

PENENTUAN PERLAKUAN TERHADAP KAWASAN PERUMAHAN VILLA JATISARI BEKASI: SUATU PENDEKATAN KONSEP PEMASARAN KAWASAN PERUMAHAN

Heru Dian Setiawan ¹

¹ Prodi Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik
Universitas Krisnadwipayana, Indonesia

* e-mail:

Abstrak

Villa Jatisari Bekasi is a large residential area in Bekasi. Infrastructure, and other social issues may potentially reduced the image of Villa Jatisari Bekasi. Many concepts have been tried to solve the problems declining image of Villa Jatisari Bekasi. One of the concept that can be applied on Villa Jatisari Bekasi is service quality, a concept introduced by Zeithami, Berry, Parasuraman, Lovelock and Fitzsimmons. This paper proposes a quality service's approach to solve the problem of Villa Jatisari Bekasi by exploring the perception of Villa Jatisari Bekasi's konsumen based on two criterias: performance and importance.

Kata kunci: *Service Quality, Perception of Consumen, Kota Bekasi*

PENDAHULUAN

Rumah mempunyai arti penting bagi masyarakat, karena rumah merupakan pengejawantahan diri pribadi manusia, baik sebagai pribadi dalam suatu kesatuan maupun kebersamaan dengan lingkungan alamnya. Manusia bukanlah suatu isolamen individu saja, tetapi mempunyai keterbukaan ke luar ke arah kebersamaan dengan lingkungannya. Eksistensi manusia merupakan kesatuan struktural secara harmonis horizontal dengan lingkungan alam dan sesama manusia, dan secara harmonis vertikal dalam hubungannya dengan Tuhannya. Oleh karena itu, rumah maupun perumahan yang memberi arti dan makna dalam kehidupan manusia. Perumahan janganlah hanya dilihat sebagai benda sebagai sarana hidup, tetapi lebih merupakan suatu proses bermukim yaitu kehadiran manusia dalam menciptakan ruang lingkup di dalam lingkungan masyarakat dan alam sekitarnya.

Pembangunan perumahan bukan saja dalam pengertian kuantitatif tetapi juga dalam pengertian kualitatif yang memungkinkan terselenggaranya perumahan sesuai dengan hakekat dan

fungsinya. Perumahan adalah salah satu kebutuhan dasar bagi peningkatan kualitas hidup manusia sehingga pengembangan perumahan yang sehat dan layak bagi masyarakat Indonesia merupakan wadah untuk pengembangan sumber daya masyarakat. Oleh karena itu, masalah kualitas dan kuantitas perumahan perlu ditangani secara mendasar dengan memperhatikan dari segi hakekat dan fungsi rumah bagi manusia yang berbudaya serta mengingat keterbatasan- keterbatasan kemampuan masyarakat.

Hoek-Smith dalam Winarso dan Kombaitan (2004:27) mengatakan bahwa hanya sekitar 45% dari jumlah penduduk kota yang dapat membeli rumah, terutama kategori rumah sederhana.

Sebagaimana terjadi pada kawasan perumahan pada umumnya, demikian pula yang terjadi pada kawasan perumahan di Kota Bekasi terutama di Villa Jatisari Bekasi yang mempunyai luas areal sekitar 100 hektar. Kawasan perumahan yang berkawasan di wilayah Kecamatan Jatiasih Bekasi ini terus berkembang pesat sejak awal dibangun tahun 2000, dan kini hampir sekitar 75 persen areal kawasannya telah

terbangun. Dalam perkembangan lima tahun terakhir, kawasan perumahan tersebut terus mengalami penurunan kualitasnya. Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa warga penghuni kawasan perumahan setempat, diidentifikasi bahwa Villa Jatisari Bekasi saat ini menghadapi beberapa permasalahan utama, diantaranya kurangnya infrastruktur terutama kualitas dan kuantitas jaringan jalan yang kurang memenuhi standar, kurangnya lampu penerangan jalan, dan kurangnya saluran pembuangan, dan bahkan beberapa kawasan di kawasan tersebut seringkali mengalami genangan air, rusaknya jalan. Minimnya ketersediaan prasarana untuk menunjang kenyamanan suatu kawasan perumahan merupakan gambaran suasana kawasan yang tidak kondusif bagi kehidupan dan penghidupan warga di kawasan perumahan tersebut. Akumulasi permasalahan tersebut pada akhirnya mengganggu eksistensi kenyamanan warga perumahan Villa Jatisari Bekasi. Padahal menurut Nurmandi (1999:51) bahwa suatu kawasan permukiman setidaknya harus memenuhi unsur kenyamanan berdasarkan pertimbangan hakekat dan fungsi rumah.

Fenomena tersebut tentu saja memudarkan citra PT Villa Jatisari Bekasi selaku developer perumahan pada khususnya, dan kebijakan Pemerintah Daerah Kota Bekasi pada umumnya. Merosotnya citra ini tentu saja berpengaruh terhadap penurunan tingkat jual perumahan dan kawasan, oleh karenanya tidak dapat dibiarkan begitu saja karena berbagai dampak ikutan yang negatif berpotensi untuk terjadi. Untuk itu dibutuhkan suatu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Swastha dan Irawan (2000:10) mengemukakan, bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan

hidup perusahaan. Sementara Kotler dalam Chandra (2002:6-7) menyatakan bahwa fokus pemasaran adalah kepuasan pelanggan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya mempengaruhi pembelian dan pembelian ulang". Sedangkan Nitisemito (2001:53) mengemukakan bahwa pentingnya pengetahuan selera konsumen agar supaya barang yang diproduksi dapat lebih digemari, maka pengusaha harus dapat membuat barang-barangnya lebih sesuai dengan selera konsumen dan calon konsumen.

Dalam konteks pemasaran kawasan perumahan, salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan tanggapan cara-cara atau kebiasaan konsumen dan calon konsumen, diantaranya melalui pemberian kualitas pelayanan produknya. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah totalitas dari karakteristik suatu produk/jasa yang menunjang kemampuannya untuk membantu menyiapkan (mengurus) kebutuhan yang diperlukan orang lain. Mencermati kondisi Villa Jatisari Bekasi yang tengah mengalami penurunan kualitas pelayanan sehingga bermunculan indikasi akan adanya penurunan citra kawasan perumahan maupun perusahaan dan pemerintah daerah, menjadikan penting untuk memaknai perspektif kualitas pelayanan sebagai sebuah pendekatan solutif dalam menyikapi kondisi tersebut.

METODE PENELITIAN

Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan

Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi, dilakukan penyigihan terhadap 100 responden konsumen kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi pada

bulan September 2015. Persepsi yang digali adalah menyangkut dua hal yaitu kinerja (performance) developer perumahan, dan tingkat kepentingan (importance) konsumen terhadap kualitas pelayanan developer perumahan terkait dengan aktivitas kehidupan dan penghidupan konsumen di kawasan perumahan tersebut. Setelah dilakukan penyigihan, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rating scale berdasarkan metode Skala Likert dan teknik face validity untuk mendeskripsikan keabsahan persepsi konsumen dan metode perbandingan berpasangan untuk menginterpretasikan tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan developer perumahan.

Penilaian kedua kriteria tersebut (importance dan performance) adalah berdasarkan faktor kualitas pelayanan yang ada di kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi. Faktor kualitas pelayanan tersebut terdiri dari: aksesibilitas; sarana umum dan sosial; prasarana penerangan jalan; prasarana saluran air kotor; kebersihan kawasan perumahan; jumlah karyawan dalam menunjang pelaksanaan kerja; kemauan developer perumahan melaksanakan janji; rasa tanggung jawab developer perumahan; kemampuan kerja karyawan developer perumahan terhadap konsumen; dan perhatian karyawan developer perumahan pada konsumen. Sepuluh faktor kualitas pelayanan tersebut diperoleh dari konsep kualitas pelayanan versi Zeithami, Berry, Parasuraman, Lovelock dan Fitzsimmons, yang di cross-check dengan preliminary survey (survey pendahuluan) yang dilakukan terhadap 30 konsumen.

Berdasarkan metode pendekatan yang berproses deskriptif kualitatif, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Faktor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kriteria *Performance*

No.	Faktor Kualitas Pelayanan	Kinerja
1	Aksesibilitas	Rendah
2	Sarana umum dan sosial	Tinggi
3	Prasarana penerangan jalan	Rendah
4	Prasarana saluran air kotor	Rendah
5	Kebersihan kawasan perumahan	Rendah
6	Jumlah karyawan developer dalam melaksanakan pelayanan	Tinggi
7	Kemauan developer melaksanakan janji	Rendah
8	Rasa tanggung jawab developer	Rendah
9	Kemampuan kerja karyawan developer terhadap konsumen	Tinggi
10	Perhatian karyawan developer pada konsumen	Tinggi

Sumber : Teknik Face Validity dan Rating Scale

Berdasarkan tabel 1 di atas, kinerja kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi adalah rendah. Hal ini karena terdapat 6 (enam) faktor kualitas pelayanan yang dinyatakan berkinerja rendah. Sedangkan untuk persepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan (importance) dapat diurutkan sebagai berikut:

1. Rasa tanggung jawab developer
2. Aksesibilitas
3. Prasarana saluran air kotor
4. Sarana umum dan sosial
5. Kemauan developer melaksanakan janji
6. Prasarana penerangan jalan
7. Perhatian karyawan developer pada konsumen
8. Kebersihan kawasan perumahan
9. Jumlah karyawan developer dalam melaksanakan kerja
10. Kemampuan kerja karyawan developer terhadap konsumen

Selanjutnya, tingkat kepentingan konsumen terhadap faktor kualitas pelayanan akan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepentingan rendah. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2 Prioritas dan Kategorisasi Tingkat Kepentingan Berdasarkan Persepsi Konsumen Terhadap Faktor Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi

Prioritas Tingkat Kepentingan	Faktor Kualitas Pelayanan	Kategori Importance
1	Aksesibilitas Sarana umum dan sosial	Tinggi
2	Prasarana penerangan jalan	Tinggi
3	Prasarana saluran air kotor	Tinggi
4	Kebersihan kawasan perumahan	Rendah
5	Jumlah karyawan developer dalam melaksanakan pelayanan	Rendah
6	Kemauan developer melaksanakan janji	Tinggi
7	Rasa tanggung jawab developer	Tinggi
8	Kemampuan kerja karyawan developer terhadap konsumen	Rendah
9	Perhatian karyawan developer pada konsumen	Rendah
10		

Sumber : Metode Perbandingan Berpasangan

Penentuan Perlakuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi

Merujuk pendapat Kotler, yang dikutip oleh Wulandari dan Sutriadi (2004:40), maka skenario penentuan perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi akan merujuk pada matriks kinerja (performance) vs tingkat kepentingan (importance) sebagaimana dijelaskan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Matriks Skenario Penentuan Perlakuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi Menurut Kriteria Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Importance	Performance	
	Rendah	Tinggi
Tinggi	I	II
Rendah	III	IV

Memperhatikan matriks di atas, skenario penentuan perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi menurut kriteria kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

- I. Developer perumahan mengkonsentrasikan pada upaya-upaya perbaikan dan memprioritaskannya.
- II. Developer perumahan melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan kinerja yang telah baik.
- III. Developer perumahan dapat menunda upaya-upaya perbaikan atau pembenahan.
- IV. Developer perumahan dapat mengabaikan upaya-upaya perbaikan dan pembenahan.

Merujuk pada skenario penentuan perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi di atas, maka hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Perlakuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi Berdasarkan Persepsi Konsumen

No.	Faktor Kualitas Pelayanan	Skenario Perlakuan Pengembangan Kualitas Pelayanan
1	Aksesibilitas	I
2	Sarana umum dan sosial	IV
3	Prasarana penerangan jalan	I

4	Prasarana saluran air kotor	I
5	Kebersihan kawasan perumahan	III
6	Jumlah karyawan developer dalam melaksanakan pelayanan	IV
7	Kemauan developer melaksanakan janji	I
8	Rasa tanggung jawab developer	I
9	Kemampuan kerja karyawan developer terhadap konsumen	IV
10	Perhatian karyawan developer pada konsumen	IV

Sumber : Hasil Analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alternatif Perlakuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi

Bertolak dari temuan-temuan di atas, terdapat beberapa alternatif perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi yang dituangkan menjadi tiga bentuk, yaitu:

1. Bentuk upaya-upaya perbaikan dan memprioritaskannya. Bentuk perlakuan ini dilakukan pada kelompok kualitas pelayanan yang terdiri dari aksesibilitas, prasarana penerangan jalan, prasarana saluran air kotor, kemauan Developer melaksanakan janji, dan rasa tanggung jawab Developer.
2. Bentuk upaya-upaya perbaikan atau pembenahan. Bentuk perlakuan ini dilakukan pada kelompok kualitas pelayanan yang terdiri dari kebersihan kawasan perumahan.
3. Bentuk mengabaikan upaya-upaya perbaikan dan pembenahan. Bentuk perlakuan ini diterapkan bagi kelompok faktor kualitas pelayanan yang sifatnya mendukung kondusifitas aktivitas kehidupan dan penghidupan lingkungan

perumahan, yaitu sarana umum dan sosial, jumlah karyawan Developer dalam menunjang pelaksanaan kerja, kemampuan kerja karyawan Developer terhadap konsumen, dan perhatian karyawan Developer pada konsumen.

Prioritas Perlakuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasan Perumahan Villa Jatisari Bekasi

Prioritas perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi adalah skenario pengembangan dengan mengkonsentrasikan upaya-upaya perbaikan dan memprioritaskannya pada faktor-faktor kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas, khususnya yang terkait dengan kenyamanan berkendara. Upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini terkait dengan prasarana jaringan jalan sebagai salah satu bagian dari prasarana lingkungan perumahan. Perbaikan ini bisa dimulai dari ruas jalan yang paling sering digunakan oleh konsumen, yaitu dimulai dari lingkungan perumahan sampai menuju ke jalan utama kawasan perumahan terutama jalan Merpati Raya, jalan Garuda Raya dan jalan Matoa Raya, berupa perbaikan kondisi jaringan jalan.
2. Prasarana penerangan jalan, khususnya terkait dengan perbaikan dan penambahan lampu penerangan jalan. Perbaikan dan penambahan ini bisa dimulai dari lingkungan perumahan sampai ke jalan Merpati I dan II, jalan Garuda II dan IV, dan jalan Matoa I dan III.
3. Prasarana saluran air kotor, khususnya yang terkait dengan

perbaikan dan penambahan saluran air kotor. Perbaikan dan penambahan ini bisa dimulai dari lingkungan perumahan sampai ke jalan Merpati Raya, jalan Garuda Raya dan jalan Matoa Raya.

4. Kemauan Developer melaksanakan janji, khususnya yang terkait dengan rencana pembangunan dinding pembatas antara kawasan permukiman kampung dengan kawasan perumahan, serta rencana pembangunan dinding sungai di sekitar kawasan perumahan.
5. Tanggung jawab Developer, khususnya yang terkait dengan pemeliharaan dan perbaikan kualitas rumah yang belum dihuni oleh konsumen.

KESIMPULAN

Prioritas perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan Villa Jatisari Bekasi menurut persepsi konsumen dalam implementasinya tentu saja harus didukung oleh semua pihak terutama Pemerintah Kecamatan Jatiasih pada khususnya dan Pemerintah Daerah Kota Bekasi pada umumnya.

Bagi Developer, setiap bentuk perlakuan terhadap kualitas pelayanan kawasan perumahan dapat ditindaklanjuti pada tahap berikutnya yaitu penyampaian nilai berupa promosi guna meningkatkan citra PT Cipta Mandiri sebagai Developer perumahan Villa Jatisari Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel dalam Jurnal (Jurnal Primer)

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashword, C.J, dan Voogd, H. 1990. *Selling The City: Marketing Approaches in*

Public Sector Urban Planning. London: Belhaven Press.

Bourne, Larry S. 1971. *Internal Structure of The City: Marketing Approaches in Public Sector Urban Planning*. London: Belhaven Press.

Chandra, Gregorius. 2002. *Pemasaran Global*. Yogyakarta: Andi.

Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw-Hill International Edition.

Garpersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kartajaya, Hermawan. 1996. *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kuncoro, Mudrajad. 2008. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christoper H. 1992. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Lynch, Kevin. 1982. *The Image of The City*. Cambridge: The MIT Press.

Ma'arif, M. Syamsul dan Hendri Tanjung. 2003. *Teknik-Teknik Kuantitatif Untuk Manajemen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Nitisemito, Alex S. 2001. *Marketing*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, Achmad. 1999. *Manajemen Perkotaan: Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Riduwan. 2007. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber-Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham jaya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha DH, Basu dan Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2001. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Winarso, Haryo Winarso dan B. Kombaitan. 2004. *Public Intervention in The Formal Housing Market in Indonesia" Who Gets The Benefits*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol 15, No 2.
- Wulandari, Ratih dan Ridwan Sutriadi. 2004. *Penentuan Perlakuan Terhadap Kawasan Perguruan Tinggi Jatinangor Menurut Persepsi Mahasiswa: Suatu Pendekatan Konsep Pemasaran Kota*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol 15 No 2.