TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUMAH DI PERUMAHAN BERSUBSIDI KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh
Hery Jaya Athmaja[1)], Suryawan Murtiadi[2)] & Buan Anshari[3)]
[1]Mahasiswa Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mataram
[2,3]Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mataram
Email: [1]heryjayaathmaja@gmail.com

Abstrak

Kabupaten Lombok Barat adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ibu kotanya adalah Gerung, dengan luas 1.053,92 Km². Lombok Barat juga memiliki masalah keterbatasan lahan untuk perumahan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Program pembangunan perumahan satu juta rumah yang diprakarsai oleh pemerintah adalah salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), dimana pemerintah bekerja sama dengan pengembang (developer)sebagai pembuat perumahan dan perbankkan sebagai penyedia fasilitas kredit. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan peran pemangku kepentingan dalam membangun perumahan bersubsidi, yang diukur dengan tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi Kabupaten Lombok Barat. Hasil penelitian menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP),* menunjukkan bahwa kredibilitas pengembang (developer) memiliki prioritas tertinggi yaitu 0,275, lokasi perumahan 0,176, kualitas bangunan 0,158, promosi 0,123, pelayanan kredit kepemilikan rumah (KPR) Bank 0,105, kelengkapan sarana dan prasarana perumahan 0,092 dan harga jual rumah 0,071. Kesimpulanya, kredibilitas pengembang (developer) sangat mempengaruhi terhadap kepercayaan pembeli rumah terhadap kepuasannya saat menghuni perumahan bersubsidi.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Rumah Bersubsidi & *Ahp*

PENDAHULUAN

Secara geografis, Kabupaten ini berada di 115° 49,12’ 04” - 116°20’15,62” Bujur Timur dan 8° 24’ 33,82”- 8° 55’ 19” Lintang Selatan. Dengan luas wilayah sebesar 1.053,92 Km². Sebelah Utaranya berbatasan dengan Kabupaten Lombok Utara, sedangkan sebelah Selatannya berbatasan dengan Samudra Indonesia, yang Ibu kotanya ialah Gerung. (https://lombokbaratkab.bps.go.id)

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 20/PRT/M/2019, akan memberikan insentif bagi para pengembang (developer) yang membangun perumahan dengan pola hunian berimbang dengan program satu juta rumah rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan pemerintah juga bekerjasma dengan pihak perbankkan selaku pemberi fasilitas kredit pemilikan rumah (KPR) bagi masyarakat yang ingin memiliki rumah di perumahan bersubsidi.

Upaya Pemerintah Kabupaten Lombok Barat dalam mensukseskan program perumahan bersubsdi yang akan ditawarkan kepada masyarakatnya, dengan mengeluarkan kebijakan untuk mempermudah perijinan pembangunan perumahan bersubsidi sesuai peraturan yang berlaku dan menggandeng pihak pengembang (developer) yang akan membangun perumahan tersebut serta menentukan pihak perbankkan sebagai penyalur kredit kepemilikan rumah. KPR atau Kredit Pemilikan Rumah adalah merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang mengajukan kredit khusus untuk terpenuhinya kebutuhan dalam mendirikan rumah atau memperbaiki rumah. Bank memiliki peranan yang sangat penting untuk menjunjung tinggi perekonomian rakyat, karena bank memiliki kelebihan modal

ISSN No. 1978-3787 (Cetak)
ISSN 2615-3505 (Online)

yang dapat di salurkan kepada masyarakat melalui pinjaman kredit. (Zefriyenni, 2014)

Kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsdi ditentukan oleh terpenuhinya persyaratan lokasi yang mudah terjangkau, kualitas bangunan bagus, fasilitas jaringan listrik, jaringan air, taman, fasilitas rumah ibadah dan lain-lainya yang tersedia di perumahan, kemudian akses jalan yang baik, letak perumahan dekat dengan rumah sakit atau puskesmas, sekolah, pasar, pusat pemerintahan, sehingga penghuni rumah di perumahan tersebut bisa berinteraksi dengan masyarakat lokal serta kepastian dalam proses kredit kepemilikan rumah yang cepat dari pihak bank penyalur kredit dan harga yang ditawarkan sangat terjangkau. Perumahan bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah atau yang diistilahkan dengan rumah "Subsidi" ditujukan dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka akan tempat tinggal. Dimana faktor-faktor penilaian konsumen pada perumahan sederhana atau bersubsidi adalah faktor lokasi perumahan, kualitas desain dan struktur bangunan, fasilitas sarana dan prasarana dalam lingkungan perumahan, harga jual yang ditawarkan terjangkau, serta kepastian kredit kepemilikan rumah dari pihak bank yang cepat dan tepat. (Mastutie, 2013)

Melalui penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi Kabupaten Lombok Barat. Seberapa besar faktor kredibilitas developer dan faktor lainnya dalam mempengaruhi keputusan konsumen membeli rumah bersubsidi, serta untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi Kabupaten Lombok Barat.

LANDASAN TEORI

Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan konsumen dapat dipandang sebagai tiga tahap yang berbeda namun berhubungan satu sama lain yaitu: tahap masukan (input), tahap proses dan tahap keluaran (output). Dalam tahap evaluasi konsumen membentuk preferensi antar merek dalam kumpulan pilihan, konsumen mungkin juga membentuk maksud untuk membeli merek yg disukai, dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen dapat membentuk lima subkeputusan yaitu: keputusan merek, penyalur, kuantitas, waktu dan keputusan metode pembayaran (Kotler dan Keller, 2009).

Sehingga faktor-faktor yang akan di fokuskan oleh peneliti terhadap tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi Kabupaten Lombok Barat, sebagai berikut :

Faktor Lokasi Perumahan

Dalam SNI 03-1733-2004, tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, lokasi lingkungan perumahan harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Lokasi perumahan harus sesuai dengan rencana peruntukan lahan yang diatur dalam rencana tata ruang wilayah (RTRW) setempat atau dokumen perencanaan lainnya yang ditetapkan dengan peraturan daerah setempat.
2. Lokasi perencanaan perumahan harus berada pada lahan yang jelas status kepemilikannya dan memenuhi persyaratan administratif, teknis dan ekologis.
3. Keterpaduan antara tatanan kegiatan dan alam di sekelilingnya, dengan mempertimbangkan jenis, masa tumbuh dan usia yang dicapai, serta pengaruhnya terhadap lingkungan, bagi tumbuhan yang ada dan mungkin tumbuh di kawasan yang dimaksud.

Faktor Kualitas Bangunan

Keputusan Menteri Permukiman Dan Prasarana Wilayah Nomor: 403/KPTS/M/2002, tentang pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat (RSH) sebagai berikut:

1. Kebutuhan minimal penampilan dan ruang luar dalam.
2. Kebutuhan kesehatan dan kenyamanan, dimana rumah sebagai tempat tinggal yang memenuhi syarat kesehatan dan kenyamanan dipengaruhi oleh 3 (tiga) aspek, yaitu: aspek pencahayaan, aspek penghawaan, aspek suhu udara dan kelembapan.
3. Kebutuhan Minimal Keamanan dan Keselamatan.

Faktor Kelengkapan Sarana dan PrasaranaPerumahan

Dalam SNI 03-1733-2004, tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, lokasi lingkungan perumahan harus memenuhi ketentuan, sebagai berikut:

1. Jenis sarana, yang termasuk dalam sarana pemerintahan dan pelayanan umum.
2. Jenis prasarana, yang termasuk dalam prasarana lingkungan perumahan yang harus disiapkan meliputi kelengkapan lingkungan, yaitu: jaringan drainase, jaringan air bersih, jaringan air limbah, jaringan persampahan, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan transportasi lokal.

Faktor Harga Jual Rumah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa harga adalah jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai, yang harus dibayarkan untuk produk atau jasa pada waktu tertentu dan di pasar tertentu. (J. Paul dan Jerry, 2000).

Faktor Pelayanan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Bank

Program untuk pemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 552/KPTS/M/2016, yang ditujukan bagi masyarakat yang mempunyai penghasilan rendah (MBR) dengan suku bunga rendah sebesar 5,00% fixed sepanjang jangka waktu kredit (maksimal 20 tahun), sehingga cicilan ringan dan debitur akan mendapat subsidi bantuan uang muka sebesar Rp. 4.000.000.-.

Faktor Promosi

Ada beberapa cara komunikasi pemasaran perusahaaan, antara lain, iklan, hubungan masyarakat dan tenaga penjual promosi (Ferrel dan Michael, 2011). Promosi yang dilakukan perusahaan pengembang menjadi atribut yang penting untuk menentukan pemilihan masyarakat dalam membeli rumah. Kemampuan atribut promosi perusahaan dalam menarik calon pembeli menentukan keberhasilan sebuah kawasan hunian segera terserap pasar atau terbeli oleh masyarakat.

Faktor Kredibilitas Pengembang (Developer)

Pengembang yang terpercaya akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat tentang pembangunan rumah yang akan mereka tempati. Menurut Peraturan Menteri Perumahan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor: 24/PRT/M/2018. Tentang Akreditasi dan Registrasi Asosiasi Pengembang Perumahan, serta Sertifikasi dan Registrasi Pengembang Perumahan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan sebagai studi kasus adalah perumahan bersubsidi di Kabupaten Lombok Barat. Jumlah perumahan bersubsidi yang dijadikan sampel sebanyak 4 (empat) perumahan. Tujuannya adalah agar diperoleh keputusan terhadap tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi Kabupaten Lombok Barat terwakilkan oleh sampel tersebut. Adapun lokasi perumahan bersubsidi yang dimaksud adalah :

1. Perumahan Amaris Green Hill Wadon, Kecamatan Gunungsari.
2. Perumahan Singgasana Sympony Paradise Medas, Kecamatan Gunungsari.
3. Perumahan Amaris Residence Kuripan, Kecamatan Kuripan.
4. Perumahan Singgasana Dream Karang Bayan, Kecamatan Lingsar.

Metode penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan populasi sampel adalah perumahan bersubsidi yang telah terbangun di Kabupaten Lombok Barat. Peneliti juga menggunakan analisis metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* untuk memperoleh beberapa alternatif strategi yang paling sesuai atau dominan menurut skala prioritasnya.

Analitycal Hierarchy Process (AHP)

Analitycal Hierarchy Process (AHP) adalah salah satu metode dalam sistem pengambilan keputusan yang menggunakan beberapa variabel dengan proses analisis bertingkat. Analisis dilakukan dengan memberi nilai prioritas dari tiap-tiap variabel, kemudian melakukan perbandingan berpasangan dari variabel-variabel dan altematifal-ternatif yang

ISSN No. 1978-3787 (Cetak)
ISSN 2615-3505 (Online)

ada (Saaty, 1993). AHP dikembangkan oleh Dr. Thomas L. Saaty dari Wharton School of Business pada tahun 1970-an untuk mengorganisasikan informasi dan judgment dalam memilih alternatif yang paling disukai.

Prinsip Menyusun Hirarki Analitycal Hierarchy Process (AHP)

Prinsip menyusun hirarki adalah dengan menggambarkan dan menguraikan secara hirarki, dengan cara memecahkan persoalan menjadi unsur-unsur yang terpisah-pisah. Caranya dengan memperincikan pengetahuan, pikiran kita yang kompleks ke dalam bagian elemen pokoknya, lalu bagian ini ke dalam bagian-bagiannya, dan seterusnya secara hirarkis.pikiran kita yang kompleks ke dalam bagian elemen pokoknya, lalu bagian ini ke dalam bagian-bagiannya dan seterusnya secara hirarkis.

Penilaian Kuisioner Analitycal Hierarchy Process (AHP)

Pengisian kuisioner bertujuan untuk menjaring pesepsi responden sebagai expert untuk menghasilkan data primer. Responden dipilih berdasarkan partisipasi aktif dalam perencanaan pembangunan dan pengetahuan serta pemahaman responden terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Penentuan jumlah expert yang disyaratkan sebagai responden untuk memberikan penilaian pada kuisioner *AHP* sebenarnya sangat relatif. Pada penelitian ini pertimbangan pemilihan responden adalah pihak-pihak yang ahli dibidang bangunan gedung, bidang pemasaran, pemerintah daerah pemberi kebijakan dan analis perbankkan yang pernah terlibat dalam proyek pembangunan perumahan bersubsidi. Adapun tabel skala perbandingan secara berpasangan, seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skala Perbandingan Secara Berpasangan

Skala	Artinya	Keterangan
1	Sama penting	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama.
3	Sedikit lebih penting *(moderate importance).*	Pengalaman dan penilaian sedikit lebih memihak ke satu elemen dibandingkan dengan pasangannya.
5	Lebih penting	Pengalaman dan penilaian lebih kuat.
7	Sangat penting *(very strong importance).*	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata dibandingkan dengan elemen pasangannya.
9	Mutlak lebih penting *(extreme importance).*	Sebuah elemen mutlak lebih kuat disukai dari yang lainnya dan berada pada tingkat tertinggi.
2,4,6,8	Nilai tengah.	Bila kompromi diperlukan diantara dua pertimbangan atau penilaian.

(Sumber: Saaty, 1993)

Pengolahan Data Analitycal Hierarchy Process (AHP)

Langkah yang dilakukan dalam pengolahan data menggunakan metode AHP, sebagai berikut:

1. Perhitungan *Vektor Eigen* (*Eigenvector*) dan Nilai Eigen (*Eigenvalue*) Maksimum Menghitung *Vektor Prioritas* dan *Vektor Eigen*, dengan Persamaan 1 berikut:

$$\begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix} \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} = n \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix}$$

$$Aw = \lambda_{maks} w \quad \ldots\ldots (1)$$

Dimana :

A = matriks berpasangan
W = vektor prioritas, merupakan prinsip nilai eigen dari A
λmaks = nilai eigen maksimum

2. Perhitungan *Indeks Konsistensi* (CI) dan *Rasio Konsistensi* (CR), dengan Persamaan 2 berikut:

$$CI = (\lambda_{maks} - n)/(n-1) \quad \text{..... (2)}$$

Keterangan:
λ_{maks} = Nilai eigen maksimum dari vektor eigen
n = Jumlah ordo matriks

dengan menggunakan nilai CI, selanjutnya dapat dihitung nilai rasio konsistensi, menggunakan Persamaan 3 berikut:

$$CR = CI/RI$$
..... (3)

dimana:
CI = Nilai indeks konsistensi
RI = Indeks konsistensi acak

Tabel 2. Nilai Random Indeks

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
RI	0.00	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.54	1.56

(Sumber: Saaty dan Vargas, 2000)

Penentuan suatu matriks dianggap konsisten jika nilai Rasio Konsistensi (CR) lebih kecil atau sama dengan 0,1. Menurut Saaty dan Vargas (2000), secara umum jika nilai CR yang dihasilkan kurang dari 0,1 maka kita dapat menyatakan bahwa pendapat dari responden tersebut dapat diterima atau memuaskan.

Pengolahan data dengan metode *Analitycal Hierarchy Process AHP* dibantu dengan menggunakan Perangkat Lunak *Super Decisions Version 2.10*.

Super Decisions

Perangkat lunak *Super Decisions* mengimplementasikan *Analytic Network Process (ANP)* untuk pengambilan keputusan dengan ketergantungan dan umpan balik, sebuah teori matematika dalam pengambilan keputusan yang dikembangkan oleh Dr. Thomas L. Saaty. Teori ini merupakan perpanjangan dari *Analytic Hierarchy Process (AHP)* untuk pengambilan keputusan yang melibatkan pemecahan masalah ke dalam elemen keputusannya, mengaturnya dalam struktur hierarkis, membuat penilaian tentang kepentingan relatif dari pasangan elemen dan mensintesiskan hasilnya.

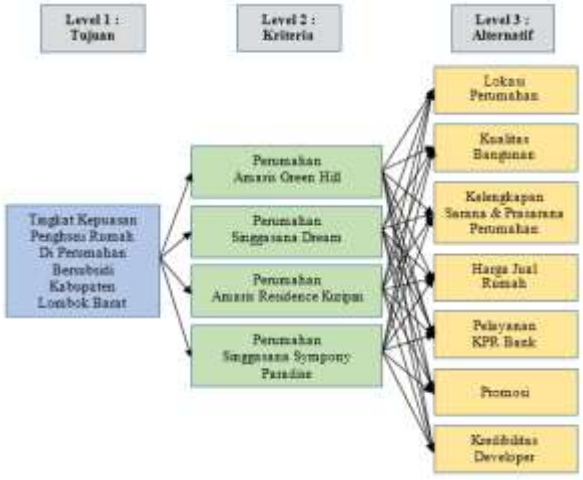
Super Decisions bertujuan untuk melakukan suatu pemilihan dari banyak pilihan alternatif berbasis kriteria-kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Jenis kriteria bisa bersifat kuantitatif atau kualitatif. Kriteria kuantitatif dapat dirancang memakai struktur kesukaan pembuat keputusan daripada berdasarkan angka. Struktur sebuah *Super Decisions* adalah suatu model dari sebuah pohon terbaik *(The Best Decision Tree)*. Ada sebuah tujuan utama di puncak pohon yang merepresentasikan tujuan dari permasalahan pengambilan keputusan. Bobot keputusan mencapai seratus persen (100%) ada di titik ini. Tepat dibawah tujuan adalah titik daun yang memberitahukan kriteria, baik kualitatif atau kuantitatif. Titik-titik kriteria membagi bobot tujuan
berdasarkan rating. (Saaty dan Vargas, 2006)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Level Satu Pembuatan Struktur Hirarki Analitycal Hierarchy Process (AHP)

Struktur hirarki merupakan tahapan yang sangat penting di dalam proses metode *AHP*. Pada tahap ini ditentukan tujuan, kriteria dan alternatif akan ditentukan apakah mempengaruhi satu dengan yang lainnya seperti Tabel 3. Sumber data yang digunakan adalah data wawancara langsung menggunakan kuisioner, untuk menghitung nilai *eigen vector*.

Gambar 1. Penyusunan Hirarki *Analitycal Hierarchy Process (AHP)*



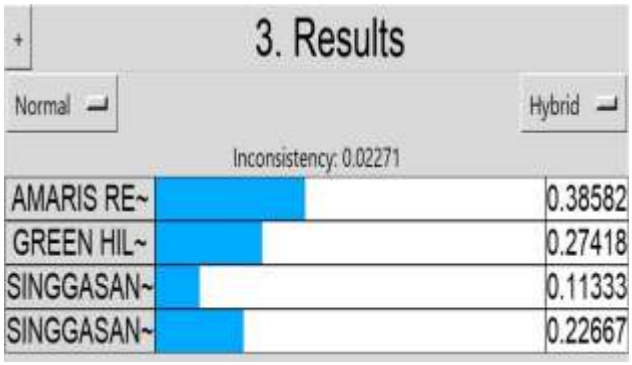
Level Dua Perbandingan Kriteria

Tahap ini kuisioner disusun dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat kepentingan atau

ISSN No. 1978-3787 (Cetak)
ISSN 2615-3505 (Online)

pengaruh kriteria berdasarkan skala penilaian pada *AHP*. Metode ini merupakan perbandingan berpasangan terhadap kriteria yang satu dengan kriteria yang lain pada satu tingkat yang sama, dimana kriteria yang dibandingkan adalah Perumahan Amaris Green Hill, Perumahan Singgasana Dream, Perumahan Amaris Kuripan, Perumahan Singgasana Sympony. Bentuk nilai tiap kriteria dituangkan dalam bentuk nilai bobot atau *eigen vector* dengan nilai CR yang dihasilkan kurang dari 0,1 atau CR < 10%, sehingga kita dapat menyatakan bahwa pendapat dari responden tersebut dapat diterima atau memuaskan, seperti pada Gambar 1 berikut:

Gambar 2. Nilai Bobot Kriteria Vektor Eigen Super Decisions Version 2.10



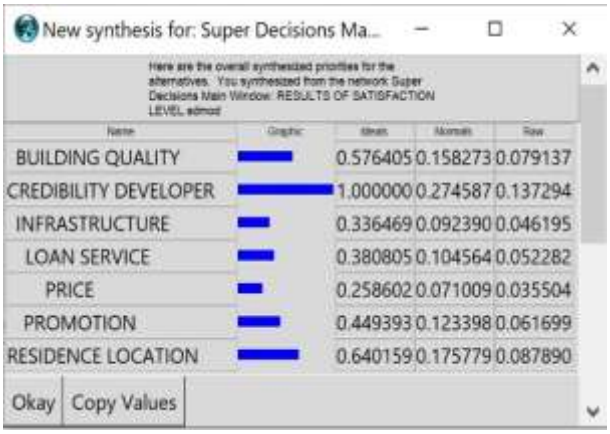
Nilai *Consistency Ratio* (CR) data responden pada Gambar 1 diatas adalah 0,02271 (2,3%). Hal ini menunjukkan bahwa data responden dapat diterima karena nilai CR yang dihasilkan kurang dari 0,1 atau CR < 10%, dimana nilai bobot Perumahan Amaris Residence 0,38582, Perumahan Amaris Green Hill 0,27418, Perumahan Singgasana Dream 0,11333 dan Perumahan Singgasana Sympony 0,22667, sehingga dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya.

Gambar 3. Diagram *Line Chart* Kriteria

Level Tiga Perbandingan Alternatif

Tahap ini merupakan tahap lanjutan dari kuisioner pertama. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar lokasi perumahan, kualitas bangunan, kelengkapan sarana dan prasarana perumahan, harga jual rumah, pelayanan kredit kepemilikan rumah (KPR) Bank, promosi dan kredibilitas pengembang (developer), dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni rumah bersubsidi di Kabupaten Lombok Barat.

Gambar 4. Hasil Diagram *Synthesis Super Decisions Version 2.10*



Berdasarkan hasil pengolahan data pada Gambar 2, dihasilkan masing-masing bobot alternatif yaitu: lokasi perumahan 0,175779, kualitas bangunan 0,158273, kelengkapan sarana dan prasarana perumahan 0,092390, harga jual rumah 0,071009, pelayanan kredit kepemilikan rumah (KPR) Bank 0,104564, promosi 0,123398 dan kredibilitas pengembang (developer)

0,274587, sehingga hasil perhitungan secara menyeluruh yang telah dilakukan oleh *Super Decisions Version 2.10* dapat ditampilkan pada *Full Report*, seperti pada Gambar 5 berikut:

Gambar 5. Hasil *Full Report Super Decisions Version 2.10*

Alternative Rankings

Graphic	Alternatives	Total	Normal	Ideal	Ranking
	BUILDING QUALITY	0.0791	0.1583	0.5764	3
	CREDIBILITY DEVELOPER	0.1373	0.2746	1.0000	1
	INFRASTRUCTURE	0.0462	0.0924	0.3365	6
	LOAN SERVICE	0.0523	0.1046	0.3808	5
	PRICE	0.0355	0.0710	0.2586	7
	PROMOTION	0.0617	0.1234	0.4494	4
	RESIDENCE LOCATION	0.0879	0.1758	0.6402	2

Tabel 5. Rangking Alternatif

ALTERNATIF	NORMAL	RANGKING
Kredibilitas Developer	0,275	1
Lokasi Perumahan	0,176	2
Kualitas Bangunan	0,158	3
Promosi	0,123	4
Pelayanan Kpr Bank	0,105	5
Kelengkapan Sarana & Prasarana	0,092	6
Harga Jual Rumah	0,071	7

Dari hasil penelitian menggunakan *Software Super Decisions Version 2.10* untuk mengetahui seberapa besar faktor alternatif dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni rumah bersubsidi di Kabupaten Lombok Barat berdasarkan rangking tertinggi ke rangking terendah, seperti pada Gambar 4 dan Tabel 5 yaitu kredibilitas pengembang (developer) memiliki rangking pertama dengan nilai bobot 0,275. Menunjukkan bahwa semakin besar kinerja dan pengalaman kredibilitas pengembang (developer) yang telah terdaftar di Kementrian PUPR, semakin diakuinya kredibilitas pengembang (developer) tersebut dalam membangun perumahan bersubsidi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pembeli rumah terhadap kepuasannya saat menghuni perumahan bersubsidi.

Lokasi perumahan memiliki rangking kedua dengan nilai bobot 0,176, menunjukkan bahwa lokasi perumahan yang dibangun sangat strategis. Dimana lokasi perumahan dekat dengan pusat pemerintahan, dekat dengan pasar, dekat dengan sekolah dan dilalui oleh transportasi umum.

Kualitas bangunan memiliki rangking ketiga dengan nilai bobot 0,158, menunjukkan bahwa kualitas bangunan yang dibangun bagus dan baik sesuai dengan standar bangunan dari Kementrian PUPR dengan desain bangunannya yang mengikuti perkembangan jaman dan teknologi.

Promosi memiliki rangking keempat dengan nilai bobot 0,123, menunjukkan bahwa media promosi perumahan yang ditawarkan kepada konsumen dengan media brosur yang dibuat menarik dan mudah dimengerti.

Pelayanan kredit kepemilikan rumah (KPR) Bank memiliki rangking kelima dengan nilai bobot 0,105, menunjukkan bahwa perbankkan dalam mensukseskan program pemerintah tentang pembangunan perumahan bersubsidi, konsumen dapat menggunakan fasilitas kredit kepemilikan rumah (KPR) bersubsidi untuk membeli rumah. Dimana proses pelayanannya dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga debitur memiliki kepastian terhadap lokasi perumahan subsidi yang telah dipilih.

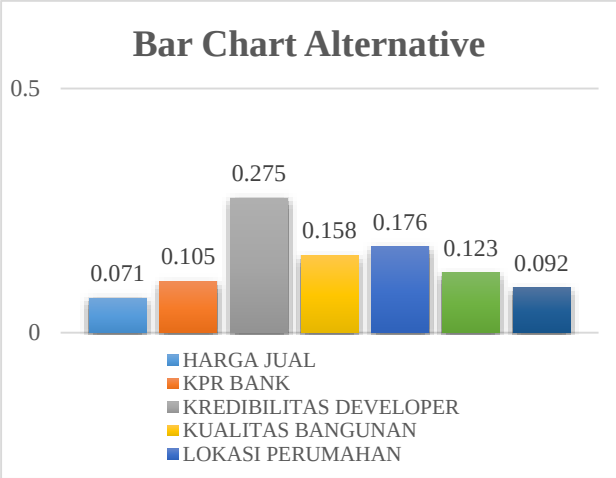
Kelengkapan sarana dan prasarana perumahan memiliki rangking keenam dengan nilai bobot 0,092, menunjukkan bahwa adanya fasilitas sarana dan prasarana diperumahan berupa jalan, saluran, tempat bermain, rumah ibadah, jaringan listrik, jaringan air bersih, tempat pembuangan sampah dan fasilitas umum lainnya, sehingga penghuni rumah merasa nyaman dan puas.

Harga jual rumah memiliki rangking ketujuh dengan nilai bobot 0,071, menunjukkan bahwa harga jual rumah yang ditawarkan untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sesuai

ISSN No. 1978-3787 (Cetak)
ISSN 2615-3505 (Online)

dengan peraturan pemerintah, sebesar Rp. 158.000.000.- untuk wilayah Nusa Tenggara Barat tahun 2019.

Gambar 6. Hasil *Barchart Alternative*



PENUTUP

Kesimpulan

Metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* merupakan metode yang baik digunakan untuk menentukan kepuasan konsumen. Dari seluruh rangkaian penelitian serta hasil dan pembahasan dengan menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* terhadap Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah di Perumahan Bersubsidi Kabupaten Lombok Barat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kredibilitas pengembang (developer) memiliki prioritas tertinggi yaitu 0,275, dimana kredibilitas pengembang (developer) sangat mempengaruhi terhadap kepercayaan pembeli rumah terhadap kepuasannya saat menghuni perumahan bersubsidi.
2. Lokasi perumahan 0,176, dimana lokasi perumahan yang dibangun harus strategis.
3. Kualitas bangunan 0,158, dimana kualitas bangunan sudah sesuai dengan standar bangunan dari Kementrian PUPR dengan desain bangunannya yang mengikuti perkembangan jaman dan teknologi.
4. Promosi 0,123, dimana promosi yang dibuat harus menarik dan mudah dimengerti.
5. Pelayanan kredit kepemilikan rumah (KPR) Bank 0,105, dimana pelayanan yang dilakukan dengan proses cepat dan tepat, dapat memberikan kepastian terhadap nasabah.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana perumahan 0,092, dimana kelengkapan sarana dan prasarana harus dibuat terlebih dahulu atau bersamaan dengan saat pembangunan unit rumah bersubsidi.
7. Harga jual rumah 0,071, dimana harga jual rumah sesuai peraturan pemerintah.

Saran

Dapat disarankan untuk pihak *Stakeholder*, dalam hal ini Pemerintah Daerah, Pengembang (Developer) dan Perbankkan. Bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penentuan kebijakan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan penghuni rumah di perumahan bersubsidi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Barat. (https://lombokbaratkab.bps.go.id)/ publication/2019.pdf (diunduh 08 Juni 2020).
[2] Ferrell, O.C. dan Michael, D.H. (2011). Marketing Strategy, South Western Cengage Learning Mason. USA.
[3] Peter, J.P. & Olson, J.O. (2000). Consumer Behavior Perilaku Konsumen 2nd. ed. 4. Jakarta. Penerbit Erlangga.
[4] Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13. Terjemahan oleh Benyamin Molan. PT Indeks. Jakarta.
[5] Mastutie, F. (2013). Model Penataan Jalan Di Perumahan "Subsidi" Bagi Masyarakat Berpenghasilan Menengah Ke Bawah Pada Area Berkontur Melalui Pendekatan Arsitektur Lingkungan Dan Perilaku. Sabua. Vol.5, No.2: 103-110.
[6] Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 552/KPTS/M/2016. Tentang Batasan Penghasilan Kelompok Sasaran KPR Bersubsidi, Batasan Harga Jual Rumah Sejahtera Tapak dan Satuan Rumah Sejahtera Susun, Serta Besaran Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan. Jakarta.

[7] Peraturan Menteri Permukiman Dan Prasarana Wilayah Nomor: 403/Kpts/M/2002. Tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (RSH). Jakarta.
[8] Peraturan Menteri Perumahan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor: 24/PRT/M/2018. Tentang Akreditasi dan Registrasi Asosiasi Pengembang Perumahan, Serta Sertifikasi dan Registrasi Pengembang Perumahan. Jakarta.
[9] Peraturan Menteri Perumahan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor: 20/PRT/M/2019. Tentang Kemudahan Dan Bantuan Pemilikan Rumah Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Jakarta.
[10] Saaty, T.L. (1993). Models, Methods, Concept & Aplications of The Analytic Hierarchy Process. Internationel Series in Operations Research & Management Science. Second Edition. New York: Springer.
[11] Saaty, T.L, and Vargas, L.G. (2000). Models, Methods, Concept and Applications of the Analytic Hierarchy Process. University of Pittsburgh.
[12] Saaty, T.L, and Vargas, L.G. (2006). Decision making with the analytic network process, Economic,Political, Social and Technological Applications with Benefits, Opportunities, Costs and Risks, University of Pittsburgh, Pittsburgh, PA, USA.
[13] SNI 03-1733-2004. Tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.
[14] Zefriyenni, I. (2014). Kebijakan Pemberian Kredit Terhadap Penetapan Jumlah Kredit (Studi Khasus Pada Ued-Sp Amanah Sejahtera Sungai Buluh Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi Propinsi Riau). Jurnal Edik Informatika, No. 1 Tahun 2014.

ISSN No. 1978-3787 (Cetak)
ISSN 2615-3505 (Online)

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN