

## FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APARTMENT DI KAWASAN SUPERBLOCK KOTA BEKASI

Novita\*, Rita Laksmitasari Rahayu\*, Marselly Dwiputri\*

\*Arsitektur, Universitas Indraprasta PGRI

---

### INFO ARTIKEL

**Kata kunci:**

Apartment  
Superblock  
analisa kepuasan  
kepuasan penghuni  
faktor-faktor kepuasan  
Kota Bekasi

---

### ABSTRAK

**Abstrak:** Jumlah penduduk Kota Bekasi setiap tahunnya mengalami peningkatan, oleh sebab itu aktivitas perkotaan semakin meningkat dan mengakibatkan kebutuhan akan hunian semakin meningkat. Hunian Apartment di Kawasan Superblock semakin diminati oleh masyarakat *urban* hal ini disebabkan karena Kawasan Superblock memiliki fasilitas lengkap dan dapat menghemat waktu untuk beraktivitas penghuni. Namun semakin banyaknya peminat akan Apartment pada Kawasan Superblock maka banyak permasalahan yang timbul, yang menyebabkan penghuni tidak puas terhadap Apartment di Kawasan Superblock tersebut. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kepuasan pengguna Apartment di Kawasan Superblock dengan menggunakan 4 (empat) faktor yaitu: Aksesibilitas, Desain Bangunan, Pemeliharaan dan Operasional, serta Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini merupakan solusi dari permasalahan yang timbul dan keinginan pengguna Apartment sehingga pengguna Apartment di Kawasan Superblock merasa puas dan nyaman.

---

**Alamat Korespondensi:**

Novita  
Arsitektur/ Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Indraprasta PGRI  
[novitasitinjak927@yahoo.com](mailto:novitasitinjak927@yahoo.com)

---

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi akibat pembangunan pada kota bekasi merupakan magnet bagi penduduk untuk datang mencari pekerjaan dan bertempat tinggal. Semakin pesatnya pertumbuhan penduduk kota bekasi mengakibatkan semakin meningkat pula permintaan akan hunian dan segala fasilitasnya. Kota bekasi sebagai kota metropolitan pada lima tahun terakhir mengalami peningkatan penduduk sekitar 2,56 %, dan pertumbuhan penduduk hingga tahun 2023 diprediksikan menjadi 3,2 juta jiwa. Pertumbuhan penduduk akan terus terjadi seiring dengan kota yang semakin berkembang. Peningkatan jumlah penduduk perkotaan yang terjadi, menyebabkan aktivitas yang ada pada suatu kota akan berlangsung terus menerus dan terus meningkat. Peningkatan aktivitas perkotaan secara langsung mengakibatkan bertambahnya permintaan akan kebutuhan domestik, diantaranya yaitu kebutuhan akan hunian. Pilihan hunian perkotaan cenderung beragam, tidak hanya berupa rumah tapak. Namun juga terdapat hunian yang dibangun secara vertikal atau biasa disebut dengan rumah susun/ apartemen. Hunian vertikal lebih efektif dan efisien. Lahan yang terbatas secara horizontal, dapat dimanfaatkan lebih maksimal.

Pemilihan keputusan bertempat tinggal pada apartemen sebagai aset properti tidak lepas dari faktor penarik bertempat tinggal. menurut perundang-undangan, definisi properti telah diatur dalam Surat Keputusan Menteri Negara Perumahan Rakyat No. 05/KPTS/BK4PN/1995, yaitu didefinisikan sebagai tanah hak dan atau

bangunan permanen yang menjadi objek pemilik dan pembangunan (pasal 1 nomor 4). Manajemen properti melibatkan proses, sistem dan tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mengelola siklus kehidupan seluruh properti yang diperoleh. Bentuk manajemen properti yang dimaksudkan diantaranya yaitu akuisisi, kontrol, akuntabilitas, pertanggung jawaban, pemeliharaan dan pemanfaatan. Sehingga diketahui dalam pengelolaan aset properti diperlukan pemahaman mengenai daya tarik hunian yang ideal bagi masyarakat perkotaan. Sehingga kualitas hidup penghuni sebagai konsumen meningkat. Seperti yang dijelaskan Powell (2010) bahwa sebagai suatu objek yang ditawarkan kepada konsumen harus dapat menjadi sorotan, diminta, dicari, dibeli oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu Powell juga berpendapat bahwa daya tarik pada suatu objek sangat dipengaruhi oleh kualitasnya. Dimana jika kualitasnya buruk maka daya tarik objek tersebut juga akan rendah, begitu pula sebaliknya. Daya tarik terhadap suatu objek akan menimbulkan suatu efek yang mempengaruhi keputusan khususnya penghuni untuk bertempat tinggal. Maka dari itu, sebuah hunian harus mampu mencuri perhatian, mempertahankan minat, menimbulkan keinginan, dan memperoleh tindakan dari penghuninya.

Kepuasan penghuni merupakan salah satu tolak ukur pengembang dalam menentukan keberhasilan suatu proyek. Proyek dapat dikatakan berhasil apabila produk yang dihasilkan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen. Kepuasan penghuni adalah respon penghuni terhadap evaluasi ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Prasojo, 2014).

Kepuasan penghuni dapat tercapai apabila harapan akan bangunan sama dengan yang didapat dan dirasakan oleh penghuni (Hadi, 2015), dimana tingkat harapan pada penelitian ini diwakilkan oleh tingkat kepentingan. Menurut Lara dan Bakker (2012), mengukur kepuasan penghuni tidaklah mudah dan sangat dinamis. Pada penelitian ini apartemen yang akan diamati yaitu apartemen springlake summarecon bekasi, apartemen grand metropolitan dan apartemen grand kumala lagoon. Faktor-faktor kepuasan penghuni akan diamati pada saat kondisi penghuni sudah tinggal. Penelitian tentang kepuasan penghuni apartemen mahasiswa sebelumnya dilakukan oleh Dwipurwani (2013), Sutanto (2008) menambahkan *perceived value* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dari penghuni 9 buah apartemen di Surabaya. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Yustina (2005), terdapat 2 kategori faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Sejahtera di Surabaya yaitu produk dan layanan. Penelitian tentang kepuasan di Indonesia juga beberapa kali telah dilakukan namun kepuasan yang diteliti bukanlah kepuasan berhuni yang ditujukan bagi penghuni apartemen tetapi lebih kepada pelanggan supermarket, perusahaan telekomunikasi, rumah sakit, alat transportasi, toko, dan perumahan (Aryani dan Rosita, 2010; Charlis, 2015; Anugrah, 2015; Akbar dan Parvez, 2009; Artiningtyas, 2015; Supriyanti, 2015). Adapun faktor yang menjadi kepuasan penghuni menggunakan empat faktor utama, yaitu Aksesibilitas, Desain

Bangunan, Pemeliharaan dan Operasional, serta Kualitas Pelayanan. Kepuasan penghuni tidak dapat dilepaskan dari strategi yang digunakan oleh perusahaan (Haryanto, 2013).

### METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang mengandung makna suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata dan baris kalimat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong “Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Kuisioner, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun yang menjadi sumber pengumpulan data yaitu melalui penghuni Apartment Springlake, Grand Metropolitan dan Grand Kumala Lagoon di Kota Bekasi.

### HASIL

Adapun yang menjadi hasil dari pengumpulan data penghuni Apartment Springlake, Grand Metropolitan dan Grand Kumala Lagoon di Kota Bekasi yaitu :

Tabel 1. Hasil Penelitian

No	Variabel	Faktor-faktor kepuasan penghuni apartment
1	Aksesibilitas	Terjangkau
		Fasilitas lengkap
		Lokasi strategis
		Dekat tol
2	Desain bangunan	Unik
		Area terbuka hijau
		Area olahraga
		Ruang belajar nyaman
3	Pemeliharaan	Garansi
		Kualitas
		Kemudahan perawatan
4	Kualitas pelayanan	Keamanan
		Kemudahan
		Perbaikan dan pemeliharaan
		kebersihan
		Kinerja

Hasil penilaian responden serta teori yang terkait, kemudian dari hasil sintesis tersebut akan ditarik sebuah kesimpulan. Berikut ini merupakan pembahasan faktor-faktor yang dapat menjadi kepuasan pengguna Apartment.

