

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis properti di Indonesia semakin mengalami perkembangan yang baik dalam beberapa tahun terakhir sejak dikucurkannya kredit perbankan. Sumber pembiayaan untuk sektor properti yang berasal dari perbankan mencakup kredit untuk modal kerja (kontruksi dan real estate dan kredit untuk konsumsi (KPR dan KPA). Pertumbuhan kredit properti berfluktuasi dari waktu ke waktu, dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain hasil suku bunga, hasil kemudahan persyaratan kredit.

Kredit perbankan dan subsidi pembiayaan pemerintah di atas semakin mendorong perkembangan industri properti Indonesia sehingga menunjukkan tren positif. Perkembangan industri properti menjadi semakin agresif dari tahun ke tahun, investasi di bidang properti menjadi sangat menarik dan berpotensi yang menguntungkan. Kondisi ini mendorong pengembang-pengembang untuk menciptakan hunian idaman investor. Dengan kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dan perbankan maka peluang pengembang dalam menjual akan semakin besar dan investor tentu saja akan semakin selektif dalam memilih hunian idaman mereka.

Hasil survei perusahaan periklanan properti Rumah 123 *marketplace properti* terpopuler dengan pertumbuhan kunjungan sebesar 30% sepanjang tahun 2023 dibandingkan 2022 silam dan rata-rata pertumbuhan jumlah *listing* baru sebanyak 390.000 tiap bulannya. CEO 99 Group Indonesia yang menaungi Rumah123 dan 99.co Indonesia, menuturkan, saat ini Rumah123 dikunjungi 6 juta pencari properti setiap bulannya, digunakan puluhan ribu agen aktif, lebih dari 200 developer aktif, dan memiliki total *listing* properti aktif lebih dari 2 juta.

Melihat peluang di tahun 2024, Rumah123 pun optimis pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat mengingat Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi 2023 tetap pada kisaran 4,5%-5,3%. Di sisi lain, survei Harga Properti Residensial yang dirilis BI per November kemarin, menunjukkan pertumbuhan

penjualan rumah primer sebesar 6,74% (qtq), cenderung tinggi dari pertumbuhan triwulan sebelumnya (6,59%, qtq).

Terlebih pemerintah juga menghadirkan sejumlah regulasi dan insentif kebijakan yang berpotensi menggairahkan pasar properti, seperti insentif PPN Ditanggung Pemerintah (PPN-DTP), bantuan biaya administrasi pembelian rumah senilai Rp4 juta bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) hingga pemberlakuan Golden Visa bagi WNA yang berinvestasi di Indonesia.

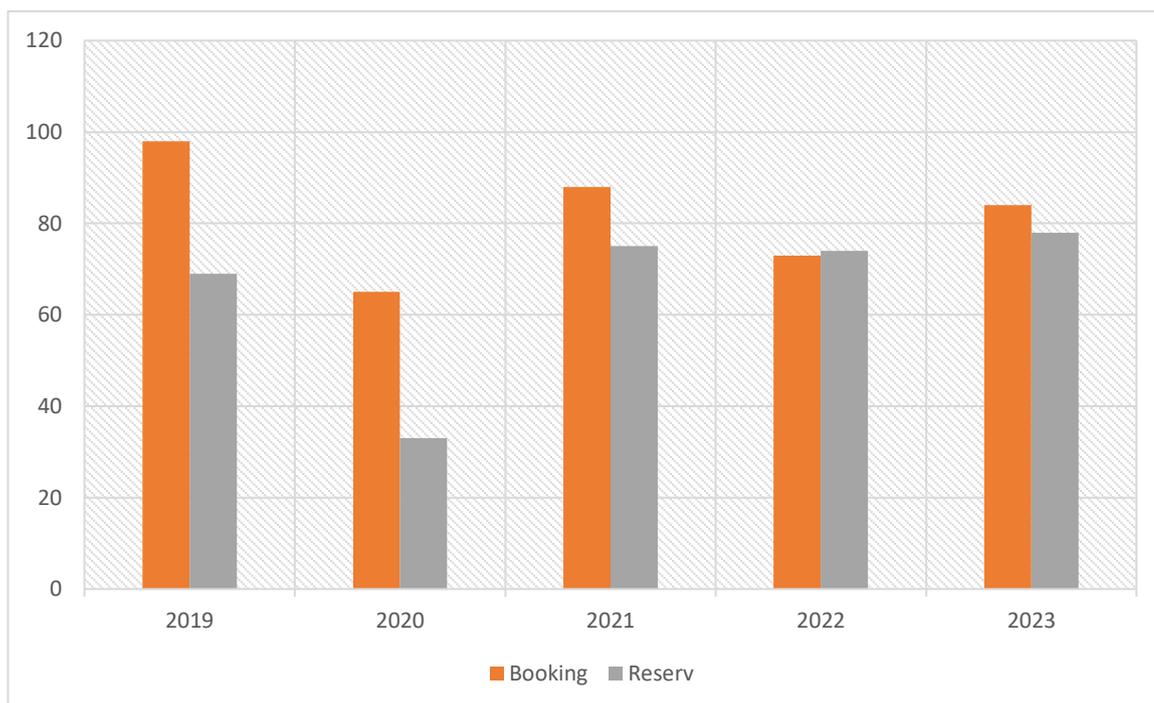
Pengembang (developer) adalah orang-perorangan atau perusahaan yang bekerja membangun atau mengubah daratan atau tanah dan meningkatkan kegunaan dari suatu bangunan yang sudah ada untuk beberapa tujuan baru atau menghasilkan efek yang lebih baik . Semakin berkembangnya industri properti di Indonesia maka banyak bermunculan broker atau agen properti yang meramaikan pasar penjualan properti. Dalam persaingan yang ketat, Kualitas Pelayanan dan Harga yang ditawarkan oleh Broker menjadi pertimbangan bagi Pelanggan.

PT Yeoboland Alfazza Propertindo merupakan salah satu perusahaan Ageny di Kabupaten Bekasi sebagai Agency yang berada dekat dengan Kawasan Industri MM2100 PT Yeoboland Alfazza Propertindo memiliki Potensi Pasar utama yang cukup besar yakni para karyawan pabrik. Dimana dalam melaksanakan kegiatannya menghadapi persaingan dengan Agency lain untuk memasarkan produk kepada konsumen. Untuk mengatasi persaingan tersebut, PT Yeoboland Alfazza Propertindo menerapkan beberapa pelayanan dan penawaran harga yang cukup menjual untuk merebut pasar. Yeoboland mengalami perkembangan yang sangat baik untuk meningkatkan usahanya.

Gambar 1. 1. Tabel Daftar Harga Produk di PT Yeoboland

PRODUK YANG ADA DI PT YEOBOLAND ALFAZZA PROPERTINDO				
NO	NAMA PERUMAHAN	TYPE	HARGA	LOKASI
1	Cluster Persada 3	45/60	488.950.000	Kec. Telajung
		45/70	533.867.000	
2	Aurelia Residence	40/60	557.500.000	Kec. Setu
		40/70	604.375.000	
3	Pandawa Residence	45/60	566.500.000	Kec. Setu
		45/70	665.830.000	

Gambar 1. 2. Laporan Penjualan PT Yeoboland Alfazza Propertindo 3 Tahun Terakhir



Sumber Data diolah : PT Yeoboland Alfazza Propertindo

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan kemudian menuangkan dalam bentuk penulisan karya ilmiah dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo “

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai

Berikut :

1. PT Yeoboland Alfazza Propertindo yang menyediakan berbagai property dari berbagai Developer perumahan hingga Developer PT
2. Perbedaan harga antara produk yang ditawarkan
3. Adanya persaingan dengan Agency lain, termasuk harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan
4. Adanya Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil dari identifikasi masalah yang ada di PT Yeoboland Alfazza Propertindo menunjukan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna

mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?
2. Apakah secara parsial ekuitas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?
3. Apakah secara parsial ekuitas harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan ekuitas kualitas pelayanan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial ekuitas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial ekuitas harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Yeoboland Alfazza Propertindo?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis Jasa khususnya oleh pelaku bisnis Agency.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, harga dan Kepuasan Konsumen.

3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.