

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Masalah Saat ini di dunia persaingan bisnis pemasaran dalam suatu perusahaan semakin kompetitif hal ini disebabkan banyaknya industri yang bermunculan dengan produk dan kualitas yang bisa diperhitungkan. Menghadapi persaingan bisnis tersebut banyak perusahaan yang berorientasi pada konsumen. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan memperthankan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2008: 19). Di dalam lingkungan bisnis yang disertai dengan globalisasi ekonomi berdampak terhadap 3C yang meliputi *customer, competition, and change*. Saat ini customer yang memegang kendali bisnis, yang sebelumnya produsen yang menentukan produk dan jasa apa yang harus disediakan di pasar. Kotler dan amstrong (2008:95), kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dengan demikian perusahaan dituntut untuk lebih kreatif aktif dan inovatif sehingga bisa memberikan kualitas yang lebih baik kepada konsumen. Selain itu untuk dapat menarik minat beli konsumen hendaknya perusahaan memberikan kualitas atribut yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen karena. Unsur yang dipandang penting dan dijadikan

dasar pengambilan keputusan dapat dilihat pada kualitas atribut. Atribut adalah alat komperatif untuk membedakan produk perusahaan, hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bagi perusaan pada keputusan konsumen (Kotler *et al*, 2000: 7).

Citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dapat diketahui dari upaya perusahaan untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan jasa itu sendiri. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diterima konsumen lebih baik atau sama dengan apa yang ia bayangkan, maka konsumen cenderung akan mencobanya lagi (Yoety, 2000:45).

Selain kualitas pelayanan yang memadai, pada dunia usaha juga harus dipertimbangkan tentang kualitas barang, harus ada bauran pemasaran (*marketing mix*) seperti harga (*price*) dan promosi. Agar sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat (Tjiptono, 2004 : 151).

Selain itu manusia tidak pernah lepas dari segala masalah yang berhubungan dengan tempat dimana manusia itu tinggal dalam kehidupannya sehari-hari. Bagi kehidupan manusia, tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar (*basic need*), di samping kebutuhannya akan pangan dan sandang

Pada hakikatnya fungsi tempat tinggal bagi kehidupan manusia memang sangat vital. Tanpa tempat tinggal, manusia tidak dapat hidup

dengan layak. Terpenuhinya kebutuhan akan pangan dan sandang saja tidaklah cukup. Ada peringkat dalam pemenuhan atas kebutuhan itu, dari kebutuhan yang minimum hingga yang tidak terbatas.

Tempat tinggal merupakan salah satu motivasi untuk pengembangan kehidupan yang lebih tinggi lagi. Tempat tinggal pada dasarnya merupakan wadah bagi manusia atau keluarga dalam melangsungkan kehidupannya. Peran tempat tinggal bagi keberlangsungan kehidupan yang dinamis sangatlah mutlak karena tempat tinggal bukan lagi sekedar tempat untuk bernaung, tetapi juga merupakan tempat untuk melindungi diri dari kondisi internal maupun eksternal (Sastra, S. M dan Marlina, E. 2006: 2)

Pembangunan dibidang yang berhubungan dengan tempat tinggal seperti perumahan memang perlu mendapatkan prioritas. Salah satu landasan yang digunakan oleh pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan tentang perumahan yang dimaksudkan untuk memberikan arahan (*guide line*) bagi pembangunan perumahan dan permukiman yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 yang telah di perbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 menyebutkan bahwa perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan dan prasarana sarana lingkungan. Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang memenuhi standar tertentu untuk kebutuhan

bertempat tinggal yang layak, sehat, aman, dan nyaman dan sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi. Permukiman adalah bagian dari lingkungan hidup diluar kawasan hutan lindung, baik yang berupa kawasan perkotaan maupun kawasan pedesaan yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian dan tempat kegiatan yang mendukung kehidupan.

Perumahan merupakan suatu komoditi yang harus dihasilkan secara efisien dan dapat berkelanjutan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, mewujudkan perumahan layak dalam lingkungan yang sehat, aman serasi dan teratur, memberi arah pada pertumbuhan wilayah serta menunjang pembangunan di bidang ekonomi, sosial budaya dan bidang-bidang lain dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan untuk seluruh kelompok masyarakat sesuai dengan kebijaksanaan lingkungan hunian yang berimbang (Triuly, W. 2013: 2).

Menurut Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perumahan Dan Kawasan Permukiman Dengan Hunian Berimbang hunian berimbang adalah perumahan dan kawasan permukiman yang dibangun secara berimbang dengan komposisi tertentu dalam bentuk rumah tunggal dan rumah deret antara rumah sederhana, rumah menengah dan rumah mewah, atau dalam bentuk rumah susun antara rumah susun umum dan rumah susun komersial.

Menurut Frick H. (1984: 41) definisi umum yang diartikan perumahan adalah yang dibeli atau dimiliki oleh golongan tingkatan masyarakat terbanyak. Perumahan dan *real estate* merupakan dua elemen yang berbeda, akan tetapi perumahan sering disebut *real estate*, khususnya bagi masyarakat perkotaan. *Real estate* menurut Budi Santoso dalam Galih PS Putri (2013: 1) adalah salah satu arsitek yang berkecimpung pada bagian hunian.

Dalam pembangunan perumahan harus yang berkualitas. Adapun Kotler dan Amstrong (2003) dalam Wahyono (2012) mengemukakan bahwa kualitas adalah salah satu alat penting bagi pemasar untuk menetapkan posisi. Kualitas mempunyai dua dimensi, yaitu tingkat dan konsistensi. Ketika mengembangkan suatu produk, pemasar mula-mula harus memiliki tingkat kualitas yang akan mendukung posisi produk di pasar sasaran.

Adapun spesifikasi bangunan rumah kondisi fisik perumahan menggunakan pondasi batu bata dengansloof bertulang, dinding batu bata dengan kolom, ring balok beton bertulang diplester halus dan dicat, atap genteng beton warna dengan rangka atap kayu kelas 3, plafond calsiboard dicat putih, kusen pintu & jendela, kayu kelas 2 dicat, pintu utama panel lainnya *double plywood* dicat, jende rarangka kaca dicat, lantai ruangan keramik ukuran 30 x 30 cm warna putih setadar teras keramik 20 cm x 20 cm warna standar, kamar mandi/wc menggunakan bak mandi fiberglass, pintu pvc, closet jongkok kiastandar, dinding dilapisi keramik ukuran 20cm x 25 cm setinggi 5 jalan, pagar bagian samping dan belakang pasangan

batakotinggi 200 cm diplester dan dicat, listrik PLN 1300 watt 220 volt, sanitasi air PDAM, instalasi air kotor dilengkapi septitank dan rembesan dan perlengkapain kitchen zinc 1 lobang, dan *car-port* (Triuly, W. 2013: 6).

Kondisi fisik perumahan yang dibangun oleh pengembang *real estate* biasanya menyesuaikan dengan harga rumah yang dijual sehingga semakin mahal harga bangunan dijual maka bahan bangunan yang digunakan akan semakin berkualitas dan sarana prasarana serta fasilitas lingkungan perumahan akan semakin lengkap seperti perumahan milik PT. Alpha Griya Insani Pekanbaru.

Adapun spesifikasi bangunan perumahan PT. Alpha Griya Insani sebagai berikut :

- Pondasi : batu bata beton sloop
- Dinding : batu bata diplester/aci, finising dempul dan cat tembok.
- Kusen : kayu keras kulim/ setara
- Pintu/ jendela : panel, jendela rangka kaca, kaca polos, finising cat minyak.
- Plafond : Gypsun
- Atap : Rangka bajaringan genteng metal
- Lantai : keramik setandar developer
- Kamar mandi : lantai dan dinding keramik, closet duduk dan sower
- Carpot : semenisasi

Tabel 1.1 : Jenis Tipe dan Harga Perumahan PT. Alpha Griya Insani Pekanbaru.

No	Tipe	Harga (Rp)
1.	45	275.000.000,00-

Dari daftar tabel diatas maka dapat mempermudah konsumen untuk melihat tipe maupun harga produk tersebut, sehingga akan menarik konsumen untuk membeli produk sesuai dengan kebutuhan mereka, misalnya dalam anggota memiliki keluarga yang kecil maka konsumen cenderung memilih produk rumah yang tipe nya lebih kecil dan begitupun sebaliknya jika konsumen memiliki keluarga besar maka akan membelih rumah yang tipe nya lebih besar.

Tabel 1.2 : Jumlah Penjualan Perumahan PT. Alpha Griya Insani Pekanbaru

Bulan	TAHUN	
	2015	2016
Januari	1	2
Febuari	1	-
Maret	-	1
April	1	3
Mei	2	-
Juni	1	1
Juli	3	1
Agustus	-	1
September	1	2
Oktober	1	-
November	2	2
Desember	2	-
Total	15	13

Dari tabel diatas dapat dilihat penjualan rumah PT. Alpa Griya Pekanbaru dari tahun 2015 jumlah penjualannya sebanyak 15 unit

sedangkan pada tahun 2016 sebanyak 13 unit. Dalam hal ini penjualan mengalami penurunan.

Pada dasarnya keputusan konsumen untuk membeli suatu produk tertentu sangat dipengaruhi oleh kualitas produk yang ada pada produk tersebut, karena tidak mungkin seseorang konsumen membeli suatu produk tanpa mengetahui kualitas produk tersebut. Kualitas produk yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan sangat penting karena berguna untuk menaruh minat beli konsumen.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Produk Perumahan Pada PT. Alpha Griya Insani di kota Pekanbaru**”.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada latar belakang, maka penulis mengajukan masalah pokok dalam penelitian yaitu “ **Bagaimana Kualitas Produk Perumahan Pada Pt. Alpha Griya Insani Pekanbaru** “.

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Sejalan dengan merumuskan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan Bagaimana Kualitas Produk Perumahan Pada PT. Alpha Griya Insani di kota Pekanbaru

2. Kegunaan penelitian

Sejalan dengan masalah kegunaan penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu Administrasi bisnis khususnya di bidang pemasaran dan jasa.
- b. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber informasi bagi saya sendiri maupun pihak perusahaan Pt. Alpha Griya Insani di kota pekanbaru.
- c. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam penelitian selanjutnya dengan objek yang sama.

