

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan jumlah penduduk yang semakin pesat, tuntutan akan tersedianya berbagai fasilitas yang mendukung kehidupan masyarakat juga mengalami peningkatan. Hal tersebut mendorong pihak pemerintah maupun swasta untuk melaksanakan pembangunan, terutama dibidang perumahan.

Perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau hunian yang dilengkapi dengan prasarana lingkungan yaitu kelengkapan dasar fisik lingkungan, misalnya penyediaan air minum, pembuangan sampah, tersedianya listrik, jalan, yang memungkinkan lingkungan pemukiman berfungsi sebagaimana mestinya. Rumah adalah tempat untuk melepaskan lelah, tempat bergaul, dan membina rasa kekeluargaan diantara anggota keluarga, tempat berlindung keluarga dan menyimpan barang berharga, dan rumah juga sebagai status lambang sosial.

Rumah merupakan kebutuhan dasar dan mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Akan tetapi, masih banyak anggota masyarakat yang belum memiliki rumah, khususnya bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah. Dalam memenuhi kebutuhan terhadap rumah, masyarakat yang berpenghasilan rendah sangat sulit memiliki rumah secara tunai.

Oleh sebab itu, pemerintah menyediakan suatu program untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan rumah yaitu dengan adanya program Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Di Indonesia terdapat dua jenis kredit pemilikan rumah yaitu kredit pemilikan rumah subsidi dan non subsidi. Kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi merupakan kredit yang diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimiliki. KPR non subsidi adalah KPR yang diperuntukan untuk seluruh masyarakat. Ketentuan KPR

ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan bank yang bersangkutan.

Akan tetapi, seiring dengan banyaknya peminat Kredit Pemilikan Rumah (KPR), terdapat konsumen perumahan yang mengeluhkan kekurangan atau kerusakan pada rumah mereka, seperti tembok dan lantai rumah yang retak dan pecah, kebocoran pada atap rumah, serta kerusakan pada instalasi kelistrikan, air dan keluhan lainnya pada perumahan yang dibangun oleh PT. Agung Jaya Permai sehingga membuat para konsumen melakukan komplain kepada pihak pemilik perumahan dengan tujuan meminta perbaikan bahkan meminta ganti rugi, serta sulitnya untuk melakukan komplain kepada pihak pemilik perumahan membuat penghuni perumahan mengeluhkan tentang kepemilikan perumahan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan peneliti tertarik untuk meneliti dan membangun sebuah sistem dengan judul “**RANCANG BANGUN E-COMPLAINT PADA PT. AGUNG JAYA PERMAI BERBASIS ANDROID**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat di identifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Banyaknya konsumen perumahan yang mengeluhkan kekurangan atau kerusakan pada rumah yang akan dihuni.
2. Sulitnya konsumen perumahan dalam melakukan komplain terhadap pihak developer perumahan.
3. Kurangnya sarana untuk para konsumen perumahan dalam melakukan komplain perumahan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, diperoleh rumusan masalah yaitu Rancang Bangun *E-Complaint* Pada PT. Agung Jaya Permai agar dapat membantu calon konsumen perumahan dalam melakukan komplain atas keluhan yang dialami.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Perangkat lunak ini hanya menyediakan sarana komplain bagi konsumen perumahan pada PT. Agung Jaya Permai.
2. Perangkat lunak *E-complaint* dibangun dengan berbasis android.
3. Penelitian hanya dilakukan pada Perumahan Pesona Natar.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada maka ruang lingkup penelitian meliputi :

1.5.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang Lingkup Penelitian ini adalah PT. Agung Jaya Permai.

1.5.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang Lingkup Objek penelitian ini adalah calon penghuni atau penghuni Perumahan Pesona Natar.

1.5.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat pada penelitian ini adalah Perumahan Pesona Natar.

1.5.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Juli s.d Agustus 2019.

1.5.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Rancang Bangun *E-Complaint* Pada PT. Agung Jaya Permai.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membangun sebuah sistem yang dapat membantu konsumen perumahan dalam melakukan *E-Complaint* atas keluhan yang ada pada Perumahan Pesona Natar.
2. Membangun perangkat lunak yang dapat memberikan informasi atau tanggapan dari pihak *Developer* Perumahan Pesona Natar kepada konsumen perumahan.

3. Membangun hubungan baik antara pihak PT. Agung Jaya Permai dengan pemilik rumah di Perumahan Pesona Natar dengan menggunakan media internet.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mempermudah konsumen perumahan dalam melakukan *E-Complaint* yang ada di Perumahan Pesona Natar.
2. Menghasilkan sistem *E-complaint* atas keluhan yang ada pada Perumahan Pesona Natar berbasis android.

1.8 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai sistematika penulisan pada masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah pada penelitian yang dilakukan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pemaparan hasil analisa persoalan yang dibahas dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan serta saran yang dapat membantu pengembangan aplikasi ini di masa yang akan datang.