

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dasar Hukum

Dalam hal pengembangan perumahan terdapat beberapa peraturan yang telah ditetapkan di Indonesia dan menjadi dasar pelaksanaan pengembangan perumahan. Peraturan tersebut mengatur berbagai macam hal, mulai dari tata cara pengembangan properti hingga syarat dan ketentuan yang perlu dipenuhi pengembang. Beberapa peraturan yang mengatur terkait perumahan dan pemukiman adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
4. Standar Nasional Indonesia 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Properti

Manajemen merupakan serapan dari bahasa Inggris *manage* yang memiliki makna mengelola atau mengurus. Pengertian manajemen menurut John A. F. Stoner

dalam bukunya yang berjudul *Management* merupakan suatu proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*), serta pengontrolan (*controlling*), terhadap manusia dan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, berdasarkan Kode Etik Penilaian Indonesia dan Standar Penilaian Indonesia (KEPI dan SPI 2018) mendefinisikan properti sebagai konsep hukum yang mencakup kepentingan, hak dan manfaat yang berkaitan dengan suatu kepemilikan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia memaknai properti sebagai harta berupa tanah, bangunan serta sarana dan prasarana yang tidak terpisahkan dari tanah hak milik atau bangunan yang dimaksud.

Manajemen properti menurut Scarrett (2002) diuraikan sebagai usaha untuk mengelola properti dengan memerhatikan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang diinginkan oleh pemilik properti. Kebutuhan dasarnya adalah melaksanakan tugas-tugas seperti menegosiasikan izin dengan persyaratan yang sesuai, memulai dan menegosiasikan tinjauan sewa dan pembaruan sewa, serta mengawasi pemeliharaan fisik dan penegakan perjanjian sewa.

Sedangkan dalam *Real Estate Handbook* yang ditulis oleh Harris & Friedman (1984), manajemen properti diterjemahkan sebagai pengoperasian properti sebagai bisnis, termasuk persewaan, pengumpulan sewa, pemeliharaan, dan lain-lain. Tugas-tugas berikut ini sering diperlukan dalam kepemilikan properti seperti pembukuan dan pelaporan, persewaan, pemeliharaan dan perbaikan, pembayaran pajak, penyediaan utilitas dan asuransi, *remodeling*, penetapan dan penagihan tarif sewa, akuisisi dan disposisi, kelayakan pengembangan dan rehabilitasi, pembiayaan dan pajak penghasilan.

Pendapat ahli lain, yaitu Griffin (2004) berpendapat sedikit berbeda yang menyatakan bahwa manajemen properti merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Sehingga manajemen properti secara umum dapat diterjemahkan sebagai pengelola harta kekayaan. Manajemen properti juga dapat dikategorikan sebagai cabang usaha *real estate* yang mencakup penyewaan, pengawasan, penagihan sewa, perawatan, serta pengelolaan *real estate* dari pemilik properti kepada pihak penyewa dengan bantuan manajer properti untuk mencapai tujuan tertentu.

Tujuan manajemen properti secara umum terbagi dalam dua kategori. Pertama, mengelola properti sebagai instrumen investasi. Properti memiliki karakteristik unik sehingga dalam mengelola properti sebagai instrumen investasi perlu memerhatikan faktor eksternal seperti peraturan pemerintah, faktor persaingan, permintaan dan penawaran, serta selera konsumen agar dapat meningkatkan pendapatan dan modal investor. Kedua, untuk mengelola aspek fisik dan lingkungan agar dapat tercapai hasil yang optimal, efektif, dan efisien. Manajemen properti dalam hal ini memiliki tujuan utama untuk menghambat terjadinya penyusutan ataupun kerusakan pada properti maupun lingkungan sekitarnya.

Tujuan manajemen properti untuk mengelola properti sebagai alat investasi menuntut manajer properti bertanggung jawab untuk menjalankan bisnis yang cukup besar. Hal tersebut terjadi karena dana yang ditanam investor pada umumnya relatif besar sehingga membuat setiap keputusan manajer menjadi faktor utama. Dalam melaksanakan perannya sebagai pembuat keputusan, manajemen secara

umum terbagi dalam empat model, yaitu: manajemen internal, manajemen eksternal, manajemen kombinasi (internal dan eksternal), serta manajemen divisi hierarkis (Scarrett, 2002).

Manajemen internal memiliki keunggulan tim yang hanya berfokus pada kepentingan satu investor dan dapat mengambil tindakan cepat terhadap keputusan investasi jika diperlukan. Perusahaan properti pada umumnya menerapkan cara ini, mendapatkan keuntungan dari keterampilan dan keahlian khusus yang dimiliki manajer. Namun, model ini memiliki kelemahan bahwa manajemen internal tidak mungkin memiliki keahlian di setiap aspek properti dan tidak ekonomis untuk membayar tenaga ahli dalam menangani bidang khusus yang insidental.

Manajemen eksternal memiliki keunggulan yang jauh lebih banyak dibandingkan manajemen internal. Model ini biasa diterapkan oleh investor atau pengembang properti yang memiliki modal besar. Perusahaan terlibat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan properti dan mempertahankan tim yang sangat berpengalaman dan termotivasi. Dimungkinkan untuk meminta pengetahuan dan keahlian di luar area manajemen langsung, tim pemasaran akan memiliki pengalaman terkini tentang tingkat permintaan dan persewaan dan tim penilai akan mengetahui hasil apa yang dicapai dalam berbagai transaksi. Namun, model ini juga memiliki kekurangan karena dilakukan oleh pihak ketiga maka rahasia perusahaan menjadi taruhannya maka harus sangat selektif ketika memilih tender dengan pihak manajemen properti. Selain itu, ada kalanya investor atau pengembang properti akan melibatkan perusahaan yang berbeda untuk bertindak di lokasi geografis yang berbeda atau di sektor pasar properti yang berbeda. Kadang-kadang, agen sendiri

akan menunjuk agen lokal, atas persetujuan mereka dan biasanya hanya untuk menangani hal-hal rutin yang bersifat harian.

Manajemen kombinasi (internal dan eksternal) memiliki keunggulan dapat mengambil banyak bentuk, yang mana manajemen internal dan eksternal saling menghormati kemampuan dan keahlian masing-masing serta bekerja sama dalam berbagai tugas manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini membutuhkan ikatan yang kuat untuk memungkinkan kemitraan seperti itu sukses karena dua manajer dan dua tim bekerja bersama di berbagai tingkat dan intensitas tanpa salah satu manajer memiliki manajemen lini total. Pengaturan seperti itu membutuhkan komitmen yang kuat dari setiap anggota tim jika ingin berhasil.

Manajemen hierarkis merupakan proses manajemen dengan model manajer internal memberikan instruksi membatasi agen untuk menjalankan peran manajemen yang terbatas. Banyak perusahaan akan memilih model ini, yang mana dorongan bisnis dilakukan oleh manajer internal, kemudian agen yang ditunjuk untuk melakukan tugas dasar dan berulang dari manajemen properti. Harus ada kontrak antara pihak-pihak yang mengatur secara pasti sejauh mana tanggung jawab agen untuk menghindari kesalahpahaman. Alasan untuk memberikan penugasan khusus kepada agen mungkin karena keahlian manajemen internal yang dirasa kurang atau terlalu terbatas.

2.2.2 Manajemen Properti Perumahan

Properti terbagi dalam 4 kategori berdasarkan Kode Etik Penilaian Indonesia dan Standar Penilaian Indonesia 2018, yaitu: *Personal Property*, *Real Property*,

Perusahaan/Badan Usaha, dan Hak Kepemilikan Finansial. Perumahan yang notabene merupakan rumah tinggal merupakan salah satu contoh nyata dari *real property*. *Real property* merupakan hak kepemilikan atas kepentingan hukum yang melekat pada *real estat* atau hubungan hukum penguasaan yuridis oleh pemilik atas *real estat*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) bahwa definisi perumahan merupakan sekumpulan rumah yang sebagai bagian dari pemukiman, baik di perkotaan maupun di pedesaan, dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Dalam Undang-Undang tersebut juga dijelaskan mengenai definisi rumah tepatnya pada Pasal 1 ayat (7) yang menyebutkan rumah merupakan bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya.

Rumah dibedakan menjadi lima kategori berdasarkan fungsi dan tujuannya sebagaimana tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011, yaitu terdapat rumah komersial, rumah swadaya, rumah umum, rumah khusus dan rumah negara. Kawasan perumahan yang dijadikan objek penelitian ini termasuk dalam kategori rumah komersial karena diselenggarakan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011.

Rumah tidak hanya berfungsi sebatas untuk kebutuhan tempat tinggal tetapi dapat menjadi salah instrumen investasi. Sesuai dengan pengertian yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (8) bahwa rumah juga dapat diselenggarakan untuk mendapatkan keuntungan. Hal ini yang melatarbelakangi para pengembang untuk mengelola perumahan dalam kegiatan manajemen properti dengan harapan untuk mendapat keuntungan lebih besar. Manajemen properti perumahan mampu mencegah terjadinya penurunan nilai dari properti bahkan hingga membuat nilai properti tersebut menjadi terus meningkat.

Pada umumnya pengembang perumahan menyelenggarakan fungsi manajemen properti secara mandiri. Hal tersebut memiliki keunggulan yang dapat memudahkan pengembang dalam melakukan pengelolaan secara berkelanjutan serta fungsi pengawasan dapat dilakukan secara langsung tanpa perantara pihak ketiga. Tidak hanya itu, pihak pengembang juga dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien karena tidak memerlukan biaya tambahan untuk bekerja sama dengan pihak ketiga.

Kualitas perumahan tidak hanya dilihat melalui kondisi fisik bangunannya saja. Namun, saat ini konsumen juga memerhatikan lokasi yang tepat kaitannya dengan akses ke fasilitas lingkungan dan infrastruktur. Oleh karena itu, pihak pengembang perumahan perlu memperhatikan faktor penyediaan infrastruktur yang menjadi penunjang sarana dan prasarana bagi penghuni perumahan. Selain itu, kualitas perumahan dapat meningkat dengan adanya pengelolaan perumahan yang baik. Sejalan dengan Ibem (2012), pengembang perumahan perlu memerhatikan peningkatan kapasitas serta penerapan strategi penyediaan rumah yang tepat harus

dilibatkan dalam organisasi perumahan, sehingga dapat meningkatkan kualitas perumahan dan layanan terkait.

Pengembangan perumahan yang kian meningkat membuat pemerintah mengeluarkan arahan bagi pengembang terkait standar peraturan dan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pihak pengembang. Sebagaimana diatur dalam UU No. 1 Tahun 2011 Pasal 130, bahwa penyelenggara permukiman wajib menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, dan kesehatan di perumahan dan kawasan permukiman; turut mencegah terjadinya penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman yang merugikan dan membahayakan kepentingan orang lain dan/atau kepentingan umum; menjaga dan memelihara prasarana lingkungan, sarana lingkungan, dan utilitas umum yang berada di perumahan dan kawasan permukiman; dan mengawasi pemanfaatan dan berfungsinya prasarana, sarana, dan utilitas umum perumahan dan kawasan permukiman.

2.2.3 Manajemen Lingkungan Perumahan

Pengertian lingkungan menurut Wiryono (2013) di dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Lingkungan, lingkungan merupakan gabungan semua hal yang berada di sekitar individu dan dapat memengaruhi kehidupan individu tersebut.

Lingkungan perumahan menjadi salah satu faktor dasar yang dipertimbangkan oleh calon pembeli maupun penyewa. Ditilik dari segi lingkungan, permasalahan muncul ketika lokasi pengembangan perumahan telah ditentukan. Pertama, melihat daerah tersebut layak untuk dikembangkan perumahan serta tidak mengganggu

ekologi. Hal tersebut menjadi penting karena banyak perumahan dikembangkan di daerah perbukitan atau merupakan daerah resapan air. Sehingga, membuat keseimbangan ekologi menjadi terganggu dengan timbulnya banjir dan kekeringan akibat berkurangnya cadangan air tanah. Terakhir, pemukiman yang dikembangkan oleh pengembang hampir seluruhnya berada di area rural. Kondisi ini akan berdampak buruk bagi lingkungan perkotaan jika tidak dibarengi oleh fasilitas transportasi massal karena membuat penduduk bergantung pada kendaraan bermotor yang akan meningkatkan polusi udara.

Oleh karena itu, pemerintah melakukan intervensi dalam penentuan lokasi perumahan dengan menerbitkan peraturan SNI tahun 2004 tentang Tata cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan. Dalam peraturan disebutkan dengan tegas bahwa lokasi perumahan harus sesuai dengan peruntukan lahan yang diatur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) atau dokumen perencanaan lainnya yang ditetapkan dengan Perda setempat. Secara rinci juga dijelaskan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi dalam menentukan lokasi lingkungan perumahan, sebagai berikut:

1. Kriteria keamanan

Kriteria keamanan dapat dicapai dengan memerhatikan bahwa lokasi tersebut bukan merupakan kawasan lindung (*catchment area*). Perlu dipastikan juga lingkungan tersebut bukan area olahan pertanian dan hutan produksi. Selain itu, perlu pengecekan lebih lanjut bahwa bukan merupakan daerah buangan limbah pabrik, daerah bebas bangunan pada area Bandara, atau bahkan daerah dibawah jaringan listrik tegangan tinggi.

2. Kriteria kesehatan

Untuk memenuhi kriteria kesehatan ini perlu mempertimbangkan bahwa lokasi berada di kawasan yang bersih dan sehat. Perlu juga dipastikan bahwa daerah tersebut bukan daerah yang mempunyai pencemaran udara di atas ambang batas, pencemaran air permukaan dan air tanah dalam.

3. Kriteria kenyamanan

Kriteria kenyamanan yang dimaksudkan dalam SNI (2004) dapat dicapai dengan kemudahan aksesibilitas. Selain itu, kemudahan berkomunikasi internal/eksternal, baik secara langsung atau tidak langsung, serta kemudahan berkegiatan prasarana dan sarana lingkungan tersedia.

4. Kriteria keindahan/keserasian/keteraturan (kompatibilitas)

Kriteria ini dapat dicapai dengan cara melakukan penghijauan, mempertahankan karakteristik topografi dan lingkungan yang ada, misalnya tidak meratakan bukit.

5. Kriteria fleksibilitas

Kriteria fleksibilitas dapat tercapai dengan mempertimbangkan kemungkinan pertumbuhan fisik atau pemekaran lingkungan perumahan dikaitkan dengan kondisi fisik lingkungan dan keterpaduan prasarana.

6. Kriteria keterjangkauan jarak

Kriteria keterjangkauan jarak mempertimbangkan jarak pencapaian ideal kemampuan orang berjalan kaki sebagai pengguna lingkungan terhadap penempatan sarana dan prasarana-utilitas lingkungan; dan

7. Kriteria lingkungan berjati diri

Kriteria ini dicapai dengan cara mempertimbangkan keterkaitan dengan karakter sosial budaya masyarakat setempat, terutama aspek kontekstual terhadap lingkungan tradisional/lokal setempat.

Lingkungan sangat berpengaruh terhadap nilai suatu properti. Salah faktor lingkungan yang menjadi kunci dalam pengembangan properti adalah kondisi perekonomian. Sesuai dengan Dengah et al. (2014), yang menyatakan bahwa faktor ekonomi menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan lokasi rumah, faktor tersebut meliputi jarak menuju tempat kerja, tempat hiburan, serta fasilitas umum dipertimbangkan demi mencapai efisiensi waktu dan biaya. Hal tersebut juga sesuai dengan Harjanto & Hidayanti (2016) yang mengemukakan bahwa faktor lokasi sangat berpengaruh terhadap nilai properti, dibuktikan dengan perbedaan nilai dari dua buah properti yang memiliki bentuk fisik sama tetapi memiliki nilai berbeda karena terletak di lokasi yang berbeda.

2.2.4 Kualitas Bangunan

Kualitas merupakan penekanan pada ciri – ciri yang diutamakan secara menyeluruh, dari suatu produk, yang dapat menunjang kemajuan guna memuaskan kebutuhan pelanggan (Assauri, 2017). Kualitas dapat dikatakan merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga kualitas akan berorientasi serta ditentukan oleh pelanggan. Sedangkan, bangunan memiliki makna wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, baik sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air. Bangunan berfungsi sebagai tempat manusia melakukan

kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2002.

Berdasarkan dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas bangunan merupakan ciri atau karakteristik yang dapat memuaskan pelanggan atas hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, berfungsi sebagai tempat tinggal, untuk melakukan kegiatan dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Kualitas bangunan juga berdasarkan kepada orientasi pelanggan dalam hal ini adalah penghuni rumah, sehingga perlu memenuhi kebutuhan fisik dan psikis setiap penghuninya.

Fungsi rumah sebagai pemenuh kebutuhan fisik dan psikis merupakan wujud atas keberadaan manusia secara individual dan sosial. Atas dasar tersebut setiap bangunan rumah perlu memerhatikan konstruksi dan fungsi dari rumah yang telah ada serta menyesuaikan dengan kebutuhan penghuninya. Selain itu, perlu memerhatikan desain rumah tinggal yang tidak hanya terbatas pada pemilihan warna atau bentuk rumah karena tata letak dalam desain interior juga dapat memengaruhi kondisi psikologi penghuni (Setiawan & Ruki, 2014). Unsur desain yang dimaksud dapat memengaruhi psikologi penghuni adalah penglihatan, perasa, pendengaran, dan penciuman. Proses perancangan bangunan harus berorientasi pada penghuni sehingga perlu diketahui bagaimana cara berpikir penghuni serta perspektif penghuni akan sesuatu.

Kualitas bangunan sangat memengaruhi nilai dari properti karena hal tersebut akan berdampak pada umur ekonomis bangunan. Nilai akan properti dapat terdepresiasi seiring berjalannya waktu akibat terjadinya kerusakan fisik, fungsi, atau bahkan akibat pengaruh faktor eksternal.

2.2.5 Sarana dan Prasarana Perumahan

Sarana dan prasarana dapat dimaknai sama dengan fasilitas yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar pekerjaan guna mencapai suatu tujuan. Pengembang wajib untuk menyediakan fasilitas berupa perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penghuni dalam melaksanakan seluruh kegiatannya, sehingga semua kebutuhan penghuni dapat terpenuhi. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan penghuni dan akan mendorong jumlah permintaan akan suatu properti (Rate et al.,2015).

Para calon penghuni perumahan memiliki preferensi perumahan yang telah dilengkapi dengan fasilitas pendidikan, belanja, makan, rekreasi, beribadah, serta layanan medis. Jika tidak tersedia secara terintegrasi mereka lebih memilih perumahan yang dekat dengan fasilitas-fasilitas tersebut. Sejalan dengan Karim (2008) yang menyatakan bahwa fasilitas harus mampu memengaruhi tingkat kepuasan penghuni terhadap kondisi lingkungan perumahan.

Jenis-jenis pelayanan pun telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1987 yang membagi jenis fasilitas ke dalam 3 kategori, yaitu:

1. Prasarana lingkungan

Kelengkapan lingkungan yang dimaksud meliputi: jalan, saluran pembuangan limbah, serta saluran pembuangan air.

2. Fasilitas umum

Bangunan-bangunan yang dibutuhkan dalam memenuhi pelayanan lingkungan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah antara lain: jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan gas, jaringan telepon, terminal angkutan umum, kebersihan (sampah), serta pemandu kebakaran.

3. Fasilitas sosial

Fasilitas sosial yang dibutuhkan dalam lingkungan permukiman, yaitu: fasilitas pendidikan, kesehatan, perbelanjaan dan niaga, pemerintah dan pelayanan umum, rekreasi kebudayaan, olah raga dan lapangan terbuka.

Selain itu, lingkungan perumahan juga perlu dilengkapi dengan prasarana seperti jaringan jalan dan jaringan drainase. Jaringan jalan digunakan sebagai fasilitas untuk mobilitas manusia dan kendaraan, serta berfungsi sebagai akses penyelamatan dalam keadaan darurat. Jaringan drainase merupakan prasarana yang ditujukan untuk mengalirkan air permukaan ke daerah resapan yang telah disediakan.

Menurut SNI 2004, lingkungan perumahan juga perlu dilengkapi dengan jaringan air limbah yang memenuhi ketentuan dan persyaratan teknis mengikuti peraturan/perundangan yang telah berlaku. Layanan sistem persampahan merupakan prasarana lain yang perlu disediakan oleh pengembang perumahan. Sistem layanan pengelolaan sampah yang memadai seperti bak sampah, gerobak

sampah, tempat pembuangan sementara (TPS), dan tempat pembuangan akhir (TPA). Jaringan listrik juga harus disediakan pada lingkungan perumahan meliputi kebutuhan daya listrik yang memadai dan jaringan listrik. Selain itu, lingkungan perumahan juga diperlukan dilalui oleh jaringan transportasi atau memiliki akses yang tidak terlalu jauh untuk menjangkau jaringan transportasi tersebut.

2.2.6 Tingkat Kepuasan Penghuni

Definisi kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009, dikutip dalam Harianto, 2013) adalah perasaan pelanggan yang merasa puas atau kecewa dihasilkan dari perbandingan kinerja yang diberikan oleh produk atau hasil dengan ekspektasi pelanggan. Sehingga, dapat disimpulkan jika kinerja produk berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja suatu produk gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, seperti menciptakan hubungan produsen dan konsumen yang harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan, dan menjadi media promosi secara tidak langsung (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi produsen (Tjiptono, 2008 dikutip dalam Sinaga, 2018).

Ada tiga metode yang dapat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009, dikutip dalam Harianto, 2013), yaitu:

1. Survei berkala

Survei berkala mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara langsung dan dapat menanyakan terkait keinginan untuk membeli kembali dan kesediaannya untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

2. Tingkat kehilangan pelanggan

Pengukuran tingkat kehilangan pelanggan dilakukan dengan cara mengamati konsumen tetap secara langsung. Bentuk pencegahan yang dapat dilakukan kepada konsumen yang pergi adalah dengan cara menghubungi pelanggan tersebut secara langsung.

3. Pelanggan misterius

Pelanggan misterius merupakan seorang yang berperan sebagai pembeli potensial bagi perusahaan kompetitor dan memberikan informasi terkait kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan kompetitor tersebut.

2.2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh beberapa variabel terhadap tingkat kepuasan penghuni adalah sebagai berikut.

1. Sinaga (2018), judul penelitian “Analisis Pengaruh Manajemen Properti terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Tinggal di Perumahan Vila Zeqita Medan Tuntungan” dengan menggunakan lima variabel bebas meliputi pengelolaan perumahan, kualitas bangunan, prasarana perumahan, fasilitas perumahan, dan karakteristik lingkungan. Metode yang digunakan adalah dengan uji statistik berupa analisis linier berganda. Hasil yang diperoleh atas penelitian itu adalah semua variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Sedangkan jika dilihat secara parsial, variabel pengelolaan perumahan, kualitas bangunan, dan fasilitas perumahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni tetapi untuk variabel prasarana perumahan dan

karakteristik lingkungan hanya berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan penghuni.

2. Dian et al. (2016), judul penelitian “Pengaruh Manajemen Properti Rumah Susun Terhadap Kepuasan Penyewa Rumah Susun Sukaramai Medan” dengan menggunakan enam variabel sebagai parameter pengukur tingkat kepuasan, meliputi karakteristik rumah susun, karakteristik fasilitas rumah susun, kualitas bangunan, karakteristik lingkungan, karakteristik lokasi rumah susun, dan manajemen rumah susun. Menggunakan metode analisis regresi berganda dalam analisisnya sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut Karakteristik rumah berpengaruh positif dan tidak signifikan, Karakteristik lokasi dan manajemen rumah berpengaruh positif dan signifikan, fasilitas, kualitas bangunan, dan lingkungan rumah susun berpengaruh negatif dan tidak signifikan.
3. Setiadi (2015), dengan judul penelitian “Analisis Faktor Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Sewa Studi Kasus Rumah Susun Sewa Kemayoran”. Menggunakan lima variabel untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni, yaitu: tarif, pengelolaan rusun, kualitas bangunan, kelengkapan sarana, dan sosial kapital dan kualitas lokasi. Dalam penelitian tersebut digunakan analisis regresi berganda dengan menghasilkan kesimpulan bahwa tarif, pengelolaan rusun, sosial kapital dan kualitas lokasi memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan penghuni. Kualitas bangunan dan kelengkapan sarana dan prasarana memiliki korelasi namun tidak signifikan.

4. Hui et al. (2011), judul penelitian “Effect of property management on property price: a case study in HK ” dengan variabel struktur lingkungan dan manajemen properti yang digunakan untuk melihat pengaruhnya terhadap harga properti. Penelitian tersebut menggunakan metode *hedonic price* dan diperoleh hasil bahwa manajemen properti memiliki hubungan signifikan dan positif dengan harga properti, dibuktikan dengan adanya peningkatan harga properti yang menerapkan manajemen properti.
5. Ibem (2012), dengan judul “Residents' perception of the quality of public housing in urban areas in Ogun State, Nigeria”, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh beberapa variabel meliputi, strategi penyediaan perumahan, karakteristik perumahan, kapasitas penyedia perumahan, dan karakteristik sosial ekonomi terhadap kualitas perumahan. Penelitian tersebut menggunakan metode analisis regresi dalam pengujian semua variabel terkait. Hasil atas penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kapasitas penyedia perumahan, strategi penyediaan perumahan, karakteristik perumahan, dan karakteristik sosioekonomi penduduk berpengaruh terhadap kualitas perumahan.