

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Pekanbaru memiliki masalah pemukiman dan penataan ruang perkotaan. Hal ini dikarenakan setiap tahunnya jumlah penduduk di kota Pekanbaru terus bertambah, sehingga membuat masyarakat atau para pendatang yang masih bertahan hidup di kota Pekanbaru dengan tingkat kebutuhan ekonomi yang sangat terbatas menyebabkan mereka tinggal di tempat-tempat yang tidak layak untuk dihuni. Berdasarkan data statistik kota pekanbaru mengungkapkan pertumbuhan penduduk tahun 2010 - 2016 sebesar 0,20% pertahun (BPS Kota Pekanbaru) yang didominasi oleh pendatang. Salah satu solusi penanganan masalah perumahan dan pemukiman terutama di daerah padat penduduk adalah dengan membangun rumah susun sederhana sewa (rusunawa). Salah satu rumah susun sederhana sewa (rusunawa) di kota pekanbaru yakni dikawasan Kecamatan Tenayan Raya Kelurahan Rejosari. Rusunawa ini memiliki 3 twin blok berlantai lima dengan tipe rumah 24 ukuran 4 x 6 dan memiliki 99 kamar disetiap twin bloknya. Target dan sasaran konsumen dari Rusunawa Rejosari pada umumnya terdiri dari pendaftar warga asli Kota Pekanbaru yang berpenghasilan dibawah Rp 2.000.000,- per bulan serta harus memenuhi kriteria pertama yang berhak menghuni Rusunawa adalah warga kurang mampu dan ber-KTP Pekanbaru, kedua, pendaftar harus sudah menikah, dan terakhir calon penghuni belum punya rumah sebelumnya.

Pada titik ini banyak terjadi permasalahan teknis dan sosial yang mana sering terjadi benturan–benturan antara standar rumah susun sederhana sewa dengan perilaku penghuni yang berpengaruh kepada masalah kenyamanan lingkungan tinggal. Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi

terhadap lingkungannya. Hasil adaptasi dari perilaku penghuni tersebut akan membawa dampak terhadap kenyamanan lingkungan tinggal unit hunian baik dampak yang baik maupun dampak yang buruk.

Ketertarikan penulis mengapa penelitian ini dilakukan adalah untuk mengukur kepuasan penghuni terhadap pelayanan rusunawa, dan mendapatkan faktor variabel pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni rusunawa. Berkaitan dengan hal tersebut, dilakukan penelitian tentang kriteria kepuasan tinggal berdasarkan respon masyarakat penghuni di Rusunawa Rejosari Kota Pekanbaru.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang menjadi dasar pembahasan yang dikaji dalam studi ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh antara variabel pelayanan terhadap kepuasan penghuni pada Rusunawa Rejosari Pekanbaru?
2. Manakah variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan penghuni pada Rusunawa Rejosari Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang menjadi tujuan penelitian yang dikaji dalam studi ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh antara variabel pelayanan terhadap kepuasan penghuni pada Rusunawa Rejosari Pekanbaru?
2. Mengetahui variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan penghuni pada Rusunawa Rejosari Pekanbaru?

1.4. Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang menjadi manfaat penelitian yang dikaji dalam studi ini yaitu:

1. Diharapkan dalam penelitian ini dapat dijadikan gambaran bagi pemerintah kota Pekanbaru dalam perbaikan kualitas guna memenuhi kepuasan penghuni.
2. Diharapkan nantinya bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijaksanaan dimasa yang akan datang.
3. Diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis khususnya atau bahkan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas serta untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dalam studi ini maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian adalah rumah susun sederhana sewa yang ada di Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru.
2. Faktor kepuasan yang didapat dari survei melalui kuisisioner kepada para penghuni Rusunawa Rejosari. Pengambilan sampel dengan teknik *random sampling*.
3. Karakteristik penghuni Rusunawa dibatasi pada jenis pekerjaan, usia, dan jenis kelamin.
4. Waktu pengambilan data primer dilakukan dalam 1 hari.
5. Teknik pengolahan data menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).