

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

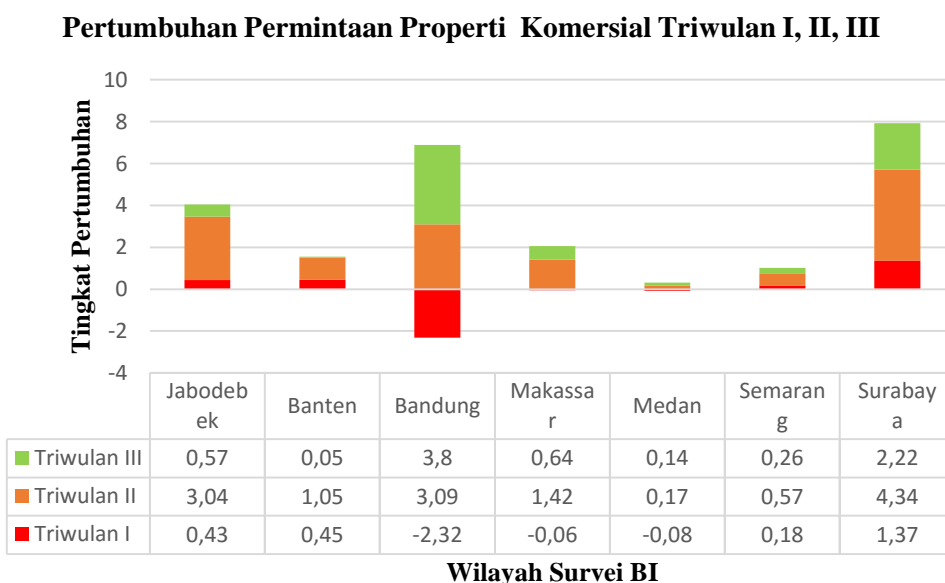
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sektor properti dan *real estate* merupakan sektor penting bagi kehidupan manusia. Semua kegiatan manusia berhubungan dengan sektor ini, terutama tempat tinggal. Kebutuhan papan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia selain kebutuhan pangan dan sandang. Dengan segala upayanya, semua orang pasti akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang satu ini. Selain fungsi rumah sebagai tempat berlindung dan berkumpulnya keluarga, rumah juga dapat menjadi investasi yang menjanjikan keuntungan besar. Keuntungan investasi pada sektor properti tersebut dapat dilihat dari kenaikan harga tanah dan bangunan dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan keberadaan tanah yang bersifat tetap namun permintaan akan tanah untuk pemenuhan kebutuhan papan terus meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk.

Menurut *Head of Residential JLL Indonesia* Luke Rowe (2016) mengemukakan, dengan kombinasi dari relaksasi *LTV (Loan To Value)* dan tingkat suku bunga yang lebih rendah, serta kesuksesan program amnesti pajak, akan berdampak kepada pasar properti di Tanah Air setidaknya pada akhir tahun 2016 atau awal tahun 2017. Selama hampir satu dekade terakhir, pasar properti Indonesia banyak mengalami pasang surut. Diawali dari tahun 2008 saat terpengaruh krisis finansial global hingga 2009. Kemudian pada 2010 mengalami pemulihan cepat hingga akhirnya pada periode 2012 dan 2013 pasar properti Indonesia melesat

cepat. Namun hal itu tidak berlangsung lama setelah banyak investor dan konsumen ragu membangun atau membeli proyek properti lantaran Pemilu 2014. Imbasnya, bisnis properti mengalami sedikit perlambatan sejak 2015 hingga saat ini. (Sumber: <http://kompas.com>; 2016)

Secara keseluruhan, survei perkembangan properti komersial yang dilansir Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada triwulan I sampai III terus mengalami pertumbuhan. Pada triwulan I-2016, indeks permintaan properti komersial sebesar 127,26. Pada triwulan II-2016 indeks permintaan properti komersial sebesar 127,62 atau tumbuh sebesar 0,28% dari triwulan sebelumnya. Sedangkan pada triwulan III-2016 indeks permintaan properti komersial tercatat sebesar 128,20 atau tumbuh sebesar 0,48%, lebih tinggi 0,20% dari pertumbuhan triwulan sebelumnya. Berikut adalah grafik perbandingan pertumbuhan permintaan properti selama triwulan I sampai triwulan III tahun 2016.



Sumber : Departemen Statistik Bank Indonesia, [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) yang diolah

Gambar 1.1  
Pertumbuhan Permintaan Properti Komersial Triwulan II, II dan III

Berdasarkan grafik tersebut, pertumbuhan permintaan properti komersial tertinggi pada triwulan I berada di wilayah Surabaya sebesar 1,37%, demikian juga pada triwulan II yaitu sebesar 4,34%. Namun pada triwulan III, pertumbuhan permintaan properti komersial tertinggi terjadi di wilayah Bandung sebesar 3,8% sedangkan di wilayah Surabaya berada di urutan kedua dengan pertumbuhan sebesar 2,22%. Secara rata-rata, pertumbuhan permintaan properti komersial di Surabaya selama tiga triwulan masih tinggi yaitu sebesar 7,93%, hal ini menunjukkan masih tingginya animo pasar Surabaya terhadap properti komersial.

Dilansir dari <http://lifull.id>; (2016), seiring dengan berjalannya waktu dan lahan yang semakin terbatas para pengembang properti mulai melirik daerah-daerah penyangga di sekitar Surabaya, salah satunya adalah Gresik. Selain karena wilayah yang strategis dan lahan yang masih banyak tersedia, kondisi ekonomi Gresik juga tidak kalah bersaing dari Surabaya. Selisih UMK (Upah Minimum Kabupaten) Gresik dan Surabaya tahun 2016 hanya 2500 rupiah sehingga menjadikan Gresik sebagai sasaran bisnis properti yang akan prospek tinggi kedepannya. Sebagai kota industri, Gresik memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang ingin berpendapatan lebih sehingga menjadi salah satu tujuan urbanisasi. Dampak urbanisasi menyebabkan angka kepadatan penduduk bertambah lebih cepat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data pencacahan Sensus Penduduk tahun 2013 dapat diketahui bahwa kepadatan penduduk terjadi di kecamatan Gresik sebanyak 16.847 jiwa, Kebomas 3.422 jiwa dan Driyorejo 2.022 jiwa.

Tabel 1.1  
Kepadatan Penduduk Gresik 2013

Kecamatan	2013		
	Luas Wilayah (km <sup>2</sup> )	Penduduk	Kepadatan
Wringinanom	62,62	72.589	1.159
Driyorejo	51,30	103.731	2.022
Kedamean	65,96	62.255	944
Menganti	68,71	120.880	1.759
Cerme	71,73	78.968	1.101
Benjeng	61,26	66.689	1.089
Balongpanggung	63,88	59.700	935
Duduksampeyan	74,29	51.835	689
Kebomas	30,06	102.581	3.422
Gresik	5,54	93.335	16.874
Manyar	95,42	110.165	1.155
Bungah	79,49	67.123	844
Sidayu	47,13	43.444	922
Dukun	59,03	68.954	1.168
Panceng	62,59	52.437	838
Ujungpangkah	94,82	50.971	538
Sangkapura	118,72	76.741	646
Tambak	78,70	42.100	535
<b>GRESIK</b>	<b>1.191,25</b>	<b>1.324.777</b>	<b>1.112</b>

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Kab. Gresik, yang diolah (2016)

Seiring peningkatan jumlah penduduk khususnya di wilayah kecamatan Gresik dengan kepadatan penduduk tertinggi, maka tingkat kebutuhan penduduk untuk kebutuhan pokok pun juga meningkat, salah satunya adalah kebutuhan papan. Kebutuhan akan tempat tinggal tidak terelakkan lagi dan harus dipenuhi oleh setiap individu. Mengingat kebutuhan tersebut, maka bisnis perumahan tidak akan pernah mati dan terus mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan kota Gresik sendiri. Dikutip dari surat kabar <http://surya.co.id>; (2016) sekretaris KTNA (Kontak Tani Nelayan Andalan) Gresik, Siswadi, bahwa lahan pertanian di Gresik mengalami penyusutan 10 hektar setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat jelas adalah perubahan fungsi sawah dan tambak untuk kegiatan industri atau perumahan di sepanjang kecamatan Manyar, Duduksampeyan dan Cerme.

Dilansir dari <http://okezone.com>; (2016) pengembang properti saat ini lebih dominan meluncurkan properti kelas menengah-bawah sebagai upaya menangkap animo pasar yang kini sedang mengemuka. Harga akan menjadi patokan bagi konsumen apakah biaya yang dikeluarkan dapat dipenuhi dan apakah harga tersebut akan sebanding dengan manfaat yang akan diperoleh. Hal ini sesuai dengan pendapat Fajar Laksana (2008;105) harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan cara memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa. Menurut Septhani (2011;7) menyatakan bahwa harga adalah atribut yang paling penting yang dievaluasi oleh konsumen. Oleh karena itu penetapan harga oleh perusahaan penting untuk diperhatikan karena berhubungan dengan keputusan konsumen membeli produk.

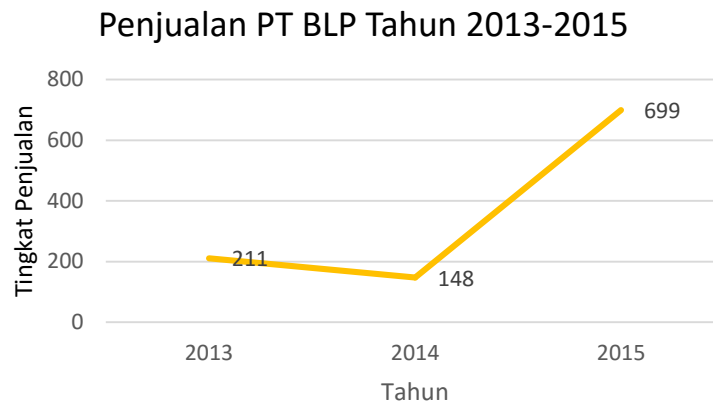
Selain faktor harga, faktor lain yang harus dipenuhi oleh pengembang dalam merencanakan pembangunan adalah fasilitas. Sebagaimana diatur dalam UU No.1 Tahun 2011 pasal 64 ayat 6 bahwa dalam perencanaan kawasan pemukiman harus mencakup tiga hal pokok yaitu; peningkatan sumber daya perkotaan atau perdesaan, mitigasi bencana dan penyediaan atau peningkatan prasarana, sarana, dan utilitas umum. Menurut Lupiyoadi, (2014; 162) bukti fisik (fasilitas fisik) adalah lingkungan fisik, dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi. Adanya fasilitas tersebut dapat menjadi nilai tambah produk properti dan mendorong konsumen untuk mengambil keputusan pembelian.

Harga akan menjadi tolak ukur kemampuan daya beli dan apabila harga yang harus dibayar melebihi dari manfaat yang diterima maka konsumen akan

merasa puas, begitupun dengan fasilitas. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan rangsangan untuk membeli produk dan jika fasilitas yang didapat sebagai imbas dari membeli produk melebihi harapan dari konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal terhadap perusahaan. Sebagaimana menurut Gasperz (1997) dalam Fajar Laksana (2008;10) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi, oleh karena itu penting bagi pihak pengembang bisnis perumahan untuk memperhatikan harga dan fasilitas yang mereka tawarkan sebagai komponen penting produk properti mereka.

Dilansir dari <http://jawapos.com>; (2016) tren properti pilihan para konsumen di Gresik masih pada perumahan kelas menengah dengan konsep minimalis dengan fasilitas pendukung yang menunjang. Salah satu pengembang yang dapat menangkap peluang tersebut adalah PT Bumi Lingga Pertiwi. Perusahaan yang berdiri sejak tanggal 5 Oktober 1981 ini telah berkembang menjadi developer besar di Gresik. Setelah sukses dengan proyek pertama Gresik Kota Baru seluas  $\pm 160$  Ha, PT BLP menawarkan perumahan baru yaitu Kawasan Pondok Permata Suci dengan luas  $\pm 120$  Ha. Pondok Permata Suci atau biasa dikenal dengan istilah PPS merupakan perumahan eksklusif dengan konsep 3K : Kenyamanan, Kelengkapan, dan Keamanan yang berlokasi strategis di desa Suci, kecamatan Manyar, Gresik. Pondok Permata Suci adalah kompleks perumahan terpadu yang dimulai pada tahun 2012 yang dilengkapi dengan kawasan komersial

berupa kompleks pertokoan. Selain fasilitas komersial, kawasan ini juga dilengkapi dengan sarana pendidikan, kesehatan dan hiburan. Berikut disajikan data penjualan tahun 2013-2015 PT BLP Properti.



*Sumber : Departemen Pemasaran PT BLP Gresik, yang diolah (2016)*

Gambar 1.2  
Data Penjualan PT BLP tahun 2013-2015

Berdasarkan data penjualan PT BLP di atas, cenderung terjadi peningkatan penjualan properti dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015 terjadi peningkatan signifikan lebih dari tiga kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun tersebut PT BLP sedang mengadakan *launching cluster* baru yaitu Permata Harmony dan Permata Rivera di kawasan Pondok Permata Suci. *Cluster* ini adalah hunian bertema modern minimalis dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang cukup lengkap. *Cluster* ini memiliki banyak pilihan produk dengan *range* harga murah hingga mahal. Pada saat itu penjualan rumah tipe kecil paling mendominasi dengan kisaran harga 180 juta sampai dengan 230 juta. Data tersebut menunjukkan adanya animo besar masyarakat terhadap rumah dengan harga kisaran 200 juta jika

dibandingkan dengan penjualan properti dengan harga 400 juta ke atas yang penjualannya stagnan sepanjang tahun.

PT BLP menetapkan harga propertinya dengan metode harga berdasarkan biaya (*cost oriented*). Biaya yang dimaksud adalah biaya pembuatan produk ditambah dengan persentase keuntungan yang diinginkan. PT BLP berani membandrol harga lebih tinggi karena harga tersebut dinilai masih sesuai dengan manfaat yang diberikan. Selain itu perkembangan investasi juga menjadi penyebab harga yang ditawarkan PT BLP lebih mahal. Misalnya untuk harga perumahan di PPS dengan tipe 50/105, PT BLP membandrol harga 365 juta, sedangkan pada perumahan Permata Graha Agung di desa Pongangan bertipe 50/120 dibandrol dengan harga 337 juta.

Menangkap adanya peluang pasar kelas menengah ke bawah dan tren pasar, PT BLP sebagai developer yang sangat memperhatikan masalah fasilitas sebagai pendukung produk propertinya telah menyediakan fasilitas pendukung perumahan dengan luas lahan 40% dari total lahan yang dimiliki. Jenis fasilitas perumahan di PT BLP sendiri beragam. Fasilitas yang disediakan mulai dari fasilitas umum berupa jalan raya, jaringan air, listrik dan telepon, tempat pembuangan sampah dan fasilitas keamanan. Sedangkan fasilitas sosial yang disediakan berupa fasilitas pendidikan, kesehatan, ibadah, sarana rekreasi dan tempat pemakaman umum. Fasilitas-fasilitas tersebut terus dikembangkan karena peran fasilitas tersebut dapat mendorong keputusan pembelian konsumen.

Ditinjau dari segi fasilitas PT BLP lebih menawarkan keberagaman. Jika pada pengembang kebanyakan hanya menawarkan fasilitas standar seperti jalan,



jaringan listrik, air dan telepon, tempat beribadah, sarana olahraga, dan taman bermain. Sedangkan PT BLP dengan konsep kawasannya menyediakan fasilitas lebih lengkap dan terpadu dalam satu kawasan sehingga memudahkan para penggunanya.

Mengingat pentingnya faktor harga sebagai tolak ukur daya beli konsumen dan fasilitas sebagai sarana pendukung produk properti dalam pengambilan keputusan pembelian serta sejauh mana faktor tersebut memberikan kepuasan bagi pembelinya, maka peneliti ingin membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Perumahan Pondok Permata Suci Gresik”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik ?
3. Apakah keputusan pembelian berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen perumahan PPS Gresik ?
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen pada perumahan PPS Gresik ?

5. Apakah fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen pada perumahan PPS Gresik ?
6. Apakah harga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik ?
7. Apakah fasilitas berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung harga terhadap keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung fasilitas terhadap keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen perumahan PPS Gresik.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung harga terhadap kepuasan konsumen pada perumahan PPS Gresik.
5. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan PPS Gresik.
6. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tidak langsung harga terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik.

7. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan PPS Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Gresik  
Sebagai salah satu syarat untuk meningkatkan penilaian akreditasi universitas.
2. Bagi PT Bumi Lingga Pertiwi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengembangkan bisnis properti dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan agar lebih baik dimasa yang akan datang.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan  
Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan, informasi sekaligus sebagai bahan acuan untuk referensi dalam penelitian berikutnya yang berkenaan dengan pengaruh harga dan fasilitas properti terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen.