

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum

Kondisi perekonomian suatu wilayah seringkali mencerminkan kehidupan sosial dari masyarakat di daerah tersebut. Umumnya semakin maju suatu perekonomian di suatu daerah, kehidupan sosial masyarakatnya-pun semakin meningkat, namun seringkali peningkatan perekonomian dan status sosial masyarakat diikuti dengan kehidupan yang konsumtif dan egois. Itulah kenyataan yang ditemui di kota – kota besar seperti Semarang.

Ekonom Tri Arya Dhyana menengarai, hal ini sebagai dampak langsung dari maraknya keberadaan ruko dan swalayan yang seakan mengepung wilayah kota – kota besar.

"Keberadaan ruko dan swalayan yang menyediakan produk-produk dagangan dengan berbagai ragam variasi menyebabkan kehidupan masyarakat Kota Denpasar menjadi amat konsumtif," tandas Arya Dhyana dalam perbincangan dengan Bali Post di Denpasar, Minggu (19/10 2005). Penulis mengangkat kutipan diatas karena menyangkut salah satu sebab berkembangnya ruko yang berada di kota – kota besar seperti Semarang.

Sedangkan pengertian ruko adalah sekompleks pertokoan dan tempat tinggal/rumah dengan prasarana dan fasilitas lingkungannya, dimana prasarana lingkungannya terdiri atas jalan,tempat parkir, saluran air (drainase), pembuangan sampah, dan jaringan listrik, sedangkan kelengkapan lingkungan antara lain berupa fasilitas perniagaan, perbankan, kesehatan, dan jasa angkutan umum.

2.2 Spesifikasi Ruko

Spesifikasi ruko atau bangunan adalah susunan komponen bangunan yang merupakan satu kesatuan, diatur dan dihubungkan satu dengan yang lain secara struktural menurut suatu sistem, menyerap dan meneruskan beban statis dan dinamis ke tanah. Komponen bangunan harus memenuhi persyaratan diantaranya (Departemen Pekerjaan Umum, hal 45, 1986):

1. Pondasi

Harus stabil, dapat mendukung semua beban di atasnya dan semua gaya termasuk gempa bumi yang bekerja padanya, merupakan kesatuan yang tertutup, tidak mudah lapuk dan dimakan serangga, dan harus memenuhi normalisasi serta peraturan yang berlaku.

2. Tiang atau rangka

Dapat menahan beban-beban yang harus dipikul dan semua gaya yang termasuk gempa bumi yang bekerja padanya, harus merupakan kesatuan yang tertutup, harus bersifat monolit, cukup keras dan tidak mudah aus, penggunaan bahan kayu harus melalui proses pengawetan terutama kayu kelas rendah, dan harus memenuhi normalisasi serta peraturan yang berlaku.

3. Lantai

Tidak mudah aus, rapat air dan tidak lembab, mudah dibersihkan dan dicuci, stabil dan tidak lentur waktu diinjak, tidak mudah terbakar, dan harus memenuhi normalisasi serta peraturan yang berlaku.

4. Dinding luar maupun dalam

Untuk dinding pemikul dapat mendukung berat sendiri dan semua beban serta semua gaya termasuk gempa bumi yang bekerja padanya, untuk dinding tidak pemikul harus dapat mendukung berat sendiri, harus bersambung dengan pondasi oleh lapisan rapat air minimal 15 cm dibawah permukaan tanah dan sampai 15 cm diatas lantai, harus stabil, dan jika digunakan sebagai dinding batas antar rumah harus dapat meredam suara secukupnya.

5. Langit-langit

Seringan mungkin, sekecil mungkin meluluskan panas, kaku, tidak mudah terbakar, harus memenuhi normalisasi dan peraturan yang berlaku.

6. Rangka atap

Miring atap harus disesuaikan dengan bahan penutup yang akan digunakan sehingga tidak bocor, untuk setiap tipe struktur dan bahan yang dipilih harus memenuhi persyaratan teknis dan mutu dari tipe struktur dan bahan tersebut.

7. Penutup atap

Seringan mungkin, apabila berhubungan langsung dengan ruangan hunian agar sekecil mungkin meluluskan panas, tidak tembus air, harus dapat menanggung berat sendiri, bebab-beban berguna dan semua gaya yang bekerja padanya.

2.3 Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang mendukung sebuah ruko diantaranya fasilitas kesehatan, perbelanjaan, niaga, pelayanan umum, peribadatan. Untuk Ruko yang dikembangkan oleh pengembang swasta (*Developer*) biasanya fasilitas penunjangnya lebih lengkap daripada yang dikembangkan oleh perorangan fasilitas penunjangnya belum ada karena biasanya ruko perorangan lahannya terbatas dan sudah bergabung dengan suatu lingkungan yang sudah teratur.

Pada Ruko dalam penelitian ini dibahas sesuai dengan apa yang di tawarkan pada *leaflet*, antara lain :

1. Jalan

Jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun meliputi segala bagiannya termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas (Departemen Pekerjaan Umum, hal 4, 1986).

2. Penerangan jalan

Pada jarak dan tempat-tempat tertentu yang dipandang perlu dan harus diberi penerangan dengan persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan standar lingkungan (Departemen Pekerjaan Umum, hal 24, 1986).

3. Saluran drainase

Setiap lingkungan ruko/bangunan harus dilengkapi dengan sistem pembuangan air hujan yang mempunyai kapasitas tampungan yang cukup sehingga lingkungan ruko bebas dari genangan air (Departemen Pekerjaan Umum, hal 16, 1986).

4. Sarana bermain dan taman

Disamping fungsi utamanya sebagai taman, tempat bermain anak-anak dan lapangan olah raga juga akan dapat memberikan kesegaran pada lingkungan

pemukiman yang dilayani (cahaya dan udara segar), dan menetralsir polusi udara (Departemen Pekerjaan Umum, hal 25, 1986).

5. Tempat ibadah

Fasilitas peribadatan merupakan sarana kehidupan untuk mengisi kebutuhan rohani yang perlu disediakan di lingkungan yang di rencanakan sesuai dengan keputusan masyarakat yang bersangkutan (Departemen Pekerjaan Umum, hal 27, 1986).

6. Pos keamanan

Dasar pendekatan penyediaan fasilitas ini adalah untuk melayani setiap unit administrasi pemerintahan baik yang informal, maupun formal (Kelurahan / lingkungan, Kecamatan) dan bukan didasarkan pada jumlah penduduk yang mampu mendukung fasilitas tersebut (Departemen Pekerjaan Umum, hal 27, 1986).

7. Tempat sampah

Setiap lingkungan ruko harus di lengkapi dengan suatu sistem pembuangan sampah yang aman dan sesuai dengan kebutuhan (Departemen Pekerjaan Umum, hal 21, 1986).

2.4 Lokasi Ruko

Dalam manentukan lokasi ruko harus dilakukan penyelidikan awal dalam hal geologi, topografi dan lingkungan sekitarnya. Perencanaan dan pembangunan lingkungan ruko harus selalu mempertimbangkan kemungkinan penggabungan prasarana lingkungan, utilitas umum dan fasilitas sosial yang telah ada dengan tidak mengurangi kualitas lingkungan secara menyeluruh (Departemen Pekerjaan Umum, hal 11, 1986):

Syarat-syarat pemilihan lokasi ruko diantaranya :

1. Kondisi tanah bebas banjir dan memiliki kemiringan tanah 0 – 15%, sehingga dapat dibuat sistem saluran air hujan (drainase) yang baik serta memiliki daya dukung yang memungkinkan untuk dibangun ruko.
2. Terjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat penghuni terhadap tanah dan bangunan diatasnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.5 Kepuasan Konsumen

Secara hakiki manusia pada dasarnya tidak akan merasa puas. Dalam konteks pengukuran tingkat kepuasan konsumen tidak dapat menggunakan ukuran yang absolute melainkan menggunakan beberapa pandangan yang sebagaimana disimpulkan dari literatur dan wawancara yang sudah dilakukan dengan baik oleh personal maupun tim peneliti, ada 3 komponen penting atas kepuasan konsumen yaitu :

1. Ringkasan respon efektif yang intensitasnya bervariasi
2. Fokus kepuasan disekitar pilihan produk, pembelian dan konsumsi
3. Penentuan waktu yang beragam tergantung situasi, namun umumnya terbatas pada durasi.

(Giese & Cole, 2000)

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, hal 3, 1993). Konsep kepuasan konsumen sebenarnya masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat berupa proses yang sederhana maupun kompleks. Dalam hal ini peranan setiap pengembang dalam *service counter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk (Fandy Tjiptono, hal 23, 1997).

Kepuasan konsumen pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Philip Kotler, hal 52, 1997). Konsumen dapat memahami salah satu dari tingkat kepuasan umum, jika hasil dibawah harapan, maka konsumen akan merasa dikecewakan, kalau hasil sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, sedangkan hasil yang melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Menurut *Zeithaml*, terdapat beberapa aspek kualitas layanan secara umum yang mendukung kepuasan konsumen (*Zeithaml*, hal 178, 1990) yaitu :

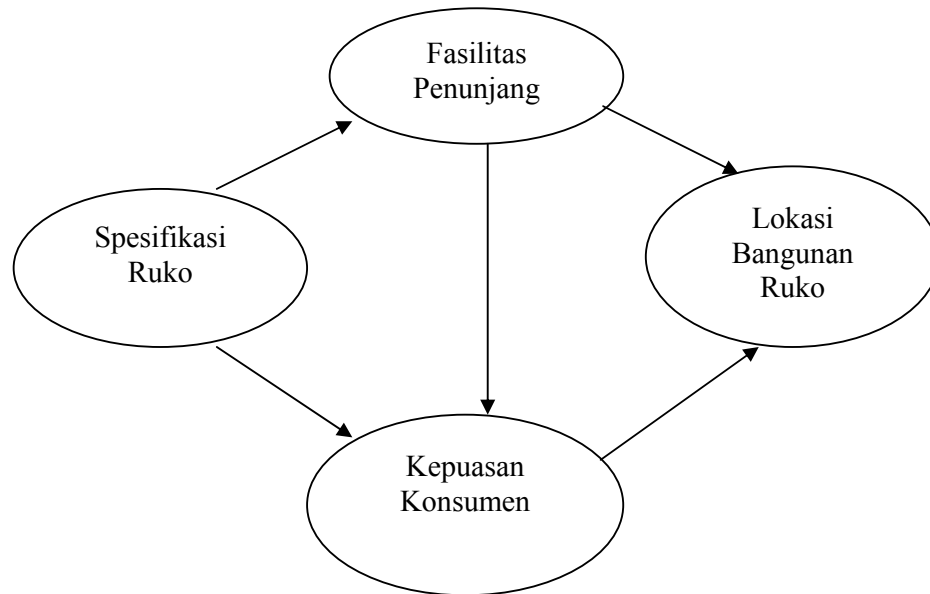
- ⊙ *Tangible* : penampilan fisik peralatan, personalia dan materi komunikasi.
- ⊙ *Reliability* : kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat.
- ⊙ *Access* : kemudahan dihubungi dan dedikasi.

- ⌚ *Communication* : menjaga konsumen selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti dan selalu mau mendengarkan keluhan konsumen.
- ⌚ *Understanding the customer* : selalu berusaha untuk mengerti konsumen dan kebutuhannya.

Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan harapan dan hasil yang dirasakan. Sedangkan pengertian kepuasan konsumen untuk sebuah perumahan adalah seberapa dekat kesesuaian spesifikasi kondisi ruko, fasilitas penunjang dan lokasi ruko antara yang dijanjikan pihak pengembang dengan kenyataan yang diterima konsumen.

2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut J. Supranto (hal 400, 2003), kerangka berpikir akan menjelaskan secara teoritis bahwa pengertian dari jasa,karakteristik jasa dan lain-lainnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan,maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penulisan ini secara skematis dapat dirumuskan sebagai berikut:



2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak. Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu obyek hendaknya di bawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya di dalam kenyataan, percobaan, atau praktek (Husein Umar, hal 62, 2002).

