

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masa ini pembangunan perumahan di daerah Gorontalo telah berkembang begitu pesat. Keadaan ini juga berbanding lurus dengan masyarakat yang lebih banyak memilih untuk membeli rumah di kawasan perumahan daripada membangun rumah sendiri. Pertimbangan pengguna jasa dalam memilih perumahan seringkali meliputi akses yang mudah dijangkau, kenyamanan, keamanan, dan harga yang terjangkau. Salah satu bagian yang juga tidak luput dari perhatian pengguna jasa adalah mutu bangunan itu sendiri. Sistem manajemen pengendalian mutu dalam setiap pembangunan merupakan bagian penting.

Menurut Turner (1991), proyek akan berhasil jika selesai tepat waktu, dengan biaya yang sesuai, dan mutu yang bagus. Banyak yang memahami bagaimana cara mengukur biaya dan waktu, tapi sangat sedikit orang yang mengerti apa yang dimaksud mutu yang baik dalam ruang lingkup proyek. Terlepas dari dinyatakan sebagai salah satu dari tiga kriteria utama keberhasilan proyek, sangat sedikit yang menulis tentang mutu dalam proyek.

Developer perumahan telah menjamin bahwa perumahan mereka memenuhi keinginan konsumen dalam standar mutu. Menurut pengamatan empiris di Kota Gorontalo, pada kenyataannya tidak semua konsumen perumahan merasa puas dengan perumahan yang ditempatinya, terutama pada kondisi fisik bangunan. Beberapa masalah yang sering timbul menurut pengamatan secara empiris adalah munculnya retak-retak pada dinding bangunan, cat yang cepat memudar, dan keramik lantai yang mudah terangkat. Masalah tersebut mempengaruhi mutu suatu bangunan, sehingga perlu dilakukan peninjauan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa untuk melihat sejauh mana kepuasan konsumen pada kondisi fisik bangunannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian singkat yang dijelaskan pada latar belakang penelitian dirumuskan masalah yaitu sejauh apa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fisik bangunan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana pencapaian mutu oleh developer dengan melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan developer dan kondisi fisik bangunan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penulisan tugas akhir ini mempunyai beberapa batasan masalah agar tidak menimbulkan pemahaman yang menyimpang, batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Obyek penelitian adalah Perumahan Graha Fitrah Mandiri (Jl. Sarini Abdullah), Tirta Kencana (Jl. Muhammad Yamin), dan Misfalah Rasaindo (Jl. Arif Rahman Hakim).
2. Peninjauan yang dilakukan meliputi kepuasan pengguna jasa terhadap mutu perumahan.
3. Peninjauan mutu hanya menyangkut kondisi fisik rumah.
4. Harga dan tipe rumah diabaikan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini agar developer perumahan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna jasa dan agar dalam proses pembangunan perumahan dapat mengutamakan manajemen mutu didalamnya.