeli atau membangun rumah, karena masih banyaknya MBR yang belum tinggal di rumah yang layak huni.

Badan Pusat Statistik Indonesia pada tahun 2015 memuat data jumlah Rumah Tak Layak Huni (RTLH) secara nasional tercatat sebesar 2.51 juta unit rumah. Direktur Rumah Swadaya Kementerian PUPR Johany Fajar Sufyan Subrata dilansir Hilmawan, Adhitya dalam suara.com pada 08 Oktober 2016 menyatakan bahwa pekerjaan rumah bagi Kementerian PUPR dalam RPJMN 2015-2019 adalah menurunkan dari 2.51 juta unit RTLH menjadi 1.9 juta unit RTLH. Dengan adanya masalah *backlog* perumahan yang tinggi dan diiringi dengan masalah MBR yang banyak tidak mendapatkan akses perumahan yang layak huni maka pemerintah Presiden Republik Indonesia ke-7 Joko Widodo (Jokowi) dan Wakil Presiden Jusuf

Kalla (JK) memiliki agenda prioritas yang dinamakan dengan Program Nawacita. Dalam Program Nawacita terdapat sembilan poin intisari program, salah satunya adalah pembangunan infrastruktur dan perumahan, yang melahirkan Program Sejuta Rumah. Melalui program tersebut, pemerintah mencanangkan ketersediaan satu juta rumah baru yang layak huni pada setiap tahun sampai akhir masa jabatan Jokowi-JK di tahun 2019. Sebanyak 70% dari pembangunan Program Sejuta Rumah akan dialokasikan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dan sisanya sebesar 30% dialokasikan kepada non MBR.

Program Sejuta Rumah memiliki tujuan yaitu agar masyarakat khususnya Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dapat memiliki rumah yang layak huni, karena menurut Kepala Seksi Strategi Pembiayaan Kementerian PUPR Tantra Rifai dilansir Prabowo, Dani dalam kompas.com pada tanggal 24 September 2018 menyebutkan bahwa MBR memiliki berbagai macam permasalahan dalam mengakses rumah yang layak huni, salah satu alasan MBR sulit mengakses rumah layak huni adalah terbatasnya akses kalangan MBR terhadap pembiayaan perumahan, terutama bagi kalangan MBR yang berasal dari kelompok *non-fixed income* (kelompok MBR yang tidak memiliki pendapatan yang tetap pada setiap bulannya). Selain itu juga karena nilai jual rumah yang semakin tinggi akibat dari harga lahan yang semakin meningkat setiap waktunya, dengan permasalahan tersebut pemerintah hadir dengan mencanangkan Program Sejuta Rumah agar masyarakat berpenghasilan rendah dapat mengakses perumahan bersubsidi yang layak huni.

Dengan berbagai macam masalah yang mengakibatkan MBR sulit untuk mengakses rumah yang layak huni Program Sejuta Rumah diharapkan dapat memberikan akses bagi MBR untuk menjangkau rumah yang layak huni. Namun dalam penyediaan Program Sejuta Rumah memiliki berbagai macam masalah yang ditemukan terkait dengan penyediaan komponen fisik berupa sarana, prasarana, dan utilitas pada lingkungan perumahan yang kurang memadai, sehingga membuat penyediaan komponen fisik rumah Program Sejuta Rumah malah tidak sesuai dengan standar yang ada sehingga dapat dikatakan tidak layak huni. Menurut ketua umum *Real Estate* Indonesia (REI) Soelaeman Soemawinata dilansir Ramadhiani, Arimbi dalam properti.kompas.com pada 25 Agustus 2017 diketahui terdapat 700

rumah bersubsidi di Pulau Kalimantan yang tidak dihuni selama 2 tahun akibat jaringan listrik tidak tersedia, selain itu di Kota Balikpapan terdapat sejumlah rumah yang tidak ditinggali akibat belum ada akses terhadap prasarana air bersih. Contoh lainnya berada pada Perumahan Pesona Harapan Jaya yang terletak di Jl. Rawa Bebek, Kalidoni, Palembang dilansir Anonim dari laman Okezone.com pada tanggal 16 Agustus 2016 penghuni mengeluhkan kurangnya infrastruktur yang memadai, dua tahun setelah penghuni menempati perumahan tersebut akses jalan lingkungan blok A-E belum juga dicor, selain itu juga pada perumahan tersebut tidak ada saluran perpipaan PDAM Tirta Musi, serta belum adanya lampu penerangan jalan. Dengan permasalahan yang ada pada rumah subsidi Program Sejuta Rumah akan mengakibatkan rumah bersubsidi hasil dari Program Sejuta Rumah menjadi Rumah Tak Layak Huni (RTLH).

Statistik Indonesia 2019 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik, Provinsi Lampung memiliki jumlah penduduk terbesar kedelapan di Indonesia dan terbesar kedua di Pulau Sumatera setelah Provinsi Sumatera Utara, dimana Provinsi Lampung memiliki jumlah penduduk 8.370.500 jiwa. Jumlah penduduk yang besar dan semakin bertambah, tentu akan berpengaruh terhadap kebutuhan akan hunian atau tempat tinggal layak huni yang semakin tinggi. Dikutip dari laman resmi Pemerintah Provinsi Lampung lampungprov.go.id, Provinsi Lampung hingga tahun 2018 memiliki jumlah rumah tak layak huni sebanyak 93.752 unit. Provinsi Lampung menjadi salah satu target implementasi Program Sejuta Rumah. Menurut Kepala Perumnas Cabang Provinsi Lampung Antaria Dwi Nugroho dilansir WE dalam wartaekonomi.co.id pada tanggal 28 September 2018 Provinsi Lampung menjadi daerah percontohan di Pulau Sumatera untuk pembangunan Program Sejuta Rumah. Pembangunan perumahan bersubsidi Program Sejuta Rumah di Provinsi Lampung berlokasi di 4 kabupaten/kota yaitu, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Pringsewu, Kabupaten Pesawaran, dan Kabupaten Lampung Tengah.

