

K

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI  
TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS  
PADA PERUMAHAN MEWAH



LAPORAN TUGAS AKHIR

Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Sepuluh Nopember

010  
NAMA APELLANI  
00010010000

UNIVERSITAS SEPULUH NOPEMBER  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
2000

507  
1.1



S  
363.507

Apr

a  
C-060124

2006

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI  
TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS  
PADA PERUMAHAN MEWAH**



R. 13740/17101.



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya**

**Oleh**

**DEWI AFRIANI**

**03013110008**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**2006**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**TANDA PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama : DEWI AFRIANI  
NIM : 03013110008  
Jurusan : TEKNIK SIPIL  
Judul : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI  
TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS PADA  
PERUMAHAN MEWAH

Inderalaya, Februari 2006

Ketua Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik  
Universitas Sriwijaya,



**Ir. H. Imron Fikri Astira, MS**

**NIP. 131472645**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Nama : DEWI AFRIANI  
NIM : 03013110008  
Judul : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI  
TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS  
PADA PERUMAHAN MEWAH**

**PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**Tanggal**

**Pembimbing Utama**



**Ir. Hj. Marlisnar AR**

**NIP. 130528017**

**Tanggal**

**Pembimbing Dua**



**Mona Foralisa Toyfur, ST, MT**

**NIP. 132231464**

MOTTO :

Perlengkapilah dirimu dengan bekal hidup.

Sesungguhnya sebaik - baiknya bekal hidup adalah taqwa.

( Q. S. Al - Baqarah 197 )

*Skripsi ini kupersembahkan kepada :*

- *Papa dan mama yang tercinta*
- *Tante yang tercinta*
- *Adik - adik yang tersayang*
- *Almaniatel yang tercinta*
- *Bangsa dan Negara*

# ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS PADA PERUMAHAN MEWAH

## ABSTRAKSI

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia, disamping merupakan tempat untuk berlindung juga sebagai tempat kegiatan sosial lain. Kebutuhan akan perumahan semakin lama semakin meningkat, seiring dengan pertambahan penduduk.

Di kota Palembang, pembangunan perumahan oleh pihak pengembang ( *developer* ) tidak hanya tertuju pada pembangunan perumahan sederhana, tetapi sudah merambah pada pembangunan perumahan menengah dan perumahan mewah untuk masyarakat kalangan atas.

Untuk memberikan kepuasan bagi penghuni, pihak pengembang ( *developer* ) harus benar – benar memperhatikan kualitas rumah baik ditinjau dari aspek fungsional, aspek struktural dan aspek estetika serta fasilitas yang akan ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan analisis mengenai tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas rumah dan fasilitas yang ditawarkan pengembang ( *developer* ). Studi kasus pada penelitian ini dilakukan pada perumahan Grand Garden, perumahan Taman Bukit Rafflesia dan perumahan Kencana Damai.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan secara langsung kepada semua penghuni dari ketiga perumahan. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penghuni dari tiga perumahan tersebut tidak ada yang merasa tidak puas ataupun merasa sangat tidak puas terhadap aspek fungsional, aspek struktural, aspek estetika dan fasilitas penunjang dari rumah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas rumah dan fasilitas yang ditawarkan di tiga perumahan tersebut sesuai dengan harapan penghuninya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang perkuliahan pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Tugas Akhir ini dikerjakan berdasarkan surat Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya No 283 / PT 11. 4 / I. 2. A / S / 2005. Tugas Akhir ini berjudul : **“ ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS PADA PERUMAHAN MEWAH “**.

Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, tentunya penulis banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. H. Imron Fikri Astira, MS, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Ir. Hj. Marlisnar AR, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberi masukan dalam penyelesaian laporan ini.
3. Ibu Mona Foralisa Toyfur, ST. MT, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak memberikan arahan dan masukan guna penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya tanpa pamrih.
5. Seluruh penghuni perumahan Grand Garden, penghuni perumahan Taman Bukit Rafflesia dan penghuni perumahan Kencana Damai.
6. Keluargaku, papa, mama, Adi, tante Ita, dek Joe yang selalu menyemangatiku dan mendo'akanku.



7. Sahabat – sahabatku, Muti, Febri, Nova, Linda, Cece, Ika, Meri, Ayuk, Shirley dan teman – teman seluruh angkatan 2001 yang banyak memberi masukan dan bantuan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

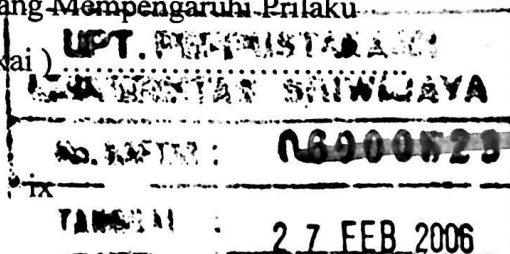
Penulis menyadari bahwa laporan ini hanyalah merupakan setetes air dari lautan ilmu yang luas, serta pembahasannya masih jauh dari sempurna. Tetapi dibalik dari semua keterbatasan dan kekurangan tersebut, laporan ini mengandung makna yang lebih dalam, yakni mewujudkan tanda terima kasih serta pengabdian penulis kepada Alma mater. Semoga laporan ini bermanfaat bagi *civitas academic* serta berguna bagi peminat Jurusan Teknik Sipil.

Inderalaya, Januari 2006

Penulis

# DAFTAR ISI

|   | Halaman  |
|---|----------|
| Halaman Judul .....   | i        |
| Halaman Persetujuan .....   | ii       |
| Halaman Persembahan .....   | iv       |
| Abstraksi .....   | v        |
| Kata Pengantar .....  | vii      |
| Daftar Isi .....  | ix       |
| Daftar Tabel .....  | xii      |
| Daftar Gambar .....   | xiii     |
| <br>  |          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b> |
| 1. 1 Latar Belakang .....   | 1        |
| 1. 2 Permasalahan .....   | 2        |
| 1. 3 Tujuan .....   | 2        |
| 1. 4 Ruang Lingkup Penulisan .....  | 3        |
| 1. 5 Sistematika Penulisan .....  | 4        |
| <br>  |          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>  | <b>5</b> |
| 2. 1 Pihak Yang Berperan Dalam Pengadaan Perumahan .....                        | 5        |
| 2. 1. 1 Peran Pemerintah .....  | 6        |
| 2. 1. 2 Peran Swasta .....  | 8        |
| 2. 1. 3 Peran Masyarakat .....  | 10       |
| 2. 2 Syarat - Syarat Bangunan ( Rumah Tinggal ) .....                           | 10       |
| 2. 3 Pengertian Kualitas .....  | 14       |
| 2. 4 Peran Penghuni Terhadap Kualitas .....                                     | 15       |
| 2. 4. 1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku<br>Penghuni ( Pemakai ) ..... | 16       |



060123

|   |           |
|---|-----------|
| Penghuni ( Pemakai ) .....  | 16        |
| 2. 4. 2 Tahapan Dalam Proses Pengambilan Keputusan<br>Untuk Mengkonsumsi .....                  | 17        |
| 2. 5 Penilaian Kualitas Rumah.....  | 18        |
| 2. 5. 1 Aspek Fungsional .....  | 19        |
| 2. 5. 2 Aspek Struktural .....  | 21        |
| 2. 5. 3 Aspek Estetika .....  | 24        |
| 2. 6 Analisis Data Penelitian .....   | 27        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>29</b> |
| 3. 1 Metode Pengumpulan Data .....  | 29        |
| 3. 2 Metode Analisis Data .....   | 30        |
| 3. 2. 1 Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif .....  | 30        |
| 3. 2. 2 Metode Analisis Deskriptif Kualitatif .....   | 31        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI<br/>TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS .....</b> | <b>35</b> |
| 4. 1 Jumlah Responden .....   | 35        |
| 4. 2 Analisis Deskriptif Kuantitatif .....  | 36        |
| 4. 3 Analisis Deskriptif Kualitatif .....   | 38        |
| 4. 3. 1 Perumahan Grand Garden .....  | 38        |
| 4. 3. 2 Perumahan Taman Bukit Rafflesia .....   | 43        |
| 4. 3. 3 Perumahan Kencana Damai .....   | 48        |
| <br>  |           |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>58</b> |
| 5. 1 Kesimpulan .....   | 58        |
| 5. 2 Saran .....  | 58        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>60</b> |
|-----------------------------|-----------|

