

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi pada saat ini, persaingan dunia bisnis menjadi semakin ketat. Globalisasi telah menyebabkan berbagai jenis industri berkembang dengan pesat baik itu industri produk maupun jasa. Hal ini membuat setiap perusahaan harus mampu menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk mendapatkan posisi yang kuat di pasar agar dapat mempertahankan konsumen dari persaingan usaha yang sama. Para pelaku bisnis harus siap dan memiliki keunggulan tersendiri dalam menghadapi era tersebut agar mampu mempertahankan pangsa pasar yang sudah ada dan harus selalu berinovasi demi memenangkan hati para konsumen.

Pada saat ini banyak perusahaan yang telah hadir di setiap kota dan meningkatnya jumlah urbanisasi sehingga kebutuhan dan keinginan manusia menjadi semakin tinggi dan meningkat, salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi adalah kebutuhan akan tempat tinggal atau rumah. Tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan tempat paling nyaman untuk bernaung. Untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan beraktivitas maka suatu perusahaan harus memberikan kenyamanan bagi konsumen, konsumen akan Pada saat ini banyak perusahaan yang telah hadir di setiap kota dan meningkatnya jumlah urbanisasi sehingga kebutuhan dan keinginan manusia menjadi semakin

tinggi dan meningkat, salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi adalah kebutuhan akan tempat tinggal atau rumah. Tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan tempat paling nyaman untuk bernaung. Untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan beraktivitas maka suatu perusahaan harus memberikan kenyamanan bagi konsumen, konsumen akan merasa puas dan akhirnya memilih produk barang atau jasa tersebut sebagai prioritas utama dan akan memunculkan suatu loyalitas dengan sendirinya.

Pelanggan yang loyal betapa pentingnya bagi keuntungan perusahaan jasa. Setelah memahami arti pentingnya pelanggan yang loyal penulis akan menelaah faktor apa saja yang membuat seorang pelanggan menjadi loyal. Seorang pelanggan tidak akan begitu saja loyal pada satu produk tersebut justru seorang pemasar perlu memberikan alasan bagi pelanggan untuk selalu melakukan pembelian bagi suatu produk dan bertahan terus-menerus menggunakan produk tersebut yang ditawarkan. Suatu perusahaan perlu menciptakan nilai terhadap pelanggan agar menjadi loyal terhadap produk. Penelitian telah menunjukkan bahwa hubungan dapat menciptakan nilai bagi pelanggan melalui faktor-faktor seperti memberikan keyakinan yang lebih besar, menawarkan manfaat sosial, dan memberikan perlakuan khusus.

Loyalitas merupakan keputusan pelanggan secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama (Cristopher and Lauren, 2010:133). Sedangkan menurut hasil penelitian sesuai dengan penelitian (Adhitya Rifky, 2015:6) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pengaruh Tarif Kamar dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Horison Hotel Semarang, hasil penelitiannya menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas diantaranya tarif sewa dan juga fasilitas.

Agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, maka setiap perusahaan harus menetapkan tarif harga secara tepat. Tarif sering diartikan sama dengan harga, tetapi tarif lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa pelayanan, sedangkan pengertian harga lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang. Namun harga dengan tarif sama – sama memiliki keterikatan dengan uang.

Menurut (Kotler, 2009:68) harga mempunyai banyak bentuk dan banyak fungsi, seperti sewa, uang sekolah, ongkos, upah/*fee*, bunga, tarif, biaya penyimpanan, gaji dan komisi semuanya merupakan harga yang harus anda bayar untuk mendapatkan barang atau jasa. Selain harga faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah fasilitas. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan di buat nyaman dan menarik (Tjiptono, 2014:158).

Rumah susun sewa Otorita Mukakuning merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang telah beroperasi sejak tahun 2003 di Batam. Kawasan ini terletak di kawasan industri Mukakuning, berdiri di area seluas 25 Ha, terdiri dari 9 Tower Block dengan total kamar sebanyak 576 unit type 21. Rumah susun ini mempunyai kapasitas hunian sebanyak 2.304 orang. Disekitar komplek rumah susun juga tersedia kios-kios yang menyediakan kebutuhan harian bagi para penghuninya. Untuk menghuni rumah susun sewa Otorita Mukakuning harus memenuhi berbagai persyaratan administrasi calon penghuni sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Persyaratan Administrasi

Pass foto 3 X 4	4 lembar	(suami + istri bagi yang berkeluarga (domisili perusahaan berada di Batam))
Foto <i>copy</i> KTP	1 lembar	
Materai 6000	2 lembar	
Surat keterangan kerja	1 lembar	
Foto <i>copy</i> surat nikah bagi penyewa keluarga	2 lembar	
Foto <i>copy</i> kartu keluarga	1 lembar	
Mengisi dan menandatangani formulir calon penghuni pada bagian administrasi pada saat pendaftaran.		

Sumber: *Data Internal Rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam*

Tarif sewa yang ditawarkan oleh rumah susun sewa Otorita Mukakuning ada dua sistem yaitu tarif sewa kamar perseorangan dan juga tarif sewa kamar *booking*.

Tabel 1. 2 Tarif sewa kamar perseorangan

Lantai	Jaminan sewa	Harga sewa	Total
I	Rp 258.750	Rp 172.500	Rp 431.250
II	Rp 236.250	Rp 157.500	Rp 393.750
III	Rp 213.750	Rp 142.500	Rp 356.250
IV	Rp 191.250	Rp 127.500	Rp 318.750

Sumber: Data Internal Rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam

Tarif sewa perseorangan adalah maksimal penempatan calon penyewa empat orang dalam setiap kamar. Harga sewa tidak termasuk biaya listrik, air, dan retribusi setiap bulannya. Jaminan sewa kamar dan sewa kamar dibayar dimuka sebelum calon penghuni menempati kamar yang ditunjuk oleh pengelola. Jaminan kamar akan dikembalikan apabila penghuni pindah kamar atau keluar (*check out*) dari rumah susun sewa Otorita Mukakuning. Jadi, tarif sewa perseorangan memang tergolong murah namun belum tentu penyewa nyaman dengan penyewa yang lain dalam kamar tersebut.

Tabel 1. 3 Tarif Sewa Kamar *Booking*

Lantai	Jaminan sewa	Harga sewa	Total
I	Rp 1.035.000	Rp 690.000	Rp 1.725.000
II	Rp 945.000	Rp 630.000	Rp 1.575.000
III	Rp 855.000	Rp 570.000	Rp 1.425.000
IV	Rp 765.000	Rp 510.000	Rp 1.275.000

Sumber: Data Internal Rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam

Tarif sewa *booking* kepemilikan atas nama sendiri pada kamar tersebut. Namun tarif sewa yang dikenakan tetap maksimal empat orang penghuni. Calon penghuni bisa tinggal sendiri dikamar tersebut. Tarif sewa tidak termasuk biaya listrik, air, dan retribusi setiap bulannya. Jaminan sewa kamar dan sewa kamar dibayar dimuka sebelum calon penghuni menempati kamar yang ditunjuk oleh

pengelola. Jaminan kamar akan dikembalikan apabila penghuni pindah kamar atau keluar (*check out*) dari rumah susun sewa Otorita Mukakuning. Jadi, tarif sewa kamar yang dikenakan pada kamar *booking* lebih tinggi dibandingkan tarif sewa perseorangan. Tarif sewa untuk kamar *booking* lumayan tinggi dibandingkan dengan kamar kos-kosan yang ada disekitarnya berkisar antara Rp 450.000 s/d Rp 550.000 sudah termasuk dengan sewa air, listrik dan lainnya. Selain tarif sewa ada faktor yang mempengaruhi loyal atau tidaknya seorang konsumen yaitu fasilitas.

Fasilitas yang tersedia di rumah susun sewa Otorita Mukakuning adalah Tempat tidur susun, Kasur, Bantal, Lemari pakaian, AC (*Air conditioner*), Gorden, Meteran air, Meteran listrik, Ember plastik, Kamar mandi di dalam kamar, Tempat sampah. Sedangkan, sarana dan prasarana antara lain adalah Air Bersih PT ATB, Penerangan Listrik PLN, Sarana Olahraga, Sarana Ibadah, Sarana Parkir, A.T.M Center, Pengamanan 24 Jam, Kios. Rumah susun sewa Otorita Mukakuning adalah diperuntukkan khusus bagi pekerja saja, baik itu untuk yang belum berkeluarga maupun yang sudah berkeluarga.

Tabel 1. 4 Laporan hunian unit rumah susun Mukakuning per 31 Desember 2018

Bulan	Jumlah kamar	Kamar tidak efektif	Kamar efektif
Desember 2017	576	67	509
Januari	576	54	522
Februari	576	93	483
Maret	576	91	485
April	576	90	486
Mei	576	90	486
Juni	576	85	491
Juli	576	83	493
Agustus	576	80	496
September	576	83	493
Oktober	576	81	495
November	576	78	498
Desember	576	0	0

Sumber: Data Internal Rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan dari kamar tidak beroperasi secara aktif sebab adanya beberapa kamar hunian yang tidak layak untuk dihuni dikarenakan rusak. Dalam pembahasan sebelumnya dijelaskan bahwa kapasitas hunian 2.304 orang dengan bangunan rumah susun sewa Otorita Muka Kuning yang terdiri dari 9 *Twin Block* tapi yang beroperasi hanya 8 *twin block* dan 1 *twin block* gedungnya rusak dan tidak layak huni. Masing-masing *twin block* berjumlah 512 kamar X kapasitas hunian per kamar (4 orang) maka jumlah kapasitas yang seharusnya adalah 2.048 orang.

Tabel 1.1 Pencapaian okupansi rumah susun sewa otorita Mukakuning pada tahun per 31 Desember 2018

Periode	Masuk	Keluar	Total Hunian efektif	Persentase Hunian efektif
Desember 2017	-	-	1289	63,31%
Januari	60	121	1228	58,81%
Februari	107	148	1187	61,44%
Maret	139	90	1236	63,71%
April	103	122	1217	62,60%
Mei	102	84	1235	63,53%
Juni	68	51	1252	63,75%
Juli	151	60	1343	68,10%
Agustus	86	57	1372	69,15%
September	124	39	1457	73,88%
Oktober	104	93	1468	74,14%
November	98	60	1506	74,50%
Desember	-	-	1506	74,50%

Sumber: Data Internal Rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi total hunian pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam. Pada bulan Februari dan April cenderung mengalami penurunan, untuk bulan selanjutnya total hunian mulai meningkat namun tidak tercapai hingga 100%. Penurunan dan peningkatan ini apakah dikarenakan tarif sewa atau fasilitas yang diberikan oleh pengelola rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam kurang menarik bagi penyewa rumah susun tersebut. Berdasarkan latar belakang berikut peneliti tertarik untuk melakukan kajian pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam dengan judul **“PENGARUH TARIF SEWA DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SUSUN SEWA OTORITA MUKAKUNING BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Tarif sewa yang dikenakan oleh rumah susun sewa Otorita Mukakuning untuk kamar *booking* lebih mahal dibandingkan dengan kos-kosan yang ada disekitarnya.
2. Tingkat hunian tidak maksimal.
3. Fasilitas yang disediakan tidak merata disetiap kamar.
4. Adanya kamar hunian yang tidak layak huni.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak informasi-informasi yang belum dipaparkan keseluruhan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti membatasi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y) pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tarif sewa (X1) dan fasilitas (X2) yang ditawarkan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.
3. Populasi dan sampel adalah penghuni yang menyewa dan tinggal di rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.
4. Lokasi yang penelitian ini adalah rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah tarif sewa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam?
3. Apakah tarif sewa dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah tarif sewa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.
3. Untuk mengetahui apakah tarif sewa dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini penulis menggolongkan ke dalam dua bagian utama diantaranya:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah Pengetahuan mengenai pemasaran khususnya mengenai pengaruh tarif sewa dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi masukan bagi pihak pengurus rumah susun sewa Otorita Mukakuning Batam sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa tersebut, bagaimana cara agar tarif sewa dan fasilitas yang efektif dan efisien sehingga pelanggan akan tetap loyal dan tujuan dari perusahaan tersebut tercapai secara optimal.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Semoga bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.