

Evaluasi Kepuasan Penghuni pada Fasilitas Hunian Perusahaan Industri Perkebunan

Haris Murwadi⁽¹⁾, Boedi Darma Sidi⁽²⁾, Hanson E. Kusuma⁽³⁾

⁽¹⁾Program Studi Arsitektur, Universitas Bandar Lampung.

⁽²⁾Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan, Institut Teknologi Bandung.

⁽³⁾Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan, Institut Teknologi Bandung.

Abstract — Evaluation of the occupant satisfaction in the residential facilities of plantation industry was a specific research. The specific of research was caused its occupancy status was the royalty. The status of the royalty only owned for occupant still working in the company. The purpose of this research was to find out the most important residential factors and the occupant satisfaction. The research also aimed at determining the relationship between the occupant characteristic and its occupancy factors. The method of this research was a combination method between qualitative and quantitative and it was conducted sequentially. Method of data collection and data analysis were carried out in accordingly. Analysis in qualitative data was content analysis while quantitative data used statistical methods such as frequency analysis, factor analysis, and correlation analysis. This research found that the quality and condition of building were the most important residential factors but the occupants did not feel satisfied. Education and income were the occupancy characteristics which correlated with the occupancy factors such as KM/WC and the relationship of space front yard area. Another correlation was indicated by the education characteristic and the flexibility factors modified the function and form

Keywords: satisfaction, facility, residential, industrial, plantation.

Abstrak — Evaluasi kepuasan penghuni pada fasilitas hunian industri perkebunan merupakan penelitian yang khas. Kekhasan kajian ini disebabkan status huniannya bersifat hak pakai. Status hak pakai hanya dimiliki selama penghuni masih bekerja di perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor hunian yang paling dianggap penting dan dirasakan puas oleh penghuni. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik penghuni dan faktor-faktor huniannya. Metode yang digunakan pada penelitian ini berupa metode gabungan antara kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan secara berurutan. Metode pengumpulan dan analisis data dilakukan sesuai tahap penelitiannya. Analisis yang digunakan pada data kualitatif berupa content analysis sedangkan pada data kuantitatif menggunakan metode statistik berupa analisis frekuensi, analisis faktor, dan analisis korelasi. Penelitian ini menemukan bahwa kondisi dan kualitas bangunan merupakan faktor hunian yang paling dianggap penting namun tidak dirasakan paling puas oleh penghuni. Pendidikan dan penghasilan merupakan karakteristik penghuni yang berkorelasi dengan faktor-faktor hunian berupa KM/WC dan hubungan ruang serta luas halaman depan. Korelasi lainnya ditunjukkan oleh karakteristik pendidikan dan faktor keleluasan mengubah fungsi dan bentuk.

Kata Kunci: kepuasan, fasilitas, hunian, industri, perkebunan.

1. PENDAHULUAN

Fasilitas hunian perusahaan merupakan sebuah fasilitas berupa hunian (rumah) yang disediakan oleh perusahaan guna memudahkan kegiatan perusahaan. Fasilitas hunian cenderung diperuntukkan bagi pimpinan maupun karyawan inti perusahaan. Penyediaan fasilitas hunian bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran aktivitas bagi pimpinan dan karyawan inti tersebut. Penyediaan fasilitas hunian cenderung diterapkan oleh perusahaan (instansi) yang memiliki banyak cabang, jauh dari pusat kota, atau terletak pada lokasi industri.

Penyediaan Fasilitas hunian perusahaan merupakan suatu fenomena biasa yang terjadi pada sebuah perusahaan. Fenomena tersebut ditunjukkan bahwa fasilitas hunian ini ditempati oleh penghuni dalam waktu yang cukup lama dengan suatu aturan yang ditetapkan perusahaan. Kondisi ini secara langsung turut mempengaruhi rasa kepemilikan sekaligus kepuasan terhadap fasilitas hunian tersebut. Masalah ini bertambah besar dengan melihat kenyataan bahwa fasilitas hunian tersebut dibuat secara asal. Fasilitas hunian yang dibuat secara asal kemungkinan tidak dapat memenuhi harapan semua penghuninya, mengabaikan aspek-aspek kualitas, serta nilai-nilai individu yang berbeda.

Penelitian ini membahas evaluasi kepuasan penghuni pada fasilitas hunian industri. Bahasan penelitian ini hanya terfokus pada fasilitas hunian yang disediakan oleh perusahaan industri khususnya perusahaan industri perkebunan. Industri perkebunan yang terkait dengan penelitian ini adalah hanya pada industri perkebunan tebu pada PT Gunung Madu Plantation (GMP).

Lingkup wilayah studi (populasi) pada penelitian ini adalah Housing-2 GMP yang terdiri dari 936 unit. Housing-2 dipilih sebagai objek penelitian ini karena jumlah huniannya paling banyak dan fasilitas perumahan yang lebih lengkap dibandingkan Perumahan GMP lainnya. Batasan populasi pada penelitian ini meliputi enam (6) tipe terbesar yang terdapat pada Housing-2 tersebut. Responden penelitian ini merupakan kepala rumah tangga atau istri yang turut mempengaruhi kebijakan aktivitas dominan di dalam hunian.

TABEL 1.
RINCIAN JUMLAH HUNIAN BERDASARKAN
DIVISI

Divisi	Site A	I	II	III	IV	VI	
Housing (H)	Site A	H1	H2	H3	H4	H6	Total
Jumlah	51	314	936	230	142	148	1821

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2011)

Penelitian - penelitian pada tema kepuasan terhadap hunian telah banyak dilakukan. Objek-objek penelitian sebelumnya memiliki status hunian berupa milik dan sewa. Objek-objek yang diteliti pada hunian milik berupa rumah umum murah (Hasyim, 2003; Kwanda dkk., 2003; Mohit dkk., 2010), apartemen/flat (Althas & Ozsoy, 1998; Liu, 1999), dan rumah umum (Ukoha & Beamish, 1997). Objek yang diteliti pada hunian sewa berupa rumah umum (Jiboye, 2010) dan rumah susun (Pamungkas, 2010). Secara umum, aspek-aspek yang diteliti pada objek hunian tersebut relatif sama yaitu berupa aspek hunian, lingkungan, dan pelayanan manajemen (Jiboye, 2010).

Temuan Penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa kepuasan penghuni dipengaruhi oleh faktor hunian (Jiboye, 2010) khususnya pada aspek fisik (Kwanda dkk., 2003; Mohit dkk., 2010; Pamungkas, 2010), faktor lingkungan (Jiboye, 2010) khususnya pada aspek interaksi sosial (Hasyim, 2003; Pamungkas, 2010), aspek fasilitas lingkungan (Mohit dkk., 2010; Pamungkas, 2010), aspek kondisi sosial lingkungan Mohit dkk. (2010), dan faktor manajemen (Ukoha & Beamish, 1997; Mohit dkk., 2010; Pamungkas, 2010). Temuan lainnya menunjukkan bahwa ketidakpuasan penghuni dipengaruhi oleh faktor hunian berupa aspek fisik (Ukoha & Beamish, 1997; fisik Liu, 1999) dan spasial (Althas & Ozsoy; 1998), faktor lingkungan berupa fasilitas lingkungan (Liu, 1999), dan faktor manajemen (Liu, 1999; Jiboye, 2010).

Fasilitas hunian perusahaan merupakan hunian dengan status hak pakai. Status hak pakai ini mendorong perusahaan sebagai penyedia fasilitas hunian untuk membuat beberapa aturan yang mengikat bagi penghuni. Aturan yang berlaku berupa larangan penghuni untuk melakukan perubahan dan penambahan dalam bentuk apapun pada hunian tersebut (Dokumen

Perusahaan). Larangan perubahan dan penambahan hunian kemungkinan akan mempengaruhi kepuasan menghuni. Kepuasan menghuni akan dirasakan berbeda pada hal yang dianggap penting dan hal yang dianggap tidak penting.

Kepuasan menghuni pada hal yang dianggap penting merupakan suatu kepuasan yang ideal (harapan). Kepuasan ideal ini bermakna bahwa keinginannya harus terpenuhi. Kepuasan menghuni pada hal yang dianggap tidak penting merupakan suatu kepuasan yang terasa biasa. Sehingga, hubungan antara kepuasan dan kepentingan penelitian ini diinterpretasikan sebagai gambaran yang bersifat respon dan prioritas.

TABEL 2.
HUBUNGAN PERNYATAAN KEPENTINGAN DAN KEPUASAN

Pernyataan	Respon	Prioritas
Kepuasan > Kepentingan	Biasa	Tidak
Kepuasan < Kepentingan	Harapan	Prioritas

(Sumber: Penulis, 2011; interpretasi dari Nasution, 1998)

Berdasarkan perkembangan penelitian diatas, penelitian sebelumnya baru meneliti mengenai hunian milik dan sewa pada perumahan umum, perumahan umum murah, flat/apartemen yang dikembangkan oleh pemerintah maupun swasta (developer). Penelitian mengenai fasilitas hunian industri dengan status hak pakai belum pernah dilakukan. Sehingga, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor hunian yang mempengaruhi kepentingan dan kepuasan pada fasilitas hunian industri dengan status penggunaan berupa hak pakai serta untuk mengetahui hubungan antara karakteristik penghuni dan faktor-faktor huniannya.

2. Metode

Penelitian ini bersifat eksploratif. Metode yang dipilih untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah metode gabungan (*mixed method*) berupa metode kualitatif dan kuantitatif (*Sequential Exploratory Design*). Penelitian *Sequential Exploratory Design* ini dilakukan dengan penggunaan metode kualitatif diawal sebagai sarana eksplorasi penghuni. Penelitian

tahap selanjutnya menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini digunakan untuk mendapatkan respon terhadap tingkat kepuasan penghuni.

Penelitian tahap pertama (kualitatif) hanya digunakan sebagai penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan ini bertujuan untuk mendapatkan bahan penyusunan instrumen penelitian tahap kedua (kuesioner). Instrumen kuesioner yang akan disusun terdiri dari variabel-variabel penelitian yang lebih spesifik dan sesuai dengan konteks penelitian. Variabel-variabel penelitian ini diharapkan lebih mewakili keadaan responden karena metode penyusunannya didapat dari hasil eksplorasi lapangan terlebih dahulu dan bukan merupakan perkiraan peneliti semata.

Metode pengumpulan data dilakukan sesuai dengan tahapan penelitiannya. Pengumpulan data tahap pertama dilakukan dengan metode wawancara. Jumlah sampel yang dibutuhkan pada tahap pertama ini berjumlah 30 sampel (responden) yang diperoleh dari masing-masing tipe hunian secara proporsional. Pertanyaan yang diajukan kepada responden berupa eksplorasi faktor-faktor hunian dan lingkungan yang dirasakan puas beserta alasannya. Data wawancara dianalisis menggunakan metode *content* analisis. *Content* analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan kata kunci berdasarkan makna sejenis yang selanjutnya dikonversikan menjadi data numerik (0-1).

Pengumpulan data kedua menggunakan metode kuesioner (quota sampling). Kuesioner disampaikan berupa pertanyaan mengenai persepsi kepentingan dan kepuasan terhadap hunian dan lingkungan. Kuesioner menggunakan skala likert (1-5) yang menjelaskan '1' sangat tidak puas/penting, '2' tidak puas/penting, '3' sedang, '4' puas/penting, '5' sangat puas/penting. Data yang diambil harus dapat mewakili populasi yang ada di Housing-2 GMP. Sehingga, Sampel yang dibutuhkan sejumlah 30 sampel per tipe hunian. Analisis data pada tahap kedua menggunakan metode statistik berupa analisis frekuensi, analisis faktor, dan analisis korelasi.

TABEL 3.
JUMLAH RESPONDEN KUANTITATIF (QUOTA SAMPLING)

No.	Tipe Hunian	Jumlah Hunian/tipe	Jumlah Responden/tipe
1	Tipe C	30	30
2	Tipe D	44	30
3	Tipe E <i>Plus</i>	134	30
4	Tipe E	342	30
5	Tipe F	180	30
6	Tipe FB	206	30
Total		936	180

(Sumber: Analisis Penulis, 2011)

3. Hasil Analisis dan Interpretasi

Hasil analisis pada penelitian tahap pertama ini menunjukkan faktor-faktor hunian yang mempengaruhi kepuasan penghuni terdapat dua puluh tiga (23) variabel. Variabel-variabel ini dikelompokkan ke dalam 6 kategori yaitu: kualitas fisik, kualitas spasial, interaksi terhadap hunian, pelayanan terhadap hunian, kualitas sosial, dan pelayanan terhadap lingkungan. Kebaruan yang ditemukan dalam penelitian tahap pertama ini berupa keleluasaan mengubah eksisting dan keleluasaan dalam beraktivitas. Sehingga, faktor keleluasaan ini mungkin menjadi faktor yang spesial pada fasilitas hunian berstatus hak pakai.

TABEL 4.
KATEGORISASI FAKTOR-FAKTOR HUNIAN

Kategori	Variabel	Frek
Kualitas Fisik	Kondisi bangunan	10
	Bahan bangunan	7
	Penampilan/fasad	9
	Orientasi bangunan	2

Kategori	Variabel	Frek
	Usia bangunan	6
	Pencahayaannya	16
	Penghawaannya	19
	Utilitas	10
Kualitas Spasial	Jumlah ruang	11
	Luas ruang	13
	Organisasi ruang	2
Interaksi terhadap hunian	Keleluasaan mengubah eksisting	12
	Keleluasaan beraktivitas/hobby	1
Pelayanan terhadap hunian	Fasilitas gratis (listrik, air, kebersihan, perbaikan)	25
Kualitas Sosial	Kenyamanan lingkungan	9
	Keamanan lingkungan	3
	Lingkungan sosial	15
	Lingkungan Pendidikan	1
	Kebersihan lingkungan	1
Pelayanan terhadap lingkungan	Kedekatan Akses ketempat kerja	1
	Akses keluar lingkungan	1
	Kelengkapan fasilitas lingkungan	1
	Kurangnya sarana hiburan	1

(Sumber: Analisis Penulis, 2011)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hasil analisis tahap pertama ini merupakan bahan dalam penyusunan kuesioner. Frekuensi respon penghuni yang mencapai 30 persen dianggap dominan dan dijadikan sebagai alasan yang kuat dalam menyusun pertanyaan yang bersifat detail. Frekuensi alasan yang kurang dari 30 persen hanya digunakan sebagai dasar pertanyaan yang bersifat penunjang.

TABEL 5.
STRUKTUR INSTRUMEN KUISIONER

Kategori	Variabel
Kualitas fisik	Kondisi dan kualitas bangunan Penampilan dan orientasi Pencahayaann Penghawaann Utilitas bangunan
Kualitas spasial	Jumlah ruang Luas ruang
Interaksi terhadap hunian	Keleluasaan merubah eksisting
Layanan manajemen	Pelayanan terhadap hunian
Kualitas sosial	Kondisi Lingkungan Lingkungan Sosial
Layanan manajemen	Pelayanan terhadap lingkungan

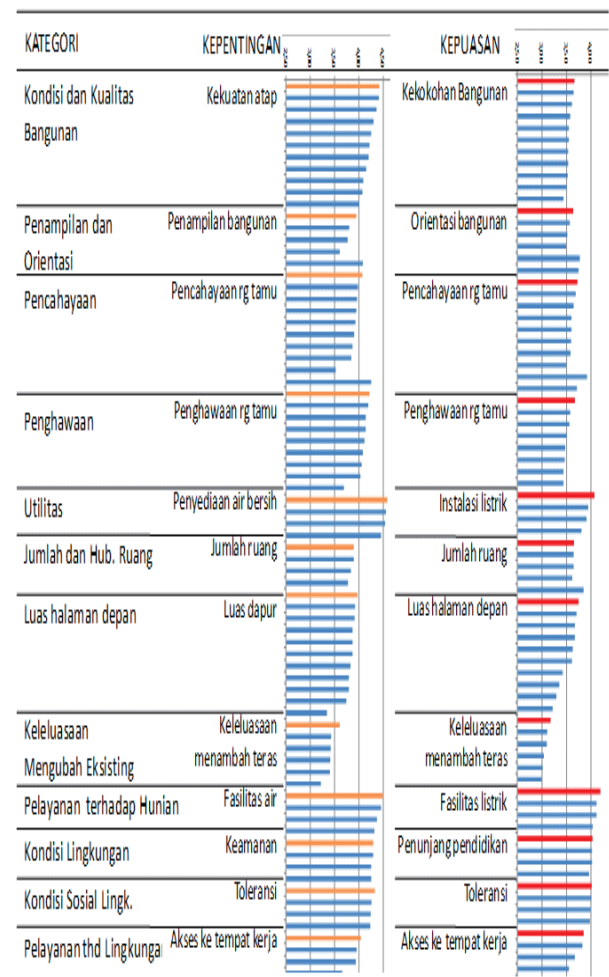
(Sumber: Analisis Penulis, 2011)

Angka 30 persen dipilih sebagai batas minimal penyusunan pertanyaan yang bersifat detail karena angka tersebut dianggap memiliki potensi efektivitas yang optimal dalam mendapatkan temuan identifikasi kepentingan dan kepuasan terhadap hunian yang memadai. Sehingga, struktur kuesioner yang digunakan dalam penelitian tahap kedua terdiri dari dua belas variabel berikut ini.

TABEL 6.
PEROLEHAN DATA

No.	Tipe Hunian	Jumlah Hunian/ tipe	Jumlah Responden/ tipe	Per-olehan Data
1	Tipe C	30	30	12
2	Tipe D	44	30	30
3	Tipe E <i>Plus</i>	134	30	30
4	Tipe E	342	30	30
5	Tipe F	180	30	30
6	Tipe FB	206	30	30
Total		936	180	162

(Sumber: Survei Penulis, 2011)



Gambar 1. Analisis Frekuensi Tingkat Kepentingan dan kepuasan

(Sumber :penulis,2011)

Perolehan data tahap kedua mencapai 162 dari 180 responden yang direncanakan. Ketidak tercapaian ini disebabkan sebagian besar penghuni tipe C merasa keberatan untuk disurvei (privasi). Namun, data yang terkumpul pada tipe ini tetap valid untuk digunakan karena mencapai 40 persen.

Untuk menjawab tujuan penelitian pertama, analisis yang digunakan berupa analisis frekuensi dari indeks kepentingan dan kepuasan. Hasil analisis ini memperlihatkan variabel yang memiliki indeks yang paling tinggi pada masing-masing kategori. Kondisi-kondisi pada ruang yang hanya dimiliki oleh dua tipe hunian namun dominan dianggap tidak mewakili faktor kepentingan dan kepuasan penghuni yaitu ruang tidur 3 dan ruang tidur 4. Sehingga, kedua ruang ini diabaikan dalam proses analisis faktor-faktor kepentingan dan kepuasan.

Gambar analisis frekuensi berikut ini memperlihatkan indeks nilai kepentingan dan kepuasan penghuni. Faktor-faktor hunian yang mempengaruhi tingkat kepentingan yaitu: (1) kekuatan atap; (2) penampilan bangunan; (3) pencahayaan ruang tamu; (4) penghawaan ruang tamu; (5) supply air bersih; (6) jumlah ruang; (7) luas dapur; (8) keleluasaan menambah teras; (9) fasilitas air; (10) keamanan lingkungan; (11) kerukunan, keakraban, kekeluargaan; serta (12) akses ketempat kerja.

Faktor-faktor hunian yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu: (1) kekokohan bangunan; (2) skala orientasi bangunan; (3) pencahayaan ruang tidur 2; (4) penghawaan ruang tidur 2; (5) instalasi listrik; (6) jumlah ruang; (7) luas halaman depan; (8) keleluasaan menambah teras; (9) fasilitas listrik; (10) penunjang pendidikan; (11) kerukunan, keakraban, kekeluargaan; serta (12) akses ketempat kerja.

Gambar analisis frekuensi menunjukkan bahwa kondisi dan kualitas bangunan, utilitas, dan pelayanan terhadap hunian merupakan tingkat kepentingan paling dominan sedangkan utilitas, pelayanan terhadap hunian, kondisi lingkungan dan kondisi sosial lingkungan merupakan tingkat kepuasan paling dominan.

Indeks kepuasan penghuni cenderung berada di bawah indeks kepentingannya. Seperti yang telah disebutkan pada tabel hubungan pernyataan kepentingan dan kepuasan, perbedaan antara kepentingan dan kepuasan penghuni yang menyatakan nilai kepuasan lebih kecil dari nilai

kepentingan diinterpretasikan sebagai sebuah nilai harapan penghuni. Harapan penghuni berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan penghuni. Tingkat kepuasan penghuni besar jika nilai harapan penghuni kecil. Begitupun sebaliknya, tingkat kepuasan penghuni kecil jika nilai harapan mereka besar.

Tujuan penelitian kedua akan dijawab menggunakan analisis korelasi multivariat. Hubungan yang akan dilihat adalah hubungan antara karakteristik penghuni dengan variabel-variabel hunian berupa harapan (selisih indeks kepentingan dan kepuasan). Sebelum menggunakan analisis multivariat, variabel-variabel hunian tersebut akan dianalisis terlebih dahulu menggunakan analisis faktor.

Analisis faktor bertujuan untuk mengelompokkan variabel-variabel terukur yang memiliki kecenderungan yang sama kedalam variabel baru yang disebut variabel laten. Sehingga, jumlah variabel yang akan dilibatkan pada analisis selanjutnya akan berkurang namun tetap memiliki tingkat kevalidan yang sama. Faktor rotasi yang digunakan pada analisis ini menggunakan percentage of variance (cum percent) senilai 75% (Bryant & Yarnold, 2001). Artinya, variabel laten yang dihasilkan dari analisis faktor ini dapat menjelaskan 75% dari varian. Analisis faktor ini dilakukan pada 67 variabel terukur hingga menghasilkan 26 variabel laten.

TABEL 7.
ANALISIS FAKTOR

NO	VARIABEL LATEN	NO	VARIABEL TERUKUR	VL.1	VL.2	VL.3
1	KUALITAS INTERIOR	1	Kekuatan Dinding	0,80	0,10	0,31
		2	Bahan/Material Dinding	0,79	0,15	0,33
		3	Bahan/Material Plafond	0,79	0,37	0,15
		4	Kekuatan Plafond	0,76	0,52	0,11
		5	Ketinggian Plafond dari lantai	0,64	0,25	0,28
		6	kekokohan Bangunan	0,59	0,49	0,32
2	KUALITAS ATAP	7	Bahan/Material Atap	0,23	0,88	0,21
		8	Kekuatan Atap	0,19	0,85	0,27
		9	Usia Bangunan	0,39	0,66	0,78
3	KUALITAS MCK dan LANTAI	10	Penutup Lantai	0,29	0,29	0,78
		11	MCK	0,33	0,29	0,76

NO	VARIABEL LATEN	NO	VARIABEL TERUKUR	VL.1	VL.2	VL.3
4	FASAD BANGUNAN	12	Bentuk Bangunan	0,96	0,09	
		13	Penampilan Bangunan Seluruh Rumah	0,93	0,06	
		14	Warna Bangunan	0,93	0,10	
5	ORIENTASI BANGUNAN	15	Skala Orientasi Bangunan	0,09	1,00	
6	PENCAHAYAAN RUANG SERVICE	16	Pencahayaan Dapur	0,85	0,26	
		17	Pencahayaan KM/WC	0,82	0,24	
		18	Pencahayaan Ruang Makan	0,78	0,38	
		19	Pencahayaan Ruang Keluarga	0,78	0,39	
7	PENCAHAYAAN RUANG UTAMA	20	Pencahayaan RT#1	0,28	0,89	
		21	Pencahayaan Ruang Tamu	0,27	0,79	
		22	pencahayaan RT#2	0,38	0,77	
8	PENGHAWAAN RUANG UTAMA DAN KELUARGA	23	Pencahayaan RT#1	0,89	0,31	
		24	Penghawaan Ruang Tamu	0,88	0,24	
		25	Penghawaan RT#2	0,86	0,34	
		26	Penghawaan Ruang Keluarga	0,66	0,57	
9	PENGHAWAAN RUANG SERVIS	27	Penghawaan Dapur	0,27	0,87	
		28	Penghawaan KM/WC	0,25	0,87	
		29	Penghawaan Ruang Makan	0,42	0,80	
10	UTILITAS SERVIS	30	Saluran Air Buangan	0,89	0,27	
		31	Supply Air Bersih	0,78	0,44	
11	UTILITAS JARINGAN	32	Instalasi Air	0,62	0,70	
		33	Instalasi Listrik	0,30	0,93	
12	JUMLAH RUANG	34	Jumlah Ruang	0,90	0,24	
		35	Jumlah Ruang Tidur	0,89	0,27	
13	KM/WC DAN HUBUNGAN RUANG	36	Jumlah KM/WC	0,18	0,88	
		37	Hubungan antar Ruang Dalam Rumah	0,33	0,79	
14	LUAS RUANG UTAMA	38	Luas RT#1	0,92	0,17	0,11
		39	Luas RT#2	0,88	0,24	0,08
		40	Luas Ruang Tamu	0,78	0,11	0,24
		41	Luas Ruang Keluarga	0,54	0,51	0,04
15	LUAS RUANG SERVIS DAN HALAMAN BELAKANG	42	Luas Dapur	0,19	0,90	0,11
		43	Luas Ruang Makan	0,32	0,85	0,11
		44	Luas Halaman Belakang	0,04	0,64	0,60
16	LUAS HALAMAN DEPAN	45	Luas Halaman Depan	0,28	0,09	0,89
17	KELELUASAAN MENGUBAH FUNGSI DAN BENTUK	46	Keleluasaan Mengubah Fungsi Halaman Depan	0,88	0,28	
		47	Keleluasaan Mengubah Fungsi Halaman Belakang	0,86	0,28	
		48	Keleluasaan Mengganti Warna/Cat	0,84	0,27	
		49	Keleluasaan Menambah Ornamen	0,73	0,38	
18	KELELUASAAN MENAMBAH RUANG	50	Keleluasaan Menambah Teras	0,35	0,86	
		51	Keleluasaan Menambah Garasi/Carport	0,27	0,91	

NO	VARIABEL LATEN	NO	VARIABEL TERUKUR	VL.1	VL.2	VL.3
19	FASILITAS SERVIS	52	Fasilitas Perbaikan Bangunan	0,89	0,31	
		53	Fasilitas Pengangkutan Sampah	0,83	0,37	
20	FASILITAS RECURIMENT	54	Fasilitas Listrik	0,52	0,76	
		55	Fasilitas Air	0,28	0,93	
21	PENDIDIKAN dan KEBERSIHAN	56	Kebersihan Lingkungan	0,85	0,39	
		57	Penunjang Pendidikan	0,83	0,38	
22	KENYAMAN dan KEAMANAN	58	Keamanan Lingkungan	0,61	0,70	
		59	Kenyamanan Lingkungan	0,36	0,91	
23	INTERNAL SOSIAL	60	Komunikasi/Interaksi	0,86	0,41	
		61	Pergaulan	0,86	0,44	
		62	Toleransi	0,78	0,55	
24	KONDISI SOSIAL	63	Kerukunan,Keakraban,Kekeluargaan	0,46	0,89	
25	AKSESIBILITAS	64	Akses Ke Tempat Kerja	0,88	0,24	
		65	Akses Ke Luar Lingkungan	0,81	0,36	
26	FASLINGK & HIBURAN	66	Fasilitas Lingkungan	0,50	0,70	
		67	Sarana Hiburan	0,23	0,92	

TABEL 8.
KORELASI KARAKTERISTIK PENGHUNI DAN VARIABEL HUNIAN (HARAPAN)

No	VARIABEL LATEN (GAP/HARAPAN)	USIA	Jumlah penghuni	Interaksi	Pendidikan	Penghasilan	Tabungan
1	Kualitas Interior	-0,05	0,07	0,07	-0,04	0,05	0,05
2	Kualitas Atap	-0,06	-0,05	0,06	0,14	0,15	0,15
3	Kualitas MCK & Lantai	0,07	-0,03	0,00	0,01	0,07	-0,04
4	Fasad Bangunan	0,03	-0,05	0,08	0,01	0,14	0,16
5	Orientasi Bangunan	0,05	0,02	0,07	-0,01	0,05	-0,05
6	CHY RG Servis	0,08	-0,05	0,04	0,09	0,17	0,07
7	CHY RG Utama	-0,03	0,16	0,09	-0,06	0,00	0,02
8	HW RG Utama & Keluarga	-0,05	-0,02	0,10	-0,01	-0,04	0,04
9	HW RG Servis	-0,02	-0,01	-0,04	-0,06	-0,02	-0,03
10	Utilitas Servis	-0,09	0,08	0,04	0,16	0,02	-0,05
11	Utilitas Jaringan	0,05	-0,13	-0,06	0,15	0,16	0,12
12	JML Ruang	-0,09	0,14	0,11	-0,11	-0,05	-0,04
13	KM/WC & HUB RG	0,00	-0,11	0,05	0,10	0,21	0,23
14	Luas Ruang Utama	0,12	0,02	0,16	0,03	0,02	-0,10

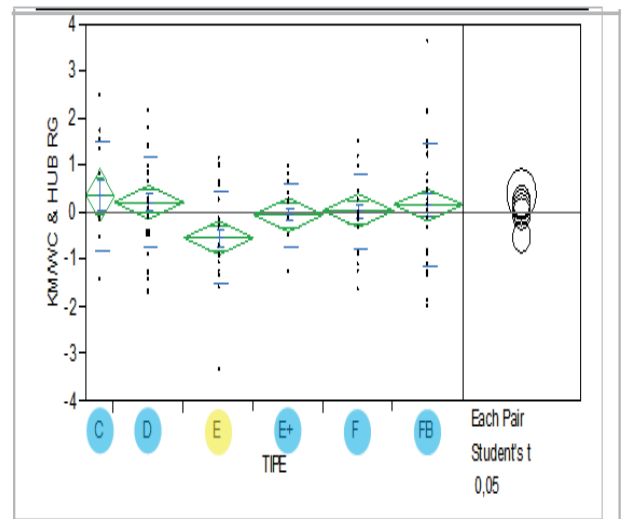
No	VARIABEL LATEN (GAP/HARAPAN)	USIA	Jumlah penghuni	Interaksi	Pendidikan	Penghasilan	Tabungan
15	Luas RG Servis & Hal Belakang	-0,10	0,13	-0,02	-0,07	0,07	-0,01
16	Luas Halaman Depan	0,09	-0,05	0,11	-0,11	-0,21	-0,29
17	Keleluasaan mengubah Fungsi & BE	-0,08	0,18	0,05	-0,22	-0,18	-0,07
18	Keleluasaan menambah Ruang	-0,11	0,14	0,05	-0,04	-0,05	-0,04
19	Fasilitas Servis	-0,13	0,09	-0,06	0,13	-0,01	0,01
20	Fasilitas Recurment	-0,05	-0,01	0,09	0,15	0,13	0,01
21	Pendidikan & Kebersihan	-0,02	0,02	0,04	0,17	0,16	0,14
22	Kenyamanan & Keamanan	0,00	-0,02	0,01	0,05	0,01	0,07
23	Interaksi Sosial	-0,06	0,11	0,07	0,02	0,07	-0,03
24	Kondisi Sosial	-0,04	0,01	-0,07	0,08	0,10	0,09
25	Aksesibilitas	-0,11	0,05	-0,04	0,06	0,00	-0,09
26	Faslingk & Hiburan	0,10	0,01	-0,01	0,11	0,10	0,12

Tabel di atas merupakan hasil uji korelasi multivariat antara karakteristik penghuni dengan variabel laten (hunian). Analisis ini bertujuan untuk melihat karakteristik yang memiliki hubungan dengan variabel tersebut. Seluruh nilai korelasi berada di bawah nilai median korelasi. Artinya, nilai korelasi yang terjadi merupakan korelasi yang rendah.

Variabel-variabel yang memiliki hubungan dan pengaruh paling erat terdapat pada variabel penghasilan dan tabungan dengan variabel luas KM/WC & hubungan ruang, luas halaman depan. Hubungan lainnya terdapat pada variabel pendidikan terhadap variabel keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk.

Hubungan antara penghasilan dan tabungan terhadap luas KM/WC dan hubungan ruang menjelaskan bahwa semakin tinggi penghasilan dan tabungan maka harapan terhadap luas KM/WC dan hubungan ruang semakin tinggi. Pernyataan tersebut berarti penghuni yang memiliki tingkat penghasilan dan tabungan yang rendah cenderung lebih puas dibanding penghuni yang memiliki penghasilan dan tabungan yang lebih tinggi.

Penghuni dengan penghasilan dan tabungan yang besar merupakan penghuni yang tinggal pada hunian tipe besar. Hunian dengan tipe besar memiliki KM/WC yang lebih luas dibandingkan hunian tipe kecil. Diagram ANOVA dibawah ini memperlihatkan rata-rata harapan berdasarkan luas KM/WC dan hubungan ruang pada masing-masing tipe hunian.



Gambar 2. Diagram ANOVA

ANOVA diatas memperlihatkan perbedaan rata-rata harapan yang signifikan dalam dua kategori yaitu: kategori harapan tinggi (hunian tipe C, D, E+, F, FB) dan kategori harapan rendah (hunian tipe E). Tipe hunian pada kategori harapan tinggi memiliki rata-rata luas KM/WC sebesar 3,83 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,62. Tipe hunian pada kategori harapan rendah memiliki rata-rata perubahan seluas 2,97 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,68.

Data di atas menjelaskan bahwa luas KM/WC berbanding terbalik terhadap kepuasan penghuni. Luas KM/WC yang semakin besar akan berdampak pada penurunan kepuasan penghuni. Tabel berikut ini menunjukkan perubahan kepuasan per meter persegi berdasarkan kategori harapan.

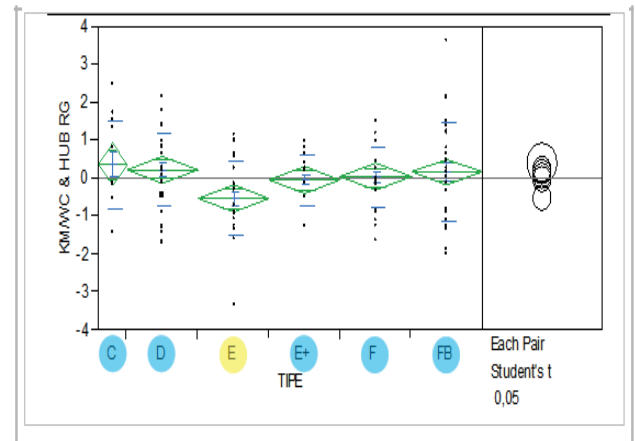
TABEL 9.
PERUBAHAN KEPUASAN PER METER PERSEGI

Kategori harapan	Tipe	Indeks kepuasan	Rata-rata luas KM/WC	Perubahan kepuasan/ M ²
Tinggi	C, D, E+, F, FB	3,62	3,82	0,95
Rendah	E	3,68	2,97	1,24

Tabel di atas menjelaskan bahwa peningkatan luas KM/WC yang terjadi pada kategori harapan tinggi setiap satu meter persegi berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penghuni senilai 0,95. Pada kategori harapan rendah, penambahan 1 meter persegi berpotensi menurunkan kepuasan penghuni senilai 1,24. Hubungan pernyataan ini merupakan sesuatu yang tidak logis. Semestinya, setiap penambahan luas/jumlah KM/WC berbanding lurus dengan kenaikan tingkat kepuasan. Kemungkinan besar, kondisi ini dipengaruhi oleh variabel hubungan antar ruang karena variabel laten yang terjadi berasal dari variabel terukur jumlah KM/WC dan hubungan ruang dalam rumah.

Hubungan antara penghasilan dan tabungan terhadap luas halaman depan menjelaskan bahwa semakin tinggi penghasilan dan tabungan maka harapan terhadap luas halaman depan semakin rendah. Pernyataan tersebut berarti penghuni yang memiliki tingkat penghasilan dan tabungan yang tinggi cenderung lebih puas dibanding penghuni yang memiliki penghasilan dan tabungan yang lebih rendah.

Penghuni dengan penghasilan dan tabungan yang besar merupakan penghuni yang tinggal pada hunian tipe besar. Hunian dengan tipe besar memiliki halaman depan yang lebih luas dibandingkan hunian tipe kecil. Diagram ANOVA dibawah ini memperlihatkan rata-rata harapan berdasarkan luas halaman depan pada masing-masing tipe hunian.



Gambar 3. Diagram ANOVA

Diagram ANOVA diatas memperlihatkan perbedaan rata-rata harapan yang signifikan dalam tiga kategori yaitu: kategori hunian besar (tipe C), hunian sedang (tipe D, E+, FB), dan hunian kecil (E, F). Hunian besar memiliki luas halaman depan sebesar 67 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 4,08. Hunian sedang memiliki rata-rata luas halaman depan sebesar 28 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,76.

Sedangkan hunian kecil memiliki luas halaman depan sebesar 16 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,67. Data di atas menjelaskan bahwa luas halaman rumah berbanding lurus terhadap kepuasan penghuni. Luas halaman depan yang semakin luas mempengaruhi peningkatan kepuasan penghuni. Tabel berikut ini menunjukkan kenaikan kepuasan per meter persegi berdasarkan kategori hunian.

TABEL 10.
PERUBAHAN KEPUASAN PER METER PERSEGI

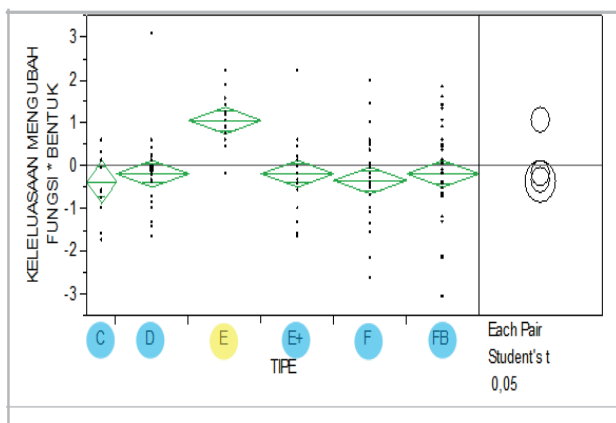
Kategori hunian	Tipe	Indeks kepuasan	Rata-rata luas hal. depan	Perubahan Kepuasan/ M ²
Besar	C	4,08	67	0,06
Sedang	D, E+, F	3,76	28	0,13
Kecil	E,F	3,67	16	0,23

Tabel di atas menjelaskan penambahan 1 meter persegi pada luas halaman depan hunian besar berpotensi memperbesar tingkat kepuasan penghuni senilai 0,06. Pada hunian sedang, penambahan 1 meter persegi berpotensi memperbesar tingkat kepuasan penghuni senilai 0,13. Sedangkan pada hunian tipe kecil, penambahan 1 meter persegi berpotensi memperbesar kepuasan penghuni senilai 0,23.

Hunian tipe kecil memiliki kecenderungan kenaikan kepuasan yang lebih besar dibanding dengan hunian tipe besar pada setiap penambahan luas halaman depan sebesar satu meter persegi. Satu meter persegi halaman depan dirasakan lebih berarti bagi penghuni tipe kecil dibandingkan penghuni tipe besar.

Hubungan antara pendidikan terhadap keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk menjelaskan bahwa pendidikan berkorelasi terbalik terhadap variabel keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka harapan terhadap keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk semakin rendah. Pernyataan tersebut berarti penghuni yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi cenderung lebih puas dibanding penghuni yang memiliki pendidikan yang lebih rendah.

Penghuni dengan pendidikan tinggi merupakan penghuni yang tinggal pada hunian tipe besar. Penghuni pada hunian tipe besar cenderung terlihat mengubah fungsi dan bentuk yang relatif sedikit dibandingkan penghuni pada hunian tipe kecil. Diagram ANOVA dibawah ini memperlihatkan rata-rata harapan berdasarkan keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk pada masing-masing tipe hunian.



Gambar 4. Diagram ANOVA

Diagram ANOVA diatas memperlihatkan perbedaan rata-rata harapan yang signifikan dalam dua kategori yaitu: kategori harapan rendah (hunian tipe C, D, E+, F, FB), dan kategori harapan tinggi (hunian tipe E). Tipe hunian pada kategori harapan tinggi memiliki rata-rata perubahan seluas 16,3 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,21. Tipe hunian pada kategori harapan rendah memiliki rata-rata perubahan seluas 33,77 m² dengan rata-rata kepuasan sebesar 2,28.

Data di atas menjelaskan bahwa perubahan hunian berbanding terbalik terhadap kepuasan penghuni. Perubahan hunian yang semakin besar akan berdampak pada penurunan kepuasan penghuni. Tabel berikut ini menunjukkan perubahan kepuasan per meter persegi berdasarkan kategori harapan.

TABEL 11.
PERUBAHAN KEPUASAN PER METER PERSEGI

Kategori harapan	Tipe	Indeks kepuasan	Rata-rata luas perubahan	Perubahan Kepuasan/ M ²
Tinggi	C, D, E+, F, FB	3,21	16,30	0,20
Rendah	E	2,28	33,77	0,07

Tabel di atas menjelaskan bahwa perubahan hunian yang terjadi pada kategori harapan tinggi setiap satu meter persegi berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penghuni senilai 0,20. Pada kategori harapan rendah, penambahan 1 meter persegi berpotensi menurunkan kepuasan penghuni senilai 0,07.

Penghuni yang tidak puas cenderung melakukan perubahan yang lebih besar dibandingkan dengan penghuni yang puas terhadap keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk. Penghuni yang tidak puas merupakan penghuni pada hunian tipe kecil. Penghuni yang tinggal pada hunian kecil sebaiknya diberikan keleluasaan lebih dalam merubah fungsi dan bentuk. Keleluasaan penghuni akan lebih terfasilitasi dengan halaman belakang yang cukup

luas. Sehingga, konsep rumah tumbuh dapat dijadikan sebagai konsep alternatif pada perencanaan hunian tipe kecil.

Desain rumah tumbuh harus memberikan kemudahan dalam pengembangannya. Kemudahan pengembangan rumah tumbuh perlu memperhatikan aspek-aspek berupa desain, struktur, utilitas, pencahayaan dan penghawaan. Sehingga, hasil pengembangan hunian dapat lebih nyaman secara fungsi dan aktivitas, kokoh secara struktur, serta tanpa mengabaikan unsur pencahayaan dan penghawaan alami.

4. Kesimpulan

Fasilitas hunian perusahaan industri berstatus hak pakai selama penghuni masih terikat kerjasama dengan perusahaan. Status hunian ini memiliki keuntungan yang besar bagi penghuni karena mereka tidak memerlukan biaya khusus untuk tempat tinggal mereka. Bahkan, perusahaan menyediakan fasilitas berupa hunian dan fasilitas penunjang dalam lingkungan perumahan termasuk fasilitas listrik, air, dan perbaikan bangunan hunian secara gratis. Di sisi lain, penghuni rumah dinas yang merupakan makluk sosial yang memiliki kecenderungan bersosialisasi dan berpersonalisasi memiliki batasan dalam berinteraksi dengan hunian mereka dari aspek keleluasaan terhadap kondisi eksisting hunian mereka. Sehingga, temuan berupa faktor keleluasaan berupa kebaruan dari penelitian ini dan aturur mempengaruhi tingkat kepuasan mereka pada fasilitas hunian industri itu.

Kondisi dan kualitas bangunan, utilitas, dan pelayanan terhadap hunian merupakan faktor-faktor hunian yang paling dianggap penting sedangkan utilitas, pelayanan terhadap hunian, kondisi lingkungan dan kondisi sosial lingkungan merupakan faktor-faktor hunian yang dirasa paling puas. Kondisi dan kualitas bangunan merupakan faktor hunian yang paling dianggap penting namun tidak dirasakan paling puas. Artinya, faktor tersebut memiliki harapan yang tinggi untuk mencapai kepuasannya.

Indeks kepuasan penghuni cenderung berada di bawah indeks kepentingannya. Perbedaan antara kepentingan dan kepuasan penghuni dinyatakan sebagai nilai harapan penghuni menuju kondisi yang diidealkannya. Tingkat kepuasan penghuni besar jika nilai harapan penghuni kecil. Begitupun sebaliknya,

tingkat kepuasan penghuni kecil jika nilai harapan mereka besar

Analisis korelasi multivariat antara karakteristik penghuni dan faktor-faktor hunian (harapan) menunjukkan bahwa variabel-variabel yang saling berhubungan dan memiliki nilai signifikan kurang dari 5% terdapat pada hubungan antara variabel penghasilan dan KM/WC & hubungan ruang, tabungan terhadap KM/WC & hubungan ruang, penghasilan dan luas halaman depan, tabungan terhadap luas halaman depan. Hubungan lainnya terdapat pada variabel pendidikan dengan keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk.

Temuan di atas menjelaskan bahwa pendidikan berkorelasi terbalik terhadap keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka harapan terhadap keleluasaan mengubah fungsi dan bentuk semakin rendah. Pernyataan tersebut berarti penghuni yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi cenderung lebih puas dibanding penghuni yang memiliki pendidikan yang lebih rendah.

Korelasi lainnya menjelaskan bahwa semakin tinggi penghasilan dan tabungan maka harapan terhadap luas halaman depan semakin rendah. Pernyataan tersebut berarti penghuni yang memiliki tingkat penghasilan dan tabungan yang tinggi cenderung lebih puas dibanding penghuni yang memiliki penghasilan dan tabungan yang lebih rendah. Hubungan lainnya menjelaskan bahwa semakin tinggi penghasilan dan tabungan maka harapan terhadap km/wc & hubungan ruang semakin tinggi. Artinya, penghuni yang memiliki tingkat penghasilan dan tabungan yang tinggi cenderung tidak puas dibanding dengan penghuni yang memiliki tingkat penghasilan dan tabungan rendah.

Penelitian dengan objek fasilitas hunian pada perusahaan industri ini merupakan sebagian kecil dari ruang lingkup fasilitas hunian. Penelitian ini diharapkan dapat disempurnakan dari segala kekurangan dan kelemahan. Penelitian-penelitian lanjutan dengan objek penelitian yang sama namun pada lokasi (industri perkebunan) yang berbeda merupakan hal penting. Pentingnya penelitian lanjutan sebagai bentuk pengujian metode yang digunakan pada penelitian ini serta sebagai pembanding kecenderungan-kecenderungan yang terdapat pada fasilitas hunian industri ini.

5. Daftar Pustaka

- [1] Afiaty, D. F. (2003): *Faktor-faktor Penentu Pemilihan Tipe Rumah dan Implikasinya Terhadap Tingkat Kepuasan Pemilik Serta Jenis Dan Frekuensi Perubahan Rumah. Kasus Studi: Perumnas Sarijadi Bandung*. Tesis Perumahan dan Pemukiman. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- [2] Altas, N.E., Ozsoy, A. (1998): Spatial Adaptability and Flexibility as Parameters of User Satisfaction for Quality Housing. *Journal of Build and Environment* Vol. 33(5), 315-323.
- [3] Bryant, F.B & Yarnold, P.R. (2001): Principal-Component Analysis and Exploratory and Confirmatory Factor Analysis. In L.G Grim.& P.R Yarnold, (Eds). *Reading And Understanding Multivariate Statistics*. Washington: American Psychological Association.
- [4] Creswell, J. W. (2003): *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. Second Edition. Sage Publication.
- [5] Hashim, A.H. (2003). Residential Satisfaction and Social Integration in Public Low Cost Housing in Malaysia. *Journal Social, Science, and Human*, Vol. 11(1), 1-10.
- [6] Istriastuti, A.T., Linandar, T. N., Putrinanda, E., Tirrdasari, N.L. (2009): Analisis Preferensi dan Tingkat Kepentingan Serta Kepuasan Konsumen Tas Merek Kubil Sport: Kasus pada Pelanggan Prosuks Tas Merek Kubil Sport di Kampus IPB. <http://repository.ipb.ac.id>. Diakses pada 17 Juni 2011.
- [7] Jiboye, A. D. (2010). The Correlates of Public Housing Satisfaction in Lagos, Nigeria. *Journal of Geography and Regional Planning* Vol. 3(2), pp. 017-028, February.
- [8] 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. *Jurnal Dimensi Arsitektur* Vol. 31(2), Hal 124-132.
- [9] Liu, A.M.M. (1999). Residential Satisfaction in Housing Estates: a HongKong Perspective. *Journal Automation in Cunstruction* 8, 511-524.
- [10] Mohit, M.A., Ibrahim, M., Rashid, Y.R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Journal Habitat International*, Vol. 34, Page 18-27.
- [11] Pamungkas (2010). Kriteria Kepuasan Tinggal Berdasarkan Respon Penghuni Rusunawa Cokrodirjan Kota Yogyakarta. Tesis Pembangunan Wilayah dan Kota. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [12] Ratih, Indyastari Wikan (2006). *Kajian Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Pemanfaatan Ruang Publik Di Rumah Susun Kemayoran*. Tesis Perumahan dan Pemukiman. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- [13] Ukoha, O., Beamish, J.O. (1997). Assessment of Residents' Satisfaction with Public Housing in Abuja, Nigeria. *Journal Habitat International*, Vol. 21(4), Page 445-460.