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Lebar Minimum Ruangan .....   | 12      |
| 2.2 Tinggi Minimum Ruangan .....  | 12      |
| 2.3 Luas Minimum Ruangan .....  | 12      |
| 2.4 Persentase Kondisi Variabel Yang Ditransfer Ke Predikat .....                         | 28      |
| 3.1 Rincian Pertanyaan Untuk Identitas Responden .....                                    | 30      |
| 3.2 Rincian Pertanyaan Untuk Penilaian Tingkat Kepuasan Penghuni ....                     | 31      |
| 3.3 Rentangan Skor Untuk Aspek Fungsional .....   | 32      |
| 3.4 Rentangan Skor Untuk Aspek Struktural .....   | 32      |
| 3.5 Rentangan Skor Untuk Aspek Estetika .....   | 33      |
| 3.6 Rentangan Skor Untuk Fasilitas Penunjang .....  | 33      |
| 3.7 Rentangan Skor Tingkat Kepuasan Penghuni Secara Keseluruhan ....                      | 34      |
| 4.1 Jumlah Responden ( Sampel ) .....   | 35      |
| 4.2 Rincian Jawaban Pertanyaan Deskriptif Total .....                                     | 36      |
| 4.3 Penilaian Penghuni Perumahan Grand Garden Terhadap<br>Aspek Fungsional .....          | 38      |
| 4.4 Penilaian Penghuni Perumahan Grand Garden Terhadap<br>Aspek Struktural .....          | 40      |
| 4.5 Penilaian Penghuni Perumahan Grand Garden Terhadap<br>Aspek Estetika .....            | 41      |
| 4.6 Penilaian Penghuni Perumahan Grand Garden Terhadap<br>Fasilitas Penunjang .....       | 42      |
| 4.7 Penilaian Penghuni Perumahan Taman Bukit Rafflesia Terhadap<br>Aspek Fungsional ..... | 43      |
| 4.8 Penilaian Penghuni Perumahan Taman Bukit Rafflesia Terhadap<br>Aspek Struktural ..... | 45      |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4. 9  | Penilaian Penghuni Perumahan Taman Bukit Rafflesia Terhadap Aspek Estetika .....      | 46 |
| 4. 10 | Penilaian Penghuni Perumahan Taman Bukit Rafflesia Terhadap Fasilitas Penunjang ..... | 47 |
| 4. 11 | Penilaian Penghuni Perumahan Kencana Damai Terhadap Aspek Fungsional .....            | 49 |
| 4. 12 | Penilaian Penghuni Perumahan Kencana Damai Terhadap Aspek Struktural .....            | 51 |
| 4. 13 | Penilaian Penghuni Perumahan Kencana Damai Terhadap Aspek Estetika .....              | 53 |
| 4. 14 | Penilaian Penghuni Perumahan Kencana Damai Terhadap Fasilitas Penunjang .....         | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar |  | Halaman |
|--------|--|---------|
| 2.1    | Partisipasi Pemerintah Dalam Pembangunan Perumahan ..... | 9       |
| 3.1    | Flowchart Metode Penelitian .....                        | 34      |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat, disamping merupakan tempat untuk berlindung juga sebagai tempat kegiatan sosial lain. Kebutuhan akan perumahan semakin lama semakin bertambah, seiring dengan pertumbuhan penduduk. Pengadaan perumahan membutuhkan partisipasi dari pihak pemerintah, pihak masyarakat maupun pihak swasta ( *developer* atau pengembang ).

Di kota Palembang, kebutuhan akan perumahan semakin banyak sehingga makin banyak pula para investor yang berusaha dan menanamkan modal sebagai pengembang. Perbedaan status sosial dari masyarakat membuat pengembang tidak hanya membangun rumah sederhana, tetapi juga sudah merambah pada pembangunan perumahan menengah dan perumahan mewah untuk masyarakat kalangan atas, seperti perumahan Grand Garden, perumahan Taman Bukit Rafflesia, perumahan Kencana Damai dan sebagainya.

Untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, pengembang harus benar-benar teliti dalam merencanakan pembangunan perumahan. Tingkat kepuasan masyarakat ( penghuni perumahan ) sangat tergantung pada mutu atau kualitas rumah, karena itu pengembang harus memperhatikan kualitas dari rumah yang akan dibangun dan fasilitas yang akan ditawarkan.

Menurut Montgomery ( 1985 ) :

*Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them.*



Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dari sebuah rumah ditentukan oleh penghuni, artinya suatu rumah dianggap berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan dari pemakai ( penghuni rumah ). Dalam hal ini kualitas dapat dipandang sebagai kesesuaian dengan fungsi atau tujuan, kesesuaian dengan spesifikasi dan standar yang berlaku. Mutu atau kualitas juga bersifat subyektif yaitu suatu barang ( rumah ) yang amat berkualitas bagi seseorang belum tentu berkualitas bagi orang lain.

Oleh karena itu, banyak para pengembang perumahan terutama pada perumahan menengah maupun mewah menawarkan perumahan dengan rumah-rumah yang berarsitektur menarik, penataan warna yang ekspresif serta pilihan material berkualitas yang sesuai pada setiap elemen bangunan. Selain itu, perumahan tersebut dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya seperti sarana ibadah, sarana olahraga, penyediaan air bersih, jaminan keamanan dan lain sebagainya. Apabila rumah yang dibangun tersebut sesuai dengan harapan penghuni, maka dapat dikatakan bahwa rumah tersebut berkualitas dan telah memberikan kepuasan bagi penghuninya.

## **1.2 Permasalahan**

Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan penghuni perumahan mewah terhadap kualitas rumah ditinjau dari aspek fungsional, aspek struktural dan aspek estetika serta fasilitas yang ditawarkan pengembang.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah melakukan identifikasi dan analisis mengenai tingkat kepuasan penghuni perumahan mewah terhadap kualitas rumah dan fasilitas yang ditawarkan pengembang.

## 1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup penulisan dalam skripsi ini membahas mengenai tingkat kepuasan penghuni perumahan mewah terhadap kualitas rumah ditinjau dari aspek fungsional, aspek struktural dan aspek estetika serta fasilitas yang ditawarkan pihak pengembang.

- a. Aspek fungsional, yaitu fungsi ruang yang terdiri dari ruang tamu, ruang keluarga, ruang tidur, ruang makan, dapur dan kamar mandi.
- b. Aspek struktural, yang terdiri dari :
  - Konstruksi rumah, meliputi konstruksi pondasi, lantai, dinding, atap, pintu, jendela.
  - Material yang digunakan pada konstruksi.
- c. Aspek estetika, meliputi luas, perbandingan panjang dan lebar ruang, tinggi rumah, warna, bentuk, posisi rumah.
- d. Fasilitas penunjang, seperti lokasi perumahan, kondisi dan lebar jalan, penyediaan air bersih, sarana ibadah, jaminan keamanan.

Studi kasus dilakukan pada perumahan :

- Perumahan Grand Garden  
Lokasi perumahan : Jln. H. Brigjen Hasan Kasim.
- Perumahan Taman Bukit Rafflesia  
Lokasi perumahan : Jln. Indomie Km 8.
- Perumahan Kencana Damai  
Lokasi perumahan : Jln. Sukamaju.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai pihak yang berperan dalam pengadaan perumahan, syarat-syarat bangunan ( rumah tinggal ), pengertian kualitas, peran penghuni terhadap kualitas dan penilaian kualitas rumah.

### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai metode pengumpulan data yang digunakan dan metode yang dipakai dalam menganalisa data hasil penelitian.

### **BAB IV. ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP KUALITAS RUMAH DAN FASILITAS**

Bab ini merupakan pembahasan mengenai tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas rumah dan fasilitas.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan kesimpulan serta saran-saran yang dapat ditarik sebagai hasil dari pembahasan yang dilakukan pada bab-bab terdahulu.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1993.
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Frick, Heinz, *Rumah Sederhana*. Penerbit Kanesus, Yogyakarta, 1984.
- Gunawan, Rudy, *Pengantar Ilmu Bangunan*. Penerbit Kanesus, Yogyakarta, 1994.
- Gallion, Arthur B, *Pengantar Perencanaan Kota Jilid 1*. Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996.
- Ishar, H. K, *Pedoman Umum Merancang Bangunan*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1992.
- Jurnal Dimensi Teknik Sipil*, Volume 4, no 1, Maret 2002.
- Panudju, Bambang, *Pengadaan Perumahan Kota Dengan Peran Serta Masyarakat Berpenghasilan Rendah*. Penerbit Alumni, Bandung, 1999.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Suptandar, Pamudji, *Desain Interior*. Penerbit Djambatan, Jakarta, 1999.