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- H1. Diduga spesifikasi ruko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H2. Diduga fasilitas penunjang ruko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H3. Diduga lokasi ruko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H4. Diduga spesifikasi ruko, fasilitas penunjang ruko, dan lokasi yang diberikan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2.8 Penelitian Sebelumnya

2.8.1 Pendahuluan

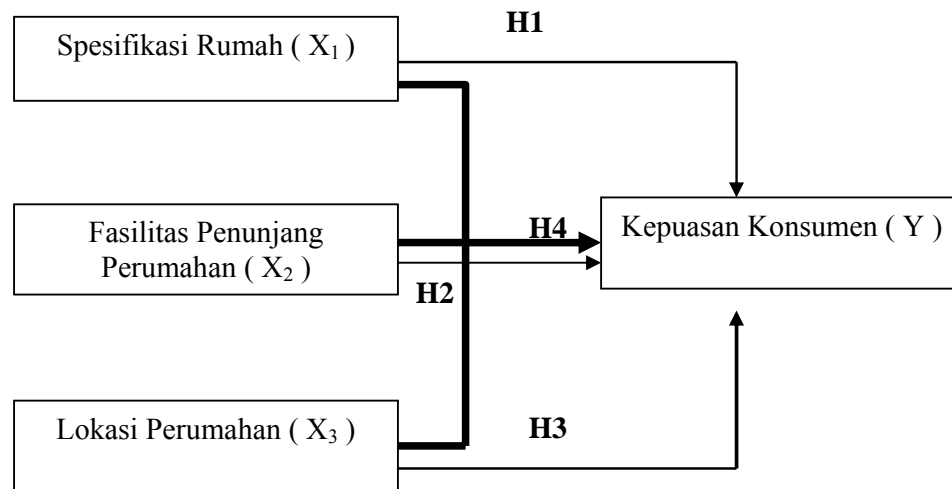
Dari penelitian sebelumnya dengan judul **ANALISA KUALITAS PERUMAHAN DITINJAU DARI KEPUASAN KONSUMEN** (Nurchayono Ednoputranto & Wahyudi Widi Karono, 2006). Dalam penelitian ini mengambil Perumahan Griya Taman Anggrek Ungaran sebagai sasaran penelitian.

2.8.2 Kerangka Pemikiran

Menurut J. Supranto (hal 324, 1997), kerangka berpikir akan menjelaskan secara teoritis antar variabel yang sudah diputuskan untuk diteliti khususnya hubungan antar variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa kualitas perumahan adalah hal yang penting untuk mencapai kepuasan konsumen. Keunggulan produk perumahan akan menciptakan diferensiasi antara produk perumahan dengan produk perumahan yang dikembangkan oleh pengembang lain. Kondisi tersebut akan memacu pihak pengembang untuk selalu meningkatkan kualitasnya.

Berdasar hal tersebut berikut kerangka pikir yang akan mendasari penelitian yang akan dilakukan :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak. Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu obyek hendaknya di bawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya di dalam kenyataan, percobaan, atau praktek (Husein Umar, hal 62, 2002).

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- H1. Diduga spesifikasi rumah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H2. Diduga fasilitas penunjang perumahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H3. Diduga lokasi perumahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H4. Diduga spesifikasi rumah, fasilitas penunjang perumahan, dan lokasi yang diberikan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2.8.4 Hasil dan Kesimpulan Penelitian

Menjelaskan dari uji hipotesa yang dianalisis dengan program Aplikasi SPSS dapat diketahui bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh positif secara signifikan berdasarkan nilai hitung dari masing-masing variabel bebas tersebut lebih besar dari nilai tabel atau nilai signifikasinya yaitu p value yang lebih kecil dari 5%, pada keduanya dan secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Variabel lokasi rumah mempunyai peringkat paling tinggi dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi berganda dari analisis tersebut sebesar 0,284 untuk variable Lokasi rumah, kemudian diikuti variabel Fasilitas Penunjang dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,124 dan variabel spesifikasi rumah dengan koefisien regresi berganda sebesar 0,0457 sebagai variabel yang mempunyai pengaruh paling kecil terhadap kepuasan konsumen.