

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha rumah kos merupakan usaha yang ditujukan untuk mencari keuntungan dengan cara menyediakan tempat tinggal sementara untuk orang yang berasal dari luar daerah atau kota dan digunakan untuk waktu tertentu. Usaha rumah kos dapat dikatakan salah satu usaha yang memiliki peran penting karena memiliki tujuan untuk menyediakan tempat tinggal, dimana tempat tinggal merupakan salah satu dari tiga kebutuhan primer manusia. Pentingnya usaha rumah kos, membuat usaha rumah kos menjadi salah satu usaha yang memiliki potensi untuk mendapatkan keuntungan lebih. Pada umumnya, target pasar usaha rumah kos adalah mahasiswa atau mahasiswi dan pekerja yang merantau ke luar daerahnya. Mahasiswa dapat menjadi salah satu target pasar rumah kos karena belum semua universitas unggulan tersebar di seluruh Indonesia yang membuat adanya keinginan dari seseorang untuk menempuh kuliah di luar daerah tempat asalnya, sedangkan pekerja menjadi target pasar untuk usaha rumah kos karena beberapa orang harus melakukan pekerjaannya di luar tempat tinggal aslinya.

Usaha rumah kos memiliki keuntungan lebih besar, jika setiap kamar yang telah disewakan sudah disewa oleh konsumen. Pemilihan fasilitas dan lokasi pembangunan rumah kos menjadi hal yang sangat penting dari usaha rumah kos. Usaha rumah kos dapat memiliki potensi mendapatkan keuntungan lebih jika terletak pada daerah dekat universitas atau di tengah kota untuk meningkatkan minat seseorang untuk memilih usaha rumah kos tersebut. Jika hal yang memengaruhi keuntungan pada usaha rumah kos tidak hanya terdapat pada tempat di mana rumah kos tersebut dibangun. Terdapat istilah yang dikenal dengan 4P, yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (letak atau tempat), dan *promotion* (promosi) yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2005).

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di salah satu usaha rumah kos yang ada di Kota Salatiga yaitu Rumah Kos Pondok Kusuma. Lokasi tempat pengamatan terletak di Jalan Suropati no. 228, Kel. Mangunsari, Kec. Sidomukti, Kota Salatiga, Jawa Tengah. Rumah kos yang diamati dekat dengan Universitas IAIN Salatiga dan terletak di daerah tengah kota yang dapat meningkatkan minat seseorang untuk tinggal di rumah kos. Total luas rumah kos yang diamati adalah 900-1000

m². Rumah kos yang diamati memiliki total 20 kamar dengan 20 kamar yang memiliki kamar mandi yang berada di dalam kamar. Selain itu, rumah kos memiliki 1 kamar mandi yang berada di luar kamar dan pada halaman rumah kos terdapat tempat parkir yang dapat digunakan untuk 5 mobil dan 10 motor. Pengamatan dilakukan pada rumah kos untuk mengetahui fasilitas, harga, dan kepuasan penghuni kos setelah tinggal di kamar kos. Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati langsung dan bertanya kepada *stakeholder* yang ada di rumah kos.

1.2. Penelusuran Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *stakeholder* yaitu penghuni kos, penjaga kos, dan pemilik kos terdapat beberapa masalah yang dialami dan dirasakan. Masalah tersebut adalah adanya beberapa keluhan dari penghuni kos mengenai fasilitas yang ada, terbatasnya lahan parkir menurut penjaga kos, dan pemilik merasakan turunnya penghuni kamar kos meskipun telah melakukan renovasi untuk meningkatkan layanan. Perubahan jumlah penghuni kamar kos ditunjukkan Tabel 1.1. Dari tabel tersebut diketahui bahwa pada tahun 2022 dan sebelumnya hanya terdapat 10 kamar dan hampir selalu terisi penuh. Sejak bulan September, tahun 2022 pemilik kos melakukan renovasi yang berlangsung selama 6 bulan dan menambah jumlah kamar menjadi 20 dan sejak saat itu terdapat beberapa kamar yang kosong dari waktu ke waktu dengan rata-rata keterisian 80 persen.

**Tabel 1.1. Perubahan Jumlah Penghuni Rumah Kos Pondok Kusuma
(orang)**

Tahun	Jumlah kamar	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Mei	Jun.	Jul.	Agu.	Sep.	Okt.	Nov.	Des.
2022	10	10	10	9	10	9	9	9	10	4	3	4	4
2023	10	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20	-	-	12	15	17	18	20	20	19	19	18	18
2024	20	16	15	14	16	16	17	17	17	17	16	18	18

Berdasarkan wawancara awal, beberapa penghuni yang menetap di rumah kos mengeluhkan kurangnya fasilitas kos yang dapat mendukung kenyamanan. Misalnya penghuni kos mengatakan bahwa internet yang disediakan di rumah kos sempat mengalami masalah yang membuat akses internet menjadi tidak stabil. Penghuni juga mengatakan bahwa AC yang disediakan sempat tidak dingin, dan beberapa kamar tidak menyediakan AC. Banyak dari penghuni juga mengeluhkan

mengenai area parkir pada rumah kos. Berdasarkan wawancara dengan penjaga kos, penjaga kos merasa bahwa area parkir yang disediakan kurang luas untuk seluruh penghuni kos. Masalah area parkir akan berpengaruh jika penghuni kos mulai membawa mobil dan diparkir di area parkir rumah kos. Penjaga kos juga merasa fasilitas area parkir perlu di perluas dan diatur untuk alur parkir dari penghuni kos. Berdasarkan wawancara dengan pemilik kos, pemilik kos merasa dalam 3 bulan terakhir (Juni - Agustus 2024) persentase penghuni kos mulai turun dibanding bulan sebelumnya. Pemilik kos mengatakan bahwa, penjaga kos sempat berbicara kepada pemilik kos mengenai keluhan dari penghuni-penghuni kos.

Berdasarkan dari wawancara dan penelusuran yang dilakukan di Rumah Kos Pondok Kusuma, terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh beberapa *Stakeholder*. Kurang terpenuhinya fasilitas kos yang diinginkan oleh penghuni kos menjadi masalah yang terdapat di Rumah Kos Pondok Kusuma. Akibat dari kurang terpenuhinya fasilitas yang diinginkan oleh penghuni kos menyebabkan turunnya penghuni kos atau keluarnya beberapa penghuni yang telah menetap di rumah Kos Pondok Kusuma.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran masalah yang dilakukan di Rumah Kos Pondok Kusuma terdapat masalah utama yang terjadi yaitu adanya keluhan-keluhan layanan dan kenyamanan dari penghuni kos.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah mengatasi keluhan dari penghuni Rumah Kos Pondok Kusuma, dilihat dari peningkatan nilai rata-rata atribut kepuasan penghuni yang mencapai 4,21 dalam skala Likert sehingga masuk kategori Sangