

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah adalah hal yang sangat krusial dalam kehidupan manusia. Pertumbuhan dan perkembangan setiap individu dan bagaimana mereka dibentuk di rumah menentukan pola hidup kedepannya. Menetap disuatu lingkungan yang benar benar merevolusi kualitas manusia waktu ke waktu. Rumah menjadi wadah berekspresi mengungkapkan segalanya. Segala emosi, segala kompromi, segala bentuk sifat manusia yang membuat mereka berjalan kedepan dengan utuh. Oleh karena itu semakin baik kualitas rumah, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan, maka semakin baik pula output manusia yang dihasilkan

Perumahan *primary* merupakan perumahan indent yang dirilis oleh *developer* mulai 6-36 bulan sebelum lingkungan terbentuk. Di era modern seperti ini banyak sekali perumahan *primary* yang menjadi solusi bagi masyarakat Surabaya maupun Indonesia. Perumahan *Primary* memiliki banyak keunggulan yang dapat menjawab solusi keuangan dan *budgeting* untuk masyarakat menengah kebawah. Dari segi teknis, lingkungan, keuangan, legalitas, telah menjadi banyak jaminan dan senjata bagi *developer* dalam mengembangkan perumahan *primary*. Di kondisi Pandemi Covid-19, pertumbuhan *cluster* baru perumahan *primary* cukup pesat, diperkirakan setiap bulan terdapat setidaknya 1 prosesi pemilihan unit rumah *primary*. Dengan berkembangnya sistem pemilihan, membuat masyarakat/calon pembeli unit rumah semakin

dimudahkan. Namun masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi untuk meningkatkan rasa nyaman dan rasa adil bagi calon-calon pembeli dengan cara bayar tertentu.

Alur pembayaran yang berlaku pada pembelian rumah *primary* di PT. Tumerus Jaya Propertindo adalah NUP, UTJ (Uang Tanda Jadi), DP (Display Payment) yang berlaku untuk cara bayar cash (75% dari harga), dan KPR (10% dari harga), untuk cara bayar *inhouse* langsung menuju ke pembayaran termin 1 kemudian dilanjutkan serah terima sesuai termin telah yang disepakati oleh developer. Setelah DP selesai, kemudian akan dilanjutkan ke serah terima unit (untuk cara bayar cash) dan realisasi KPR (untuk cara bayar KPR). Pada proses realisasi KPR inilah akan dilakukan analisis terhadap calon pembeli yang didalamnya terdapat BI Checking, pemenuhan persyaratan KTP, KK, NPWP, surat keterangan gaji, pertimbangan atas cicilan yang lain, dll. Jika tidak memenuhi persyaratan maka bank selaku pihak ketiga sebagai kreditor berhak menolak pengajuan kredit yang diajukan oleh calon pembeli. Oleh karena itu, sangat disayangkan jika terjadi pembatalan unit rumah karena gagal KPR sementara disisi lain developer telah membangun rumah yang siap untuk serah terima.

Hal yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah sistem pilih unit rumah *primary* yang masih belum sempurna untuk cara bayar dengan tingkat pembatalan rendah yang berujung pada kendala ketidakadilan meskipun penjualan rumah *primary* PT. Tumerus Jaya Propertindo dapat mencapai angka 75-80% dari total unit 1200. Sistem pilih unit yang sampai selama ini dijalankan yaitu sistem NUP (Nomor urut Pilih unit). Jenis NUP yang tersedia adalah NUP Refund(kembali 100% ketika ada pembatalan) dan Non-Refund (hangus jika batal). Dari NUP ini calon pembeli akan mendapatkan nomor sesuai ketentuan developer yaitu waktu tercepat masuknya dana NUP ke

rekening developer, tanpa perlu mengetahui cara bayar apa yang akan diambil untuk membeli unit rumah *primary*. Seperti yang kita ketahui cara bayar yang selama ini diberlakukan pada rata-rata developer adalah cara bayar *cash*, *inhouse*, dan KPR.

cara bayar *cash* adalah cara bayar kontan yang langsung dibayarkan didepan, bahkan sebelum unit rumah dibangun. Pembayaran ini bisa dilakukan langsung 100% atau bertahap. Keuntungan bagi *developer* dan adalah minimnya resiko pembatalan dari pihak ketiga yang mungkin bisa terjadi. Pihak ketiga memungkinkan adanya kesempatan untuk ikut campur dalam pembayaran unit rumah adalah bank (lembaga keuangan). Pada cara bayar *cash* keberadaan pihak ketiga diabaikan sehingga kemungkinan terjadi pembatalan juga terbilang rendah. Namun meskipun memiliki tingkat pembatalan yang relatif rendah, pada sistem pilih unit (NUP) yang tersedia, cara bayar ini tidak memiliki keunggulan/*previledge* yang lebih dari developer dibanding dengan cara bayar yang lain.

Cara bayar *inhouse* adalah cara bayar yang memiliki termin kredit yang terbilang lama ke developer, hingga dapat mencapai 24 bulan. sama halnya dengan cara bayar *cash*, cara bayar *inhouse* tidak mengindahkan adanya pihak ketiga atau bank. Hal ini juga sama mempengaruhinya dengan tingkat kegagalan yang terbilang relatif lebih rendah dibanding dengan cara bayar KPR, karna dari pihak pertama langsung berhubungan dengan pihak kedua tanpa adanya bantuan dari pihak ketiga. Bagi *developer*, cara bayar ini juga bisa dianggap baik karena cicilan yang masuk ke rekening developer perbulan relatif besar karna tanpa DP dan selama maksimal 24 bulan seluruh nominal harga unit rumah sudah masuk ke rekening *developer* seluruhnya. Namun meskipun memiliki tingkat pembatalan yang relatif rendah, pada

sistem pilih unit (NUP) yang tersedia, cara bayar ini tidak memiliki keunggulan/*previledge* yang lebih dari developer dibanding dengan cara bayar yang lain.

Cara bayar KPR (Kredit Pemilikan Rumah) adalah cara bayar yang membutuhkan bantuan pihak ketiga yaitu bank, untuk melakukan Kredit pembayaran didepan pada sebagian besar harga yang sudah ditentukan. Cara bayar KPR adalah cara bayar yang saat ini banyak digunakan untuk calon pembeli sebagai alternatif yang bagus. Hal ini dikarenakan calon pembeli memiliki siklus keuangan yang tidak terlalu besar seperti cara bayar *cash/inhouse*, yang membuat ketersediaan dana mereka juga tetap pada *track* yang setiap bulannya tidak terlalu fluktuatif. Pada cara bayar ini, calon pembeli harus memberikan DP (Display Payment) yang kemudian sisanya akan langsung di *back-up* oleh bank dengan persyaratan tertentu (*BI checking*, slip gaji, perhitungan cicilan lain, dll). Nah setelah bank melihat hal-hal tersebut, barulah bank akan memutuskan apakah dana kredit akan diberikan atau tidak. Jika dana kredit disetujui, maka pihak bank akan memberikan dana kepada developer setelah dikurangi oleh DP yang sudah diberi oleh calon pembeli. Jika dana kredit tidak disetujui, maka kembali kepada ketentuan developer masing-masing. Ada yang menerapkan sistem pemotongan DP 25-100%. namun berbeda dengan kondisi di PT. Tumerus Jaya propertindo. Ketentuan disini, ketika terjadi pembatalan unit karena tidak disetujui oleh bank, maka DP yang telah di setorkan dari calon pembeli ke developer akan dikembalikan 100%. Dari sini dapat kita lihat bahwa, cara bayar KPR memiliki kemungkinan merugikan *developer*, dengan tenggang waktu pembayaran DP yang dilakukan dalam termin yang lama yaitu 24 bulan, cara bayar ini cukup menjadi momok

yang menghantui developer ketika bank tidak berpihak pada keberuntungan bersama.

Dari sini dapat kita simpulkan, ketiga cara bayar diatas memiliki tingkat kesetaraan dalam proses pemilihan unit rumah primary. Hal ini cukup meresahkan bagi beberapa customer dan consumer yang memiliki pilihan cara bayar yang lebih aman. seharusnya mereka memiliki *previledge*/keuntungan yang lebih dari nomor urut yang telah ditentukan, karna memiliki resiko kegagalan yang minim. contoh saja ketika ada seseorang memiliki nomor urut NUP 001, namun dengan cara bayar KPR. setelah 24 bulan membayar DP dan melakukan proses pengajuan KPR, ternyata bank tidak menyetujui dengan alasan tertentu. otomatis terjadi pembatalan pembelian unit rumah, dan *developer* kehilangan pembeli, dan ada kerugian yang lebih besar ketika rumah sudah dibangun. (karna ketika mau mengajukan KPR, akan ada apraisal yang membuat bank harus menilai obyek rumah)

penelitian ini ditujukan pada *Developer* Ternama yaitu PT. Tumerus Jaya Propertindo yang telah melakukan 6 kali pemilihan unit rumah primary dalam periode 9 bulan, mulai juni 2020 hingga februari 2021 sebanyak lebih dari 1000 unit rumah. Penelitian ini berorientasi pada analisis strategi pemasaran dan penjualan dalam pemilihan unit rumah *primary* yang hingga kini menggunakan istilah NUP (nomor urut pilih unit) dengan menggunakan metode SWOT dan QSPM (*Quantitatif Srategic Planning Matrix*). Metode ini cukup baru digunakan dan memiliki tingkat akurat yang tinggi berdasarkan data dan cara analisa metode. Metode ini memiliki kelebihan yaitu mengetahui segala macam bentuk invansi internal dan eksternal yang signifikan dan detail serta dapat disesuaikan dengan keadaan yang dinamis. Tidak hanya itu, setelah mengetahui segala bentuk invansi, dapat melihat skor IFE dan EFE yang membentuk

Statistik bagan IE, yang kemudian dapat diajukan sebagai dasar pembentukan tabel SWOT dan menentukan tingkat TAS yang menjadi kesimpulan Strategi apa yang diambil dan strategi apa yang perlu dihilangkan.

Dengan adanya hal itu, diharapkan dapat terciptanya strategi yang lebih matang dan lebih efektif dalam sistem pemilihan unit rumah *primary* untuk digunakan dalam beberapa periode kedepan dengan menyesuaikan perkembangan ketertarikan pelanggan secara dinamis. Sistem NUP yang selama ini dijalankan berorientasi pada kepercayaan calon pembeli, jika pembeli percaya terhadap agent dan developer maka mereka akan dengan senang hati berusaha memiliki NUP. Hal kepercayaan ini juga terkait dengan faktor-faktor penting untuk menghasilkan strategi alternatif dalam sistem pilih unit dan pemasaran unit rumah primary di PT.Tumerus Jaya Propertindo yaitu informasi teknis dan non-teknis dari developer, Dana NUP, Kepercayaan terhadap developer, kepercayaan terhadap agent, harga dan variasi cara bayar, sistem pilih unit terdahulu, tingkat investasi, dan perbandingan dengan developer lain. Hasil akhir yang perlu digaris bawahi adalah bagaimana seluruh stok penjualan cluster *primary* yang akan dirilis, terjual penuh 100% dengan menggunakan strategi alternatif pemilihan unit (sistem NUP) yang baru, yang dihasilkan dari penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana analisis strategi alternatif dalam pemasaran dan penjualan unit rumah *primary* dengan sistem NUP menggunakan metode SWOT dan QSPM di PT.Tumerus Jaya Propertindo ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan fokus, maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pelanggan adalah SWOT ((*Strength, Weakness, Opportunity, Treaths*) dan QSPM (*Quantitatif Strategic Planning Matrix*)
2. Pengisian kuesioner dilakukan dari bulan februari 2021 sampai data terpenuhi

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama penelitian berlangsung mengikuti perubahan kebijakan dari PT. Tumerus Jaya Propertindo
2. Variabel yang dibutuhkan dapat diubah berdasar fakta di lapangan dan aturan kebijakan PT. Tumerus Jaya Propertindo
3. Alternatif strategi pemasaran akan berpusat pada satu sisi yaitu dari pembeli

rumah primary PT.Tumerus Jaya Propertindo

4. Pada matriks IFE dan EFE serta matriks QSPM akan dimasukkan skor asumsi dari peneliti dan developer sesuai kebutuhan dan cara pandang di lapangan
5. Matriks QSPM diisi berdasarkan faktor SWOT yang dilibatkan supaya lebih mengerucut dalam menemukan hasil skor alternative strategi yang dihasilkan

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

untuk mengetahui alternatif startegi pemasaran menggunakan sistem NUP yang lebih baik serta menggaet customer dan meningkatkan penjualan unit rumah *primary* dengan metode SWOT dan QSPM di Alana *Group* PT.Tumerus Jaya Propertindo

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu menambah literatur atau pengetahuan dalam evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pemasaran dan penjualan unit rumah primary (sistem NUP) yang mampu meningkatkan keuntungan dengan menggunakan metode SWOT dan QSPM.

2. Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan atau usulan bagi PT. Tumerus Jaya Propertindo dengan harapan dapat digunakan sebagai referensi mengenai evaluasi kepuasan pelanggan yang tepat terhadap

pemasaran dan penjualan unit rumah primary (sistem NUP) metode SWOT dan QSPM sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakannya penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dibahas tentang metode SWOT dan QSPM yang digunakan dalam penelitian tentang alternatif strategi pemasaran unit rumah primary serta dasar-dasar teori lain yang mendukung kajian yang akan dilakukan serta dapat menunjang pelaksanaan penelitian. Dimana teori tersebut akan menjelaskan konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan langkah-langkah pemecahan masalah secara sistematis mulai dari perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, studi pustaka, pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian tentang langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya diharapkan menjadikan bahan pertimbangan kemungkinan penerapan metode tersebut dengan penerapan metode SWOT dan QSPM.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian. Penelitian yang masih belum sempurna atau diperlukan penelitian lebih lanjut adalah beberapa saran yang mungkin disertakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN