

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan hunian vertikal telah meningkat sebagai akibat dari peningkatan urbanisasi di beberapa kota besar di Indonesia, termasuk Surabaya. Menurut Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2022), pembangunan dan dukungan terhadap percepatan penyediaan hunian vertikal atau rumah susun (rusun) merupakan strategi penting untuk memitigasi *urban sprawl*, yaitu perluasan wilayah perkotaan yang tidak terkendali. Kondisi tersebut menuntut adanya strategi pengelolaan hunian yang tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada peningkatan kepuasan dan loyalitas penghuni sebagai pengguna utama.

Pertumbuhan jumlah penduduk di suatu wilayah menimbulkan efek berantai terhadap meningkatnya kepadatan permukiman, yang kemudian mendorong pembangunan hunian bertingkat seperti apartemen (Hummel, 2020). Apartemen dipandang sebagai salah satu solusi atas permasalahan perumahan di kawasan perkotaan dan sebagai respons terhadap tuntutan untuk menciptakan hunian dengan kepadatan tinggi. Seiring waktu, fungsi tersebut mengalami pergeseran. Saat ini, banyak apartemen dibangun oleh sektor swasta di lokasi-lokasi strategis di pusat kota. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, apartemen adalah tempat tinggal yang terdiri dari kamar duduk, kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan sebagainya, yang berada pada satu lantai bangunan bertingkat yang besar dan mewah,

dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti kolam renang, pusat kebugaran, toko, dan sebagainya. Meskipun ada keterbatasan lahan dan harga rumah tapak yang meningkat, pembangunan apartemen di Surabaya terus meningkat. Dalam situasi seperti ini, pengembang lebih cenderung membuat rencana yang dapat menarik perhatian pelanggan. Dalam persaingan pasar yang semakin ketat, pengembang harus memastikan bahwa pelanggan puas dengan kualitas layanan dan konsep hunian yang mereka tawarkan.

Fenomena rendahnya keterikatan penghuni dan tingginya angka turnover mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengelolaan apartemen. Hal ini diduga dipicu oleh minimnya partisipasi penghuni serta belum adanya pendekatan sistematis yang memprioritaskan kebutuhan mereka, sebuah celah yang dapat dioptimalkan melalui implementasi *Quality Function Deployment* (QFD). Dalam konteks teori, aktivitas ko-kreasi merepresentasikan keterlibatan pelanggan dalam menciptakan nilai bersama melalui interaksi aktif dengan penyedia layanan (Sutarso & Suharmadi, 2011). Proses penciptaan nilai ini dilakukan secara mandiri melalui berbagai perilaku, seperti pencarian informasi, tanggung jawab, interaksi personal, serta toleransi demi memperoleh nilai layanan yang maksimal (Sutarso & Setiawan, 2016).

Sejalan dengan hal tersebut, bukti empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan yang mencakup aspek keamanan, kebersihan, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (Nugroho, 2020). Namun, dalam praktiknya, fasilitas spesifik seperti lift dan area parkir sering kali ditemukan memiliki kinerja yang kurang memuaskan (Andrakayana & Septanaya, 2024). Partisipasi penghuni

dalam forum diskusi sebagai bentuk ko-kreasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan secara signifikan (Yuliana & Pramudito, 2019). Oleh karena itu, penerapan QFD menjadi krusial karena efektivitasnya dalam mengidentifikasi prioritas kebutuhan konsumen guna menyelaraskan layanan dengan ekspektasi penghuni (Siregar, 2020).

Apartemen Dian Regency Surabaya dibangun pada tahun 2012 dan memiliki 654 unit hunian yang terdiri atas tiga tipe, yaitu tipe studio, tipe dua kamar tidur, dan tipe tiga kamar tidur. Pada periode 2011 sampai dengan 2018, pengelolaan apartemen dilakukan oleh *Building Management* yang membawahi sejumlah karyawan operasional. Mekanisme penanganan keluhan pada saat itu dilakukan melalui *Tenant Relation* yang kemudian diteruskan kepada pimpinan *Building Management*.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, pengembang wajib memfasilitasi pembentukan Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun (P3RS) yang beranggotakan pemilik atau penghuni untuk mengatur pengelolaan, pemeliharaan, serta tata tertib hunian bersama. Pada tahun 2019, dibentuk P3RS Apartemen Dian Regency dengan kepengurusan yang berasal dari pemilik unit. Dalam pelaksanaannya, P3RS menyediakan media komunikasi berupa grup WhatsApp sebagai sarana penyampaian keluhan dan aspirasi penghuni.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan serta wawancara dengan pengurus P3RS dan karyawan, terdapat beberapa permasalahan aktual yang dihadapi Apartemen Dian Regency, yaitu: pertama kualitas layanan yang belum memadai, meliputi aspek parkir, keamanan, responsivitas petugas, dan kenyamanan; kedua

minimnya partisipasi penghuni dalam proses pengambilan keputusan terkait pengelolaan fasilitas dan layanan, termasuk permasalahan desain unit seperti tidak adanya jendela pada kamar mandi dalam unit, ketiga belum tersedianya sistem perbaikan yang terstruktur sehingga keluhan penghuni, seperti kebocoran dan gangguan lift, tidak ditindaklanjuti secara sistematis; serta, empat akses utama apartemen menuju jalan umum mengalami tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi pada periode jam sibuk pagi hari

Urgensi penelitian ini muncul dari meningkatnya persaingan industri hunian vertikal yang menuntut pengelola apartemen tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman tinggal yang bernilai bagi penghuni. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan apartemen masih berorientasi pada pemenuhan standar layanan dan penanganan keluhan secara reaktif sehingga sering terjadi kesenjangan antara harapan dan persepsi penghuni terhadap kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990). Ketidakselarasan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas penghuni karena hubungan penghuni–pengelola bersifat jangka panjang dan intensif. Di sisi lain, pendekatan *service-dominant logic* menekankan bahwa nilai layanan terbentuk melalui partisipasi aktif pelanggan sebagai *co-creator of value* (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Vargo & Lusch, 2008). Artinya, kepuasan penghuni tidak cukup dijelaskan hanya oleh kinerja layanan, tetapi juga oleh keterlibatan penghuni dalam menyampaikan kebutuhan, memberikan umpan balik, dan berinteraksi dengan pengelola. Permasalahannya, partisipasi tersebut sering belum diterjemahkan secara sistematis menjadi perbaikan layanan operasional, sehingga diperlukan

metode yang mampu mengonversi voice of customer menjadi tindakan teknis terstruktur, yaitu melalui *Quality Function Deployment*. Kepuasan penghuni terbentuk melalui tiga tahapan: partisipasi penghuni menghasilkan informasi kebutuhan nyata, kualitas layanan merepresentasikan persepsi kinerja pengelola, dan QFD menerjemahkan kebutuhan tersebut menjadi prioritas perbaikan layanan yang terukur. Secara praktis, penelitian ini memberikan panduan bagi pengelola apartemen dalam merancang layanan berbasis kebutuhan penghuni secara proaktif, sistematis, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan penghuni dalam jangka panjang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan penelitian ini antara lain:

1. Apakah perilaku ko-kreasi penghuni berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Apartemen Dian Regency Surabaya?
2. Apakah perilaku ko-kreasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi QFD Apartemen Dian Regency Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Dian Regency Surabaya?
4. Apakah implementasi QFD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Dian Regency Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diidentifikasi, maka tujuan

penelitian pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh perilaku ko-kreasi terhadap layanan Apartemen Dian Regency Surabaya.
2. Untuk mengkaji pengaruh ko-kreasi terhadap implementasi QFD Apartemen Dian Regency Surabaya.
3. Untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam pengelolaan Apartemen Dian Regency Surabaya.
4. Untuk mengevaluasi implementasi QFD terhadap kepuasan penghuni Apartemen Dian Regency Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, baik secara akademis maupun praktis, seperti berikut:

1. Bagi Peneliti
  - a. Memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji keterkaitan antara perilaku ko-kreasi, kualitas layanan, dan implementasi QFD dalam konteks hunian vertikal.
  - b. Menambah wawasan ilmiah terkait konsep kepuasan pelanggan dan strategi peningkatan mutu layanan berbasis partisipasi konsumen.
  - c. Menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan, properti, atau pemasaran jasa.
2. Bagi Pengelola Apartemen Dian Regency Surabaya
  - a. Menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas layanan dan pendekatan yang telah diterapkan dalam pengelolaan apartemen.

- b. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepuasan penghuni melalui pelibatan aktif (ko-kreasi) dan pendekatan manajemen mutu berbasis kebutuhan pelanggan.
  - c. Membantu pengambilan keputusan yang lebih terarah dan responsif terhadap aspirasi penghuni.
3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya
- a. Meningkatkan pengetahuan tentang manajemen, terutama manajemen pelayanan dan pemasaran jasa.
  - b. Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama dalam bidang penelitian aplikatif dan relevan.
  - c. Membangun sinergi antara dunia akademik dan industri melalui penelitian berbasis kasus nyata di lingkungan apartemen.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Penulisan tesis ini disusun secara sistematis dalam lima bab utama, dengan penjelasan sebagai berikut:

### **Bab 1: Pendahuluan**

Bab ini memberikan latar belakang penelitian. Ini menjelaskan mengapa penelitian dilakukan, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian, dan keuntungan yang akan diperoleh oleh berbagai pihak.

### **Bab 2: Tinjauan Pustaka**

Tiga variabel penelitian: perilaku ko-kreasi, kualitas layanan, dan implementasi fungsi kualitas adalah dasar teori penelitian. Penyebaran QFD, tingkat kepuasan penghuni, dan hipotesis penelitian digabungkan dengan hasil penelitian

sebelumnya.

### **Bab 3: Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan berbagai teknik yang digunakan dalam penelitian. Ini termasuk jenis penelitian, lokasi dan durasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, alat penelitian, dan metode analisis data yang digunakan untuk memeriksa hipotesis.

### **Bab 4: Analisis dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan dari penghuni Apartemen Dian Regency Surabaya. Bagian ini mencakup deskripsi profil responden, hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis statistik untuk menguji pengaruh perilaku ko-kreasi, kualitas layanan, dan implementasi QFD terhadap kepuasan penghuni. Selain itu, bab ini juga membahas interpretasi temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan.

### **Bab 5: Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir ini berisi ringkasan temuan utama dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diberikan saran-saran praktis bagi manajemen Apartemen Dian Regency Surabaya untuk meningkatkan kepuasan penghuni melalui strategi ko-kreasi dan perbaikan kualitas layanan berbasis QFD. Bab ini juga mencantumkan keterbatasan penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.