Dikutip dari Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Provinsi Lampung Tahun 2009-2029 Kabupaten Lampung Selatan merupakan kabupaten yang akan diarahkan menjadi kawasan permukiman berkepadatan sedang. Dalam penyediaan Program Sejuta Rumah bagi MBR, Kabupaten Lampung Selatan menempati posisi

terbanyak dalam penyediaan perumahan. Perumahan tersebut tersebar di 6 lokasi, 1 lokasi di Karang Anyar, 1 lokasi di Hajimena, 1 lokasi di Natar, dan 3 lokasi di Kecamatan Kalianda dengan total keseluruhan sebanyak 1710 rumah. Dikutip dari Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2011-2031 Kecamatan Jati Agung merupakan salah satu kawasan peruntukan permukiman perkotaan. Sebagai kawasan peruntukan permukiman perkotaan Kecamatan Jati Agung menjadi target implementasi Program Sejuta Rumah dengan dibangunnya Perumahan Permata Asri di Desa Karang Anyar. Perumahan Permata Asri yang dibangun oleh PT Pualam Tunggal Sakti yang berlokasi di Desa Karang Anyar, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan memiliki jumlah unit rumah bagi MBR di Kabupaten Lampung Selatan terbanyak yaitu sebanyak 400 unit rumah. Perumahan Permata Asri memiliki beberapa masalah terkait dengan kondisi infrastruktur, seperti misalnya akses jalan masuk perumahan yang ditemukan beberapa lubang, selain itu terdapat jalan yang material aspalnya mengelupas pada akses perumahan tipe 15 dan 21.

Program Sejuta rumah merupakan program yang disediakan pemerintah memiliki tujuan salah satunya adalah untuk memberikan akses kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam memiliki tempat tinggal yang layak huni. Disebut dengan rumah yang layak huni apabila dalam penyediaan suatu perumahan memenuhi aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah baik itu penyediaan Sarana, Prasarana, dan Utilitas (PSU) maupun penyediaan fisik rumah itu sendiri. Untuk itu penyediaan rumah hasil dari Program Sejuta Rumah harus mempertimbangkan tingkat kepuasan masyarakat yang menerima produk tersebut, karena tingkat kepuasan masyarakat dapat mengukur keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan atau suatu produk yang disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara No. 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwasannya “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Dalam konteks penyediaan perumahan MBR yang layak huni oleh pemerintah melalui Program Sejuta Rumah, kepuasan

masyarakat dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan penyediaan perumahan hasil dari Program Sejuta Rumah tersebut. Berdasarkan kondisi yang telah dijabarkan di atas maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap perumahan hasil dari Program Sejuta Rumah yang digunakan oleh pemerintah untuk menyediakan perumahan yang layak huni bagi MBR di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Penyediaan rumah yang layak huni bagi MBR telah dijawab pemerintah salah satunya dengan meluncurkan Program Sejuta Rumah. Namun, pada kenyataannya sebanyak 70% Pembangunan perumahan bersubsidi melalui Program Sejuta Rumah yang ditargetkan selesai pada akhir tahun 2019 ini mengalami beberapa masalah. Dilansir Prabowo, Dani dalam Kompas.com pada tanggal 22 Agustus 2017 hasil monitoring yang dilakukan Direktorat Jendral Pembiayaan Perumahan Kementerian PUPR ditemukan hampir 40% rumah bersubsidi yang telah disediakan pengembang tidak layak huni khususnya pada fasilitas jaringan jalan lingkungan, air bersih, sanitasi, dan juga listrik yang sering tidak menjadi perhatian oleh pengembang. Permasalahan sarana, prasarana, dan utilitas yang buruk akan mengakibatkan rumah bersubsidi hasil dari Program Sejuta Rumah menjadi Rumah Tak Layak Huni (RTLH).

Menurut penjelasan pasal 24 huruf a UU PKP rumah layak huni merupakan rumah yang mampu untuk memenuhi persyaratan keselamatan bangunan dan juga persyaratan kecukupan minimum luas bangunan serta kesehatan penghuninya. Rumah layak huni. Menurut Dirjen Pembiayaan Perumahan Kementerian PUPR dilansir Ulfah, Finna U. dari laman bisnis.com pada tanggal 12 Juli 2018 mengungkapkan bahwa terdapat 6 syarat agar rumah dikatakan layak huni diantaranya adalah :

1. Struktur konstruksi atap, lantai, dan dinding memenuhi persyaratan keselamatan dan kenyamanan yaitu kokoh dan juga tidak retak

2. Terdapat jaringan air bersih perpipaan atau sumber air bersih lainnya yang berfungsi
3. Utilitas jaringan listrik yang berfungsi sebagaimana mestinya
4. Jalan lingkungan yang sudah diberi perkerasan atau aspal dan berfungsi, bukan hanya berbentuk tanah yang bergelombang dan berlubang
5. Terdapat saluran drainase yang berfungsi sebagaimana mestinya
6. Terdapat septic tank yang berfungsi dengan aman dan tidak mencemarkan lingkungannya

Dengan syarat rumah yang layak huni, pihak pengembang harus tunduk dan patuh terhadap standar yang telah ditetapkan guna menciptakan rumah subsidi hasil dari Program Sejuta Rumah yang layak huni. Jika pengembang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan sarana prasarana dan utilitas umum yang dijanjikan maka dapat dijerat dengan pasal 151 UU No. 1 Tahun 2011. Selain itu apabila penyediaan rumah dan fasilitas komponen fisik pendukung tidak dilakukan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menghuni perumahan tersebut. Dilansir Balitbangtan Jambi pada jambi.litbang.pertanian.go.id pengukuran tingkat kepuasan merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam proses evaluasi kinerja yang memiliki tujuan akhir menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Karena suatu tingkat kepuasan masyarakat dapat mengukur keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003), dimana pada konteks penelitian ini tingkat kepuasan penghuni dapat mengukur keberhasilan penyediaan perumahan yang layak huni dari Program Sejuta Rumah. Maka dari perlu mengetahui tingkat kepuasan penghuni perumahan bersubsidi terhadap penyediaan komponen fisik perumahan hasil dari Program Sejuta Rumah yang dimana dapat digunakan sebagai acuan berhasil atau tidaknya pemerintah dalam penyediaan perumahan yang layak huni bagi MBR.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan dapat diketahui pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penghuni yang telah menempati perumahan bersubsidi hasil dari program sejuta rumah terhadap penyediaan komponen fisik perumahan di Perumahan Permata Asri Karang Anyar, Kec. Jati Agung, Kab. Lampung Selatan?

1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri terhadap penyediaan komponen fisik perumahan hasil dari program sejuta rumah.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan di atas dapat diketahui sasaran pada penelitian ini diantaranya adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik Perumahan Permata Asri, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan
2. Mengukur tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri sebagai penyediaan produk Program Sejuta Rumah akan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yang akan dijabarkan di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyediaan komponen fisik perumahan bersubsidi hasil dari Program Sejuta Rumah yang akan bermanfaat bagi civitas akademika yaitu dapat menambah informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap perumahan bersubsidi hasil Program Sejuta Rumah dan dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian lanjutan. Bagi peneliti akan dapat bermanfaat dalam

rangka menganalisa dan juga menjawab keingintahuan penulis terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan

2. Manfaat Praktis

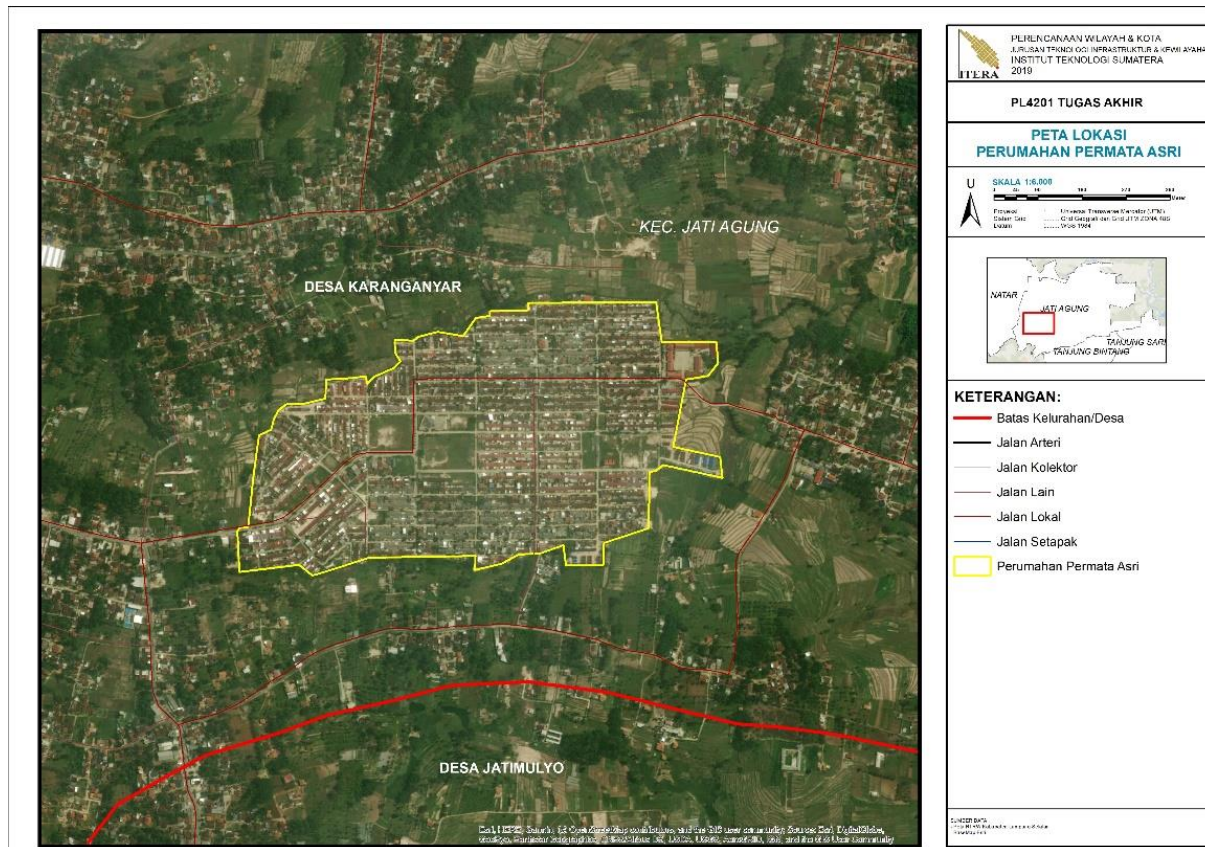
Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran keberhasilan Program Sejuta Rumah melalui tingkat kepuasan penghuni perumahan hasil dari Program Sejuta Rumah, karena program sejuta rumah telah menjadi salah satu program dalam menuntaskan masalah RTLH (Rumah Tak Layak Huni) perumahan di Indonesia, oleh sebab itu diharapkan akan menjadi masukan bagi para pengembang perumahan bersubsidi program sejuta rumah dalam meningkatkan kualitas perumahan bersubsidi guna memberikan fasilitas terbaik untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) sehingga penyediaan menjadi lebih efektif. Selain itu juga diharapkan bagi pemerintah terkait sebagai bahan kritikan dan juga masukan guna menuntaskan RTLH perumahan dengan memberikan fasilitas perumahan bersubsidi dengan mempertimbangkan penyediaan komponen fisik perumahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini terdiri atas ruang lingkup wilayah, ruang lingkup materi, dan ruang lingkup waktu.

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah yang diambil dalam penelitian ini yaitu Perumahan Permata Asri yang terletak di Karang Anyar, Kec. Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.



Sumber : Hasil Pengolahan ArcGis, 2020

GAMBAR 1.1
PETA PERUMAHAN PERMATA ASRI

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) terhadap penyediaan komponen fisik perumahan bersubsidi hasil dari Program Sejuta Rumah. Lingkup materi ini akan dibatasi dengan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan pada penelitian ini. Batasan-batasan materi tersebut diantaranya :

1. Penelitian ini akan berfokus kepada karakteristik Perumahan Permata Asri yang akan dibandingkan dengan standar karakteristik perumahan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
2. Penelitian ini akan berfokus pada variabel dan juga komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri sebagai perumahan bersubsidi hasil dari Program Sejuta Rumah. Penelitian akan dijabarkan secara makro berdasarkan variabel yang menjadi batasan penelitian yaitu variabel fisik perumahan seperti lokasi, sarana dan prasarana, kualitas bangunan, dan harga.

1.5.3 Ruang Lingkup Waktu

Dalam penelitian ini diperkirakan akan memakan waktu selama 8 bulan dimulai dari proses penyusunan proposal, pengumpulan data, sampai dengan penyusunan laporan yang diperkirakan akan selesai pada bulan Mei 2020.

1.6 Metodologi Penelitian

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan. Metodologi penelitian akan mencakup metodologi pengumpulan data, metode analisis data, dan juga desain penelitian. Desain penelitian ini mencakup rancangan penelitian berdasarkan keluaran yang akan didapatkan.

1.6.1 Metode Koleksi Data

Metode koleksi data dalam penelitian ini meliputi koleksi data primer. Pengumpulan atau koleksi data primer guna mendapatkan data kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri melalui teknik pengambilan data kuesioner yang akan dibagikan kepada penghuni Perumahan Permata Asri dan juga untuk melihat kondisi eksisting Perumahan Permata Asri melalui teknik pengambilan data observasi secara langsung di lingkungan Perumahan Permata Asri.

TABEL I. 1
KEBUTUHAN DATA

No	Data	Lingkup Ketelitian Data	Jenis Data	Instansi	Tahun	Metode Koleksi Data
1	Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Asri terhadap Variabel yang Telah Ditentukan	Perumahan	Primer	Penghuni Perumahan Permata Asri	2019	Kuesioner
2	Kondisi Fasilitas Umum dan Sosial	Perumahan	Primer	Penghuni Perumahan Permata Asri	2019	Observasi

Sumber : Hasil Analisis, 2019

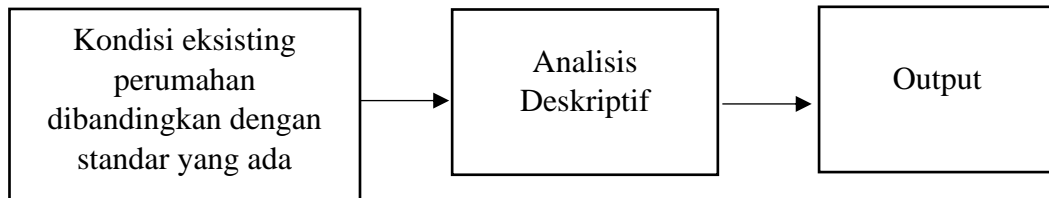
1.6.2 Metode Analisis Data

Metode dalam pengolahan data akan dijabarkan guna menjawab sasaran 1 dan sasaran 2 penelitian mengenai metode analisis data apa yang akan digunakan untuk memperoleh informasi . Metode pengolahan data akan dijabarkan per sasaran penelitian sebagai berikut ini.

1.6.2.1 Sasaran I : Analisis Deskriptif

Dalam menjawab sasaran pertama mengenai karakteristik Perumahan Permata Asri akan menggunakan metode analisis deskriptif. 23 komponen fisik perumahan akan dilihat secara eksisting melalui survei data sekunder. Data mengenai karakteristik perumahan tersebut akan dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan dengan standar komponen fisik perumahan yang telah ditetapkan

oleh pemerintah. Setelah karakteristik perumahan dibandingkan dengan standar yang ada maka akan dibuat tabel kesimpulan mengenai kondisi eksisting komponen karakteristik perumahan yang akan dibandingkan dengan standar yang ada dan akan dilihat komponen tersebut telah sesuai dengan standar atau belum.



Sumber : Hasil Analisis, 2020

GAMBAR 1. 2

SKEMA ANALISIS MENGGUNAKAN METODE ANALISIS DESKRIPTIF

1.6.2.2 Sasaran II : Analisis *Customer Satisfaction Index*

Didalam analisis CSI akan dibutuhkan data mengenai tingkat kepuasan penghuni dan tingkat kepentingan penghuni terhadap ke-23 komponen fisik perumahan, karena untuk menghitung CSI menggunakan tingkat kepuasan dan kepentingan (Dixon, 1991). Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan nantinya akan ditanyakan kepada setiap responden dalam penelitian. Tingkat kepuasan akan menyatakan seberapa puas responden terhadap kepuasan dari ke-23 komponen fisik perumahan, dan tingkat kepentingan akan menyatakan seberapa penting ke-23 komponen fisik perumahan tersebut. Data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang telah didapatkan akan diolah menggunakan analisis CSI untuk memunculkan nilai indeks kepuasan secara menyeluruh.

Teknik pengambilan data kuesioner tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan akan menggunakan teknik skala *likert*. Menurut Sugiyono (2012:93) skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala *likert* memiliki pilihan terhadap masing-masing jawaban untuk tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL I. 2
SKALA LIKERT

Bobot Nilai	Interprestasi
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2012:93)

Penggunaan likert 5 skala karena memiliki kelebihan yaitu kuesioner tersebut mampu mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral/ragu-ragu (Herianto, Eko. 2017). Didalam penelitian ini skala *likert* akan digunakan sebagai alat ukur guna mengukur pendapat responden mengenai tingkat kepuasan dan juga tingkat kepentingan terhadap 23 komponen fisik perumahan dengan metode survei data sekunder melalui angket kuesioner. Menurut Kinnear *dalam* Umar (2001) menyebutkan bahwa skala *likert* akan berhubungan dengan pernyataan mengenai sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Pada skala *likert*, kemungkinan jawaban tidak hanya setuju dan tidak setuju saja, melainkan dapat dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban (Rangkuti, 1997). Maka dari itu skala *likert* akan dikategorikan ulang dan disesuaikan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai tingkat kepuasan dan juga tingkat kepentingan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL I. 3
SKALA LIKERT TINGKAT KEPUASAN

Bobot Nilai	Interprestasi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Kurang Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber : Analisis, 2020

TABEL I. 4
SKALA *LIKERT* TINGKAT KEPENTINGAN

Bobot Nilai	Interprestasi
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Kurang Penting
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

Sumber : Analisis, 2020

Skala *likert* yang telah disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan akan digunakan dalam kuesioner untuk menyatakan sikap tingkat kepuasan dan juga tingkat kepentingan, data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan akan digunakan dalam menghitung nilai CSI yang digunakan dalam penelitian.

Setelah dilakukan pengambilan data kuesioner dengan menggunakan teknik skala *likert* maka selanjutnya hasil dari skala *likert* akan dianalisis menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* guna menjawab sasaran dua penelitian ini. Analisis CSI digunakan karena CSI merupakan metode yang digunakan dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh, berbeda dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang hanya digunakan dalam mengukur atribut tingkat kepentingan dan juga kinerja.

Dalam menghitung analisis CSI akan dilakukan dengan perhitungan secara bertahap dari mulai pembobotan nilai skala *likert* yang telah ditotal sampai dengan perhitungan guna memunculkan skor nilai CSI, hasil kuesioner responden akan disatukan per-tipe rumah dan akan dilakukan *scoring* atau pembobotan nilai sesuai dengan bobot nilai pada skala *likert* dan selanjutnya dialalisis menggunakan analisis CSI. Tahapan dalam analisis CSI menurut Dixon (1991) terdapat empat tahapan yang dilakukan dalam perhitungan nilai CSI, tahapan tersebut diantaranya adalah :

1. Menentukan nilai MIS (*Mean Importance Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*)

MIS adalah nilai rata-rata dari atribut tingkat kepentingan dan MSS adalah nilai rata-rata dari atribut kepuasan. Perhitungan nilai MIS dan MSS dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke- i

X_i = Nilai kepentingan kepuasan ke- i

i = Nilai kinerja atribut ke- i

2. Menentukan nilai WF (*Weight Factors*)

Nilai *weight factors* adalah nilai persentase dari MIS per-atribut terhadap total nilai MIS pada seluruh atribut

3. Menentukan nilai WS (*Weight Score*)

Nilai *weight score* adalah nilai hasil perkalian antara WF dengan MSS dengan rumus sebagai berikut :

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Dimana i adalah atribut ke- i

4. Menghitung nilai WT (*Weighted Total*)

WT adalah total skor dari nilai WS dengan cara menjumlahkan nilai WS dari ke-23 variabel dan selanjutnya menentukan nilai CSI dengan rumus sebagai berikut :

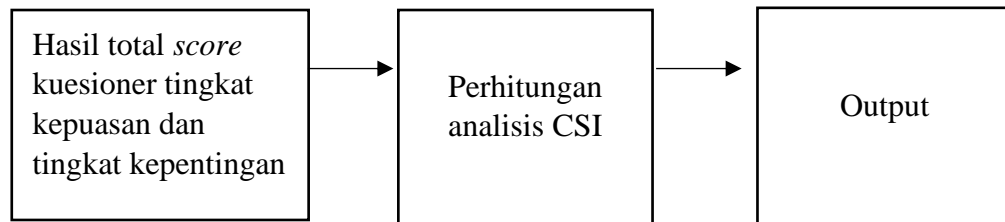
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Dimana P = Jumlah atribut kepentingan

5 = Jumlah skala

Dari analisis CSI yang telah dilakukan dengan empat tahapan, maka akan didapatkan output berupa tingkat kepuasan penghuni perumahan terhadap

komponen yang diambil dalam kuesioner. Untuk lebih jelasnya proses analisis CSI dapat dilihat pada skema berikut :



Sumber : Hasil Analisis, 2019

GAMBAR 1.3

SKEMA ANALISIS MENGGUNAKAN CSI

Ketika output telah didapatkan yang akan dilihat interpretasi berdasarkan klasifikasi CSI sebagai berikut :

TABEL I. 5

CUSTOMER SATISFACTION INDEX INTERPRETATION

Angka	<i>Interpretation Index</i>	Indeks Interpretasi
X ≤ 64%	<i>Very poor</i>	Sangat Tidak Puas
64% ≥ X < 71%	<i>Poor</i>	Tidak Puas
71% ≥ X < 77%	<i>Cause for concern</i>	Kurang Puas
77% ≥ X < 80%	<i>Borderline</i>	Cukup Puas
80% ≥ X < 84%	<i>Good</i>	Puas
84% ≥ X < 87%	<i>Very Good</i>	Sangat Puas
87% ≥ X ≤ 100	<i>Excellent</i>	Sangat-Sangat Puas

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: Customer Satisfaction Measurement, www.leadershipfactor.com

Variabel hasil dari teknik skala *likert* yang telah dianalisis menggunakan metode CSI akan menghasilkan *output* sesuai klasifikasi diatas. *Output* tingkat kepuasan tersebut akan dibandingkan dengan kondisi eksisting fasilitas Perumahan Permata Asri yang sebelumnya telah ditinjau melalui metode observasi guna melihat apakah fasilitas Perumahan Permata Asri sudah sesuai dengan standar fasilitas perumahan yang telah ditetapkan terhadap perumahan bersubsidi.

1.6.3 Unit Amatan dan Unit Analisis

Unit amatan merupakan segala sesuatu yang akan dijadikan sumber untuk memperoleh data dalam rangka menggambarkan atau menjelaskan mengenai satuan analisis (Ihallauw, 2003:178). Pada penelitian ini yang akan dijadikan unit amatan adalah penghuni Perumahan Permata Asri. Sedangkan unit analisis merupakan satuan tertentu yang mana akan diperhitungkan sebagai subjek dalam penelitian (Arikunto, 2010: 187). Unit analisis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri.

1.6.4 Metode Pemilihan Sampel

Metode pemilihan sampel akan dibagi menjadi ukuran sampel dan juga teknik sampling yang akan dijabarkan masing-masing melalui sub bab berikut :

A. Ukuran Sampel

Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
2. Jika sampel dipecah lagi ke dalam sub sampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum sub-sampel harus 30
3. Pada penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi *multivariate*) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.

Dalam menentukan ukuran sampel kuesioner penghuni Perumahan Permata Asri yang pada saat ini ukuran sampelnya belum diketahui dapat menggunakan asumsi menurut Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252). Perumahan Permata Asri memiliki dua jenis rumah yaitu RSH (rumah sederhana) dan RS (rumah semi *real estat*). Jenis rumah yang akan dijadikan sampel penelitian yaitu RSH yang dimana rumah jenis ini merupakan rumah subsidi hasil dari Program Sejuta Rumah.

RsH dalam Perumahan Permata Asri terbagi menjadi empat tipe yaitu tipe 15, 21, 30, dan 36. Empat tipe rumah RSH Perumahan Permata Asri tersebut akan dijadikan sub-sampel dalam angket kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian. Maka dari itu terdapat tiga sub-sampel yang dimana menurut Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252) jumlah minimal tiap sub-sampel adalah 30 responden maka akan diperlukan total minimal 98 responden untuk penelitian tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri dengan rincian sebagai berikut

TABEL I. 6
JUMLAH RESPONDEN

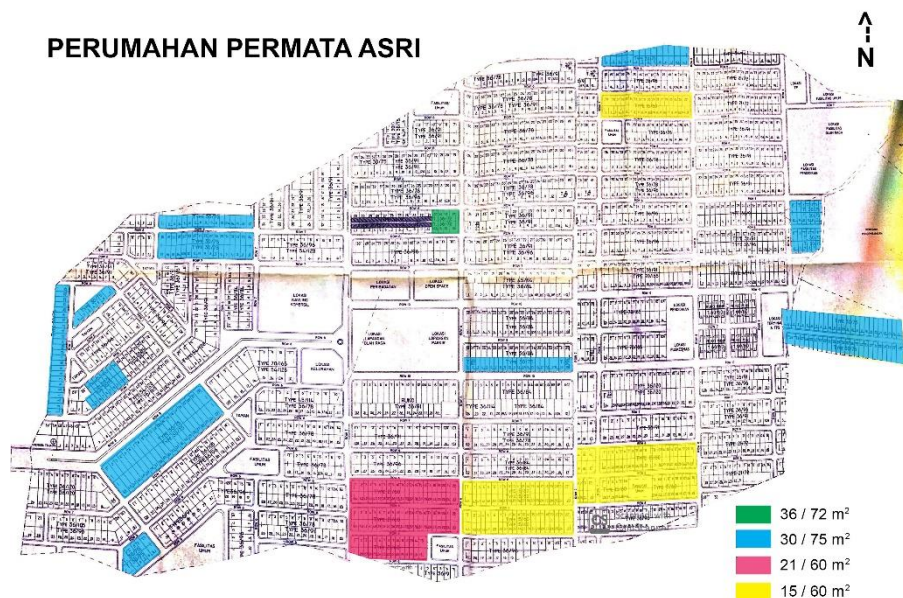
Tipe Rumah	Jumlah Responden	Keterangan
15	30	Sampel
21	30	Sampel
30	30	Sampel
36	8	Populasi

Sumber : Analisis, 2019

B. Teknik Sampel

Dalam penelitian ini teknik sampel yang akan digunakan adalah Quota Sampling. Quota Sampling merupakan teknik untuk menentukan sampel dari

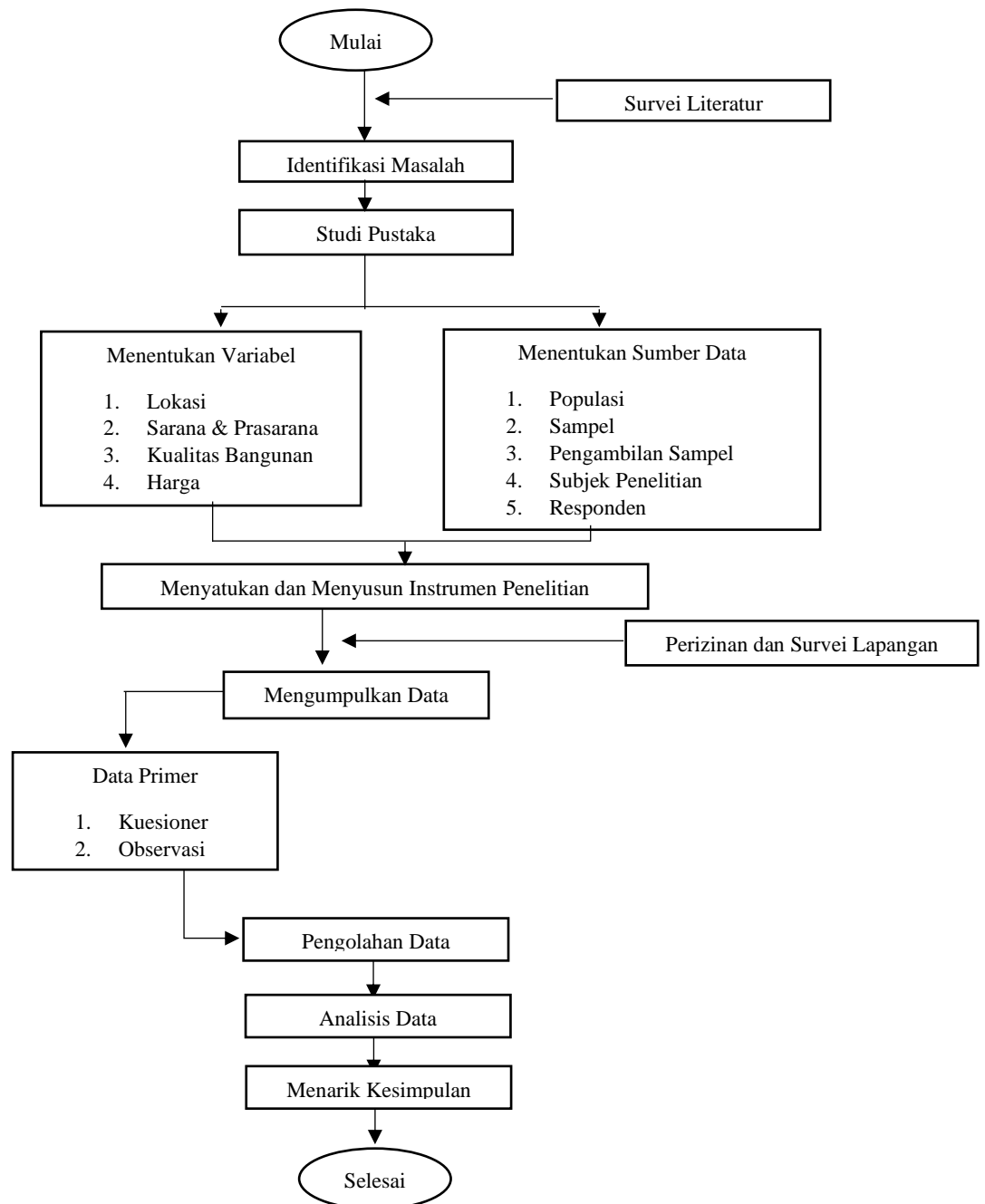
populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan (Sugiyono, 2010). Populasi penghuni rumah tipe 15, 21, 30, dan 36 memiliki jumlah populasi yang tidak jelas atau tidak pasti dan juga Perumahan Permata Asri memiliki bentuk yang acak sehingga akan lebih cocok menggunakan teknik sampel Quota Sampling. Penghuni Perumahan Permata Asri tidak diperhitungkan namun akan diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu kelompok RsH tipe 15, 21, dan 36. Sampling akan diambil dengan mengacu pada penelitian Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252) yang menyatakan bahwasannya jumlah minimal tiap sub-sampel (kelompok) adalah 30 sampel. Berikut adalah peta persebaran sampel responden rumah tipe 15, 21, 30, dan juga 36 yang akan digunakan dalam penelitian ini :



Sumber : PT. Pualam Tunggal Sakti, 2014

GAMBAR 1. 4
PERSEBARAN RESPONDEN

1.6.5 Tahapan Penelitian



Sumber : Analisis, 2019

GAMBAR 1.5
SKEMA KEGIATAN PENELITIAN

1.7 Keaslian Penelitian

Sejauh yang peneliti ketahui setidaknya terdapat beberapa penelitian yang hampir sama dengan apa yang peneliti teliti, diantaranya adalah :

TABEL I. 7
KEASLIAN PENELITIAN

Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
Timoctin Kwanda, Jani Rahardj o, Made Kusuma Wardani (2001)	Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana di Denpasar Berdasarkan Faktor Lokasi, Prasarana, Sarana, Kualitas Bangunan, Desain dan Harga	Penelitian bersifat Deskriptif	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%).	Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian
Agus Inter Arma Caritas, Wisnumurti, Agus Suharyanto (2017)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Hunian Perumahan Bersubsidi di Kota Malang	Penelitian bersifat Deskriptif	Penghuni perumahan bersubsidi di Kota Malang telah merasa puas, Karena tingkat kepuasan konsumen menilai kinerja pengembang perumahan subsidi di Kota Malang termasuk kedalam kategori baik, dengan perolehan IP (<i>Index Performance</i>) secara keseluruhan sebesar 67,02%. Dari hasil analisis regresi linier ganda diperoleh hasil nilai koefisien regresi (β)	Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian, output penelitian.

Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
			<p>yang bernilai positif dimana variabel faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan faktor kelengkapan sarana dan prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penghuni perumahan subsidi di Kota Malang.</p> <p>Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil uji parsial dimana variabel faktor lokasi, faktor kualitas bangunan, dan faktor kelengkapan sarana dan prasarana yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan penghuni perumahan subsidi di Kota Malang adalah faktor kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai Koefisien Regresi β paling besar, yaitu sebesar 0,668.</p>	
<p>Timoctin Kwanda, Jani Rahardj o, Made Kusuma Wardani (2001)</p>	<p>Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana, dan Prasarana</p>	<p>Penelitian bersifat Deskriptif</p>	<p>Untuk lama tinggal kurang dari 5 (lima) tahun</p> <p>Dari pengujian t diperoleh kesimpulan bahwa ada 3 (tiga) faktor yaitu Kualitas Bangunan, Sarana dan Prasarana, serta Lokasi yang mempengaruhi kepuasan penghuni perumahan sederhana tipe 36 di kawasan Sidoarjo Jawa Timur. Sedangkan untuk pengujian F diperoleh kesimpulan bahwa semua faktor</p>	<p>Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian, output penelitian.</p>

Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
			<p>yang ada mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penghuni. Ringkasan uji tersebut adalah Fhitung (41,453) > Ftabel (2,08).</p> <p>2. Untuk lama tinggal di atas 5 (lima) tahun</p> <p>Dari pengujian t diperoleh kesimpulan bahwa semua variabel bebasnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni dalam membeli rumah sederhana tipe 36 di kawasan Sidoarjo Jawa Timur. Dengan pengujian F diperoleh kesimpulan bahwa semua faktor yang ada mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penghuni. Ringkasan uji tersebut adalah Fhitung (35,53) > Ftabel (2,39).</p>	
<p>Mohammad Abdul Mohit, Mansor Ibrahim, Yong Razidah Rashid. 2010</p>	<p><i>Assessment of Residential Satisfaction in Newly Designed Public Low-Cost Housing in Kuala Lumpur Malaysia</i></p>	<p>Penelitian bersifat Deskriptif Kuantitatif</p>	<p><i>In general, the residents of newly designed Sungai Bonus public low-cost housing are moderately satisfied with their residential environment. However, the percentage of residents moderately satisfied is high with neighbourhood facilities followed by support services, and public facilities, than with dwelling unit features and social environment, which have got higher percentage of</i></p>	<p>Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian, output penelitian, analisis.</p>

Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
			<p><i>respondents with low level of satisfaction. Correlation between cross-component satisfaction indices is low, whereas residential satisfaction index has high positive correlations with dwelling unit features, social environment, support services and public facilities, but it has low positive correlation with neighbourhood facilities. Socio-economic variabels such as age, family size, working wives, previous residence are negatively correlated with residential satisfaction, whereas race, employment type, floor level and length of residency are positively correlated with residential satisfaction. The MLR model, which provides 76% explanation to determine residential satisfaction, is based on ten predictor variabels, of which the management-related four variabels such as satisfactions with security control, perimeter road, cleanliness of garbage house, and garbage collection had high beta coefficients with housing satisfaction, compared to the six variabels such as satisfactions with dry area, bedroom-1, dining space, socket points, bedroom-3 and distance to shopping centre, which had moderate beta coefficients and four of these</i></p>	

Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
			<i>variabels belong to the dwelling unit features component except the last one which belongs to neighbourhood facilities component.</i>	
Feri Harianto dan Fendy Aries Prasetyo. 2010	Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo	Penelitian bersifat Deskriptif Kuantitatif	<p>Tingkat kepuasan pada rumah tipe medium untuk lingkungan sosial dan fasilitas perumahan adalah puas, sedangkan kondisi fisik, permasalahan di sekitar rumah dan lokasi adalah biasa-biasa. Tingkat kepuasan pada rumah tipe high untuk lingkungan sosial adalah puas, sedangkan fasilitas perumahan, kondisi fisik, permasalahan di sekitar perumahan dan lokasi adalah biasa-biasa.</p> <p>2. Tingkat kepuasan untuk variabel kondisi fisik (X1) mempunyai perbedaan yang signifikan pada penghuni rumah pada rumah tipe medium dan high.</p> <p>3. Tingkat kepuasan untuk variabel permasalahan di sekitar rumah (X2), fasilitas pengembang (X3), lingkungan sosial (X4), dan lokasi perumahan (X5), tidak ada perbedaan yang signifikan pada penghuni rumah tipe medium dan tipe high.</p>	Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian, output penelitian, analisis.

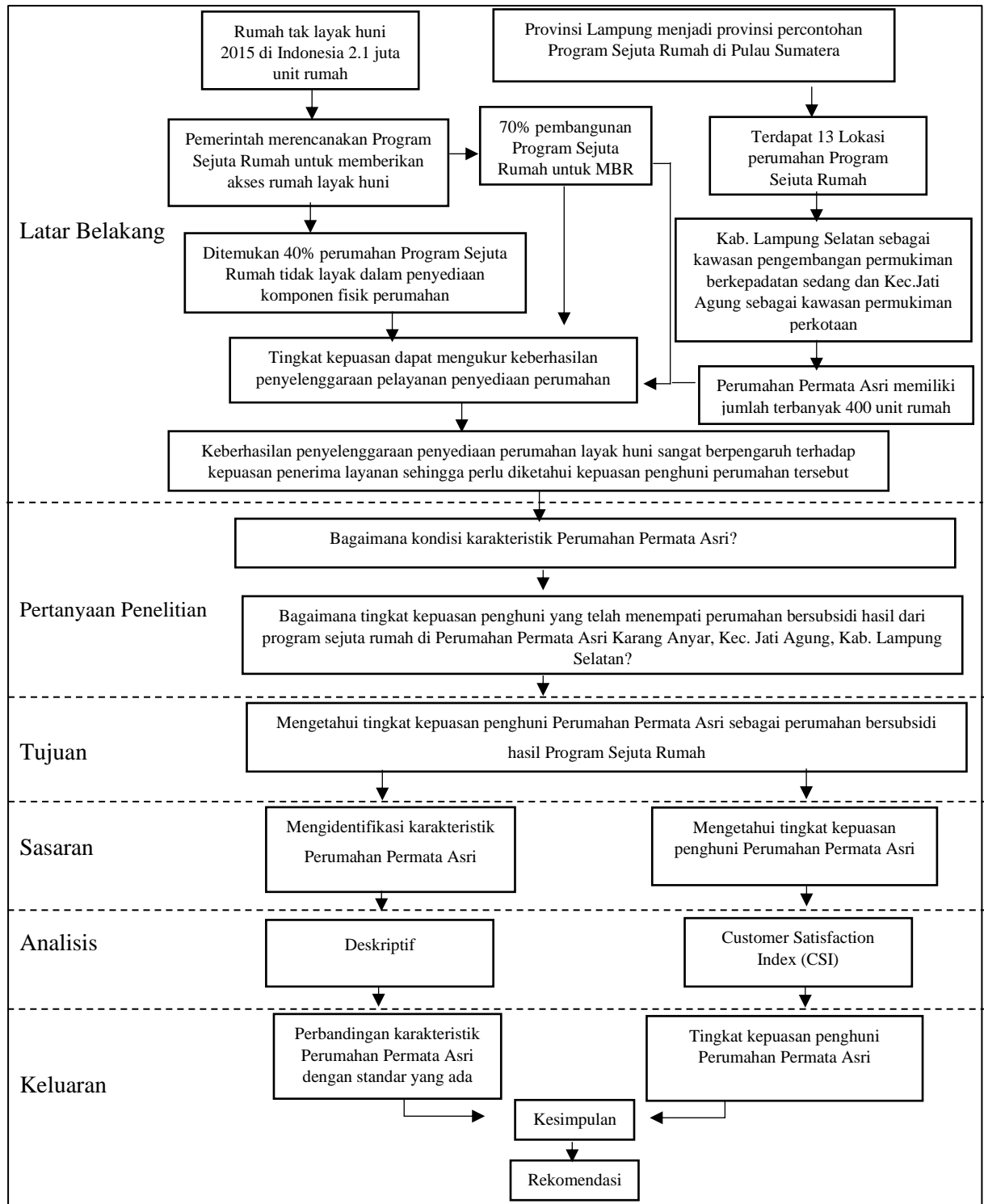
Sumber : Hasil Analisis, 2019

Keaslian penelitian ini diperlukan sebagai bukti bahwasannya agar tidak terjadi adanya plagiarisme antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang

yang akan dilakukan peneliti nantinya. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan untuk perbaikan dan juga untuk melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga keaslian penelitian ini dapat dijaga.

1.8 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam penelitian, secara garis besar kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat secara rinci pada gambar berikut ini:



Sumber : Hasil Analisis, 2019

1.9 Sistematika Pembahasan

Pada sub bab sistematika pembahasan akan dibahas mengenai isi penelitian yang akan dijabarkan secara singkat dan juga tetap memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai isi dalam penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai hal-hal yang mendasar terkait dengan permasalahan Program Sejuta Rumah yang digunakan oleh pemerintah periode Joko Widodo – Jusuf Kalla pada 2014-2019 sebagai program andalan dalam menuntaskan masalah backlog perumahan yang terus bertambah di Indonesia. Adapun pada sub-bab ini akan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dan sasaran penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, keaslian penelitian, kerangka pemikiran penelitian, metode penelitian, selain itu juga akan dibahas mengenai sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai teori dan juga materi yang berhubungan dengan persoalan dalam penelitian, seperti mengenai Program Sejuta Rumah, backlog perumahan, tingkat kepuasan, serta pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai sintesa variabel yang akan digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan variabel dan juga komponen yang akan dibahas dalam penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH

Pada bab gambaran umum wilayah akan dibahas mengenai gambaran umum wilayah penelitian, yaitu Perumahan Permata Asri yang terletak di Desa Karang Anyar, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu akan dijelaskan juga secara singkat mengenai gambaran umum Kabupaten Lampung Selatan dan juga gambaran umum Kecamatan Jati Agung.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis serta data yang telah didapatkan peneliti melalui survei data primer dan juga sekunder. Data yang telah didapatkan dari lapangan selanjutnya akan diolah untuk menjadi fakta yang dimana akan digunakan dalam menjawab sasaran-sasaran yang sebelumnya telah ditentukan sebelumnya. Pada sasaran pertama akan dihasilkan mengenai karakteristik Perumahan Permata Asri. Sasaran kedua akan dihasilkan mengenai tingkat kepuasan penghuni Perumahan Permata Asri, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan juga rekomendasi dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang telah didapatkan dari seluruh analisis yang telah dilakukan . Selain itu pada bab ini juga akan berisi rekomendasi bagi pemerintah maupun pihak terkait Perumahan Permata Asri seperti pihak pengembang . selanjutnya pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai temuan studi yang ditemukan selama melakukan penelitian. Selain itu juga akan dibahas mengenai keterbatasan studi dan juga saran studi untuk dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.