

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman, sektor properti dan *real estate* semakin bertumbuh pesat. Hal ini terbukti dari peningkatan pertumbuhan properti yang ada di Jawa Timur. Dilansir dari Badan Pusat Statistika (BPS) Jawa Timur, dimana sektor properti mengalami pertumbuhan sebesar 3,36% pada kuartal I 2023 dibandingkan periode yang sama pada tahun lalu. Perkembangan dunia usaha dan persaingan dalam industri *real estate* saat ini semakin ketat, perumahan merupakan salah satu contoh dari usaha *real estate* (Jalaludin, 2021). Malang Raya yang merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur, dan sebagai kota pendidikan dan tempat masyarakat mencari kerja maka menjadikannya padat akan penduduk, kebutuhan akan tempat tinggal tentunya juga semakin meningkat. Bisnis perumahan di Malang Raya diproyeksikan cukup prospektif pada 2023 yang didominasi penjualan rumah menengah keatas.

Kepuasan konsumen atas pembelian rumah yang ditawarkan merupakan salah satu hal utama yang perlu diperhatikan oleh pihak developer demi keberlangsungan perusahaan, selain itu memuaskan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan bisnis properti (Hidayat et al, 2022). Apabila konsumen telah mengambil keputusan pembelian, maka konsumen akan menilai dan menyatakan puas atau tidaknya terhadap perusahaan tersebut. Strategi yang sering digunakan oleh pengembang perumahan untuk memuaskan konsumen yaitu salah satunya dengan memberikan fasilitas yang lengkap dan kualitas pelayanan yang baik (Hariaji, 2019). Faktor tersebut akan menciptakan peningkatan kepuasan pada konsumen. Dalam lingkup perusahaan properti sendiri, kepuasan konsumen meliputi kesesuaian hasil yang diberikan perusahaan dengan harapan konsumen, konsumen yang merasa puas akan berdampak baik bagi perusahaan, begitu juga konsumen yang merasa tidak puas akan berdampak negatif pada perusahaan. Dampak tersebut terkait dengan perilaku konsumen

setelah melakukan pembelian (Iskandarsyah & Utami, 2017). Konsumen yang telah melakukan pembelian rumah akan mengalami beberapa tingkat kepuasan dan ketidakpuasan, informasi inilah yang dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk melihat apakah produk dan layanannya sudah dapat memuaskan konsumen atau belum.

Fasilitas mempunyai hubungan yang erat terhadap keputusan pembelian konsumen. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen, maka keputusan pembelian konsumen juga akan semakin meningkat, sehingga sangat penting bagi perusahaan pengembang dalam memberikan fasilitas umum maupun fasilitas sosial bagi konsumen yang membeli rumah (Siregar, 2021). Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas (Pantilu et al., 2018). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Diaty (2017) yang mengatakan bahwa fasilitas berdampak secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dalam menentukan keberhasilan serta dapat mempengaruhi daya saing usaha. Kualitas pelayanan menjadi alternatif konsumen dalam menetapkan keputusan pembelian suatu produk (Budiono, 2020). Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menjual suatu produk perusahaan dan menciptakan kepuasan pada konsumen yaitu dengan menerapkan keunggulan kualitas layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan serta keinginan para pelanggannya (Suhardi et al., 2022). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pandesia et al (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

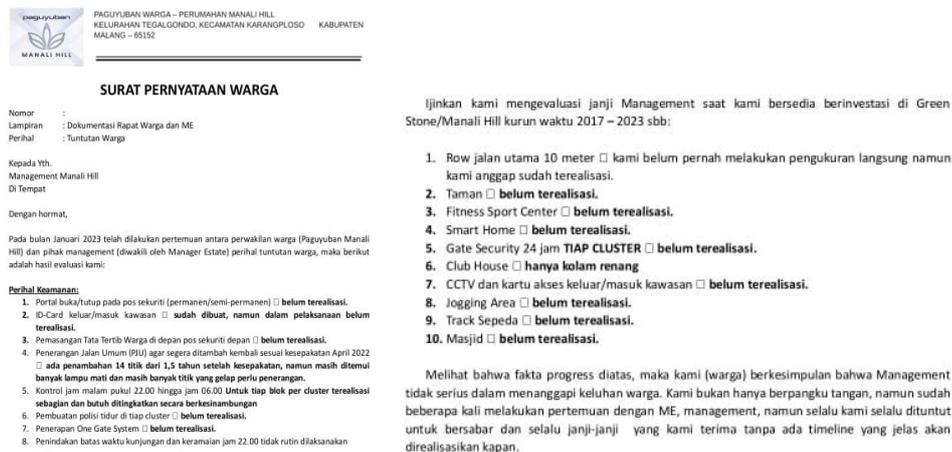
Keputusan pembelian menjadi satu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal tersebut mempengaruhi suatu strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan. Dalam melakukan keputusan pembelian, konsumen didasari oleh banyak faktor yang spesifik dengan keadaan dan karakteristik mereka, beberapa

hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli hunian perumahan yang diinginkan yaitu fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang ditawarkan suatu perusahaan (Adelia et al., 2023). Jika penawaran tersebut dapat memikat kepercayaan konsumen maka keputusan pembelian konsumen juga akan mengalami kenaikan. Saat ingin melakukan keputusan pembelian, umumnya konsumen akan mencari informasi mengenai rumah yang diinginkan dan akan dibeli tersebut, dan kepuasan akan dicapai apabila rumah yang telah dibeli sesuai dengan keinginan dan harapannya. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Yoga (2016) yang membuktikan bahwa keputusan pembelian berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu properti di Malang yang memanfaatkan pertumbuhan *real estate* yaitu Manali Hill Residence. Terdapat banyak cluster dan beraneka ragam tipe dengan konsep hunian modern. Sebuah kawasan pemukiman yang memiliki kualitas udara sejuk dan lahan hijau yang masih asri, sehingga dapat menjadi pilihan bagi masyarakat mengingat perumahan saat ini menjadi sebuah produk yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya perkotaan (Wahab, 2019). Namun banyaknya persaingan produsen perumahan membuat para developer harus berpikir lebih agar produksi rumah yang dihasilkan dapat dipilih oleh konsumen. Hal ini tidak terlepas dari kepuasan konsumen perumahan itu sendiri. Produk yang ditawarkan oleh pengembang tentunya harus berorientasi kepada kebutuhan konsumen. Faktor fasilitas sebagai sarana pendukung produk properti dan kualitas pelayanan yang berkualitas sangatlah penting dalam pengambilan keputusan pembelian serta dapat memberikan kepuasan bagi pembelinya.

Manali Hill Residence menjual produk dan menawarkan layanan bernilai tambah sebagai solusi untuk semua konsumen, namun saat ini yang sering terjadi yaitu sejumlah konsumen mengeluhkan mengenai beberapa hal, terutama terkait fasilitas dan kualitas pelayanan. Manali Hill menerapkan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh konsumennya. Beberapa fasilitas yang ada saat ini yaitu kolam renang, keamanan 24 jam, kartu akses keluar masuk kawasan, pengelolaan sampah dan lain-lain. Namun masih ada beberapa fasilitas yang belum terpenuhi

atau terlaksana, hal ini dilihat dari surat pernyataan warga yang ditujukan ke kantor Manali Hill terkait fasilitas sebagaimana terlampir berikut.

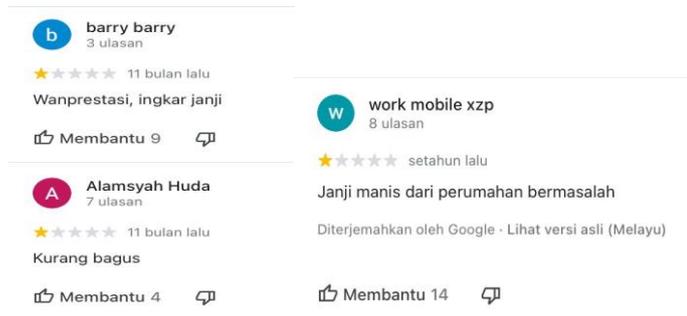


Sumber: Surat Pernyataan Warga, 2023

Gambar 1.1. Data Paguyuban Warga Perumahan Manali Hill Malang terkait Permohonan Fasilitas Januari 2023

Pada surat pernyataan tersebut terdapat poin-poin berupa fasilitas yang sebelumnya dijanjikan oleh perumahan Manali Hill namun hingga saat ini masih dianggap belum terealisasi seperti pembuatan masjid, polisi tidur, taman, CCTV, jalur pejalan kaki, pusat kebugaran dan lain-lain, sehingga menimbulkan keluhan pada konsumen untuk meminta disegerakan progress fasilitas yang belum terealisasi tersebut.

Selain fasilitas juga terdapat salah satu faktor yang sering dikeluhkan oleh konsumen yaitu Kualitas Layanan. dimana dalam menjual produknya Manali Hill masih memiliki kualitas pelayanan yang belum optimal dilihat dari meningkatnya keluhan pelanggan terhadap layanan yang masih belum cepat, pembangunan yang sering terlambat, serah terima yang tidak tepat waktu, dan terlambat pengurusan sertifikat. Pendapat diatas didapat dari beberapa data, salah satunya pada Google Review sebagai berikut.



Sumber : Google Review, 2022

Gambar 1.2. Bukti *Review* di Google terhadap Manali Hill Desember 2022

Dimana akun bernama Barry memberikan penilaian bintang 1 dengan pendapatnya “wanprestasi, ingkar janji” serta akun bernama Work Mobile yang juga memberikan penilaian 1 bintang dengan tulisan “janji manis perumahan bermasalah”. Selain dari pendapat tersebut, juga terdapat berita yang mengangkat kasus di Perumahan Manali Hill sebagaimana terlampir berikut.



Sumber: Malang Posco Media, 2023

Gambar 1.3. Bukti Somasi Pembangunan Mei 2023

Dilansir dari detik.com, salah satu konsumen Manali Hill melakukan somasi kepada pengembang perumahan atas laporan rumah yang sudah dibayar lunas namun terdapat keterlambatan serah terima. Selain itu juga terdapat keluhan

warga terkait sertifikat beberapa penghuni yang masih belum jelas statusnya dan informasi yang masih minim dari pihak manajemen Manali Hill, sebagaimana pada lampiran berikut.

Perihal Sertipikat:

9. Berkoordinasi dengan Pihak Legal agar **memberikan informasi seelas-jelasnya** tentang status SHM tiap-tiap User yg bertanya melalui nomer Hotline SHM, mengingat banyak User yang berdomisili diluar Malang **masih banyak warga sulit mendapatkan akses informasi yang detail.**

Lain-lain:

10. Sharing data warga terutama yang mengontrak/kost **belum terealisasi.**

PAGUYUBAN WARGA – PERUMAHAN MANALI HILL

Sumber: Surat pernyataan warga, 2023

Gambar 1.4. Data Permohonan Sertifikat Januari 2023

Setelah konsumen melakukan keputusan pembelian rumah, maka Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang sudah ditawarkan sebelumnya akan berdampak terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen pada Perumahan Manali Hill dapat dinilai sejak awal proses pembangunan hingga serah terima dan keberlangsungan konsumen selama menjadi penghuni di Perumahan tersebut. Total penjualam rumah di perumahan Manali Hill hingga saat ini sudah terjual sebanyak 350 unit dengan jumlah rumah yang sudah STU (Serah Terima Unit) sebanyak 139 unit. Menurut salah satu karyawan di Kantor Manali Hill, dari jumlah tamu yang datang ke kantor pada tahun ini hampir 60% nya datang dengan keluhan terkait progress pembangunan. Selain itu warga yang sudah menempati rumah di perumahan Manali Hill juga masih sering memberikan keluhan terkait fasilitas yang ada di Perumahan tersebut yang dianggap masih belum maksimal.

Pada penelitian sebelumnya yang menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen masih memberikan kesimpulan yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Harminingtayas (2012) menghasilkan temuan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan Apriliani et al (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan

oleh Wahab (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun tidak konsisten dengan penelitian Kasinem (2020) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen belum mendapatkan hasil yang konsisten. Hal tersebut menimbulkan celah dan peluang penelitian sehingga memungkinkan dengan adanya variabel yang dapat memediasi hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis menggunakan variabel keputusan pembelian sebagai variabel mediasi. Variabel ini telah dibuktikan oleh peneliti terdahulu bahwa dapat memediasi pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian Pada Perumahan Manali Hill Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang?
5. Apakah keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang?
6. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Perumahan Manali Hill Malang.
5. Untuk menganalisis pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang.
6. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang.
7. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi pembaca, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan terkait pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian khususnya pada bidang Properti.
- b. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.
- c. Bagi Developer Manali Hill, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.