- Tersedianya lahan parkir bagi pengguna penghuni apartment dan parkir kendaraan tertata rapi.
- Apartment jauh lebih aman karena memiliki Access Card penghuni dan adanya status lahan.

- Apartment memiliki potensi untuk disewakan kembali.
- Kualitas pelayanan yang cepat sehingga dapat memuaskan penghuni.
- Pelayanan customer service yang cepat, pembayaran tagihan listrik, air dan main tenance di bagian keuangan selalu update.
- Perawatan lift dilakukan berkala, sehingga Lift aman untuk digunakan.
- Tempat bermain anak atau *Children Play Ground* di buat menarik dan nyaman.
- Lingkungan area apartemen yang dihuni bersih dan harum dan lokasi apartment sangat strategis.
- *Receptionist* melayani dengan ramah dan jelas ketika ada customer.
- Security menjaga lingkungan apartemen dengan ketat.
- House keeping membersihkan area apartemen dengan teliti.
- Lobby apartemen menyediakan ruang tunggu bagi para tamu atau pengunjung.
- Koridor di area unit terlihat bersih dan harum.
- Penerangan gedung apartemen cukup terang ketika malam hari.
- Informasi bagi para penghuni cukup mudah karena banyak di sediakan papan informasi.
- Engineering melakukan maintenance sesuai schedule dan perbaikan secara baik.
- Terdapat macam jenis kolam renang di apartmen ynag cukup lebar dan airnya jernih.
- Area lingkungan apartemen penghijauan dengan menaruh berbagai jenis macam tanaman.
- Keamanan di setiap sudut dengan meletakkan CCTV.

### Solusi Design



Gambar 1. Perspektif Eksterior



Gambar 2. Interior study room

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor kepuasan pengguna/penghuni Apartment di Kawasan Superblock didapat dari hasil pelayanan bangunan tersebut serta mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang lengkap bagi penghuni. Penghuni merasa nyaman apabila service bangunan dan pengelola bangunan mengelola gedung sangat baik.

### Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pengguna/penghuni apartment. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- Apartment yang dirancang harus memiliki keunikan tersendiri.
- Bangunan apartment harus mampu menarik minat masyarakat dan beralih untuk memilih apartment.
- Bangunan apartment harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna/penghuni.

## DAFTAR RUJUKAN

Jurnal Dimensi Arsitektur Vol. 31(2), Hal 124-132.

Kwanda, T., Rahardjo, J., Wibowo, B.R. (2003). Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bangunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana.

Nuraeni. 2014. *Faktor yang Mempengaruhi Minat*. <http://ejournal.undiksha.ac.id/>.

Nu'man. 2014. *Bab III Metode Penelitian*. <http://etheses.uinmalang.ac.id/>.

Putri, M. D. & Yustina, M. (2005). Tingkat Kepuasan Penghuni dalam Menempati Apartemen Sejahtera.

- Ratih, Indyastari Wikan (2006). Kajian Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Pemanfaatan Ruang Publik Di Rumah Susun Kemayoran. Tesis Perumahan dan Pemukiman. Bandung: Institut Teknologi Bandung. Universitas Kristen Petra: Surabaya.
- Ratih, Indyastari Wikan (2006). Kajian Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Pemanfaatan Ruang Publik Di Rumah Susun Kemayoran. Tesis Perumahan dan Pemukiman. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Vivianli. 2016. *Analisis Pengaruh dan Kualitas Pelayanan*. [https:// repository.usd.ac.id /7301/ 2 /122214030\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/7301/2/122214030_full.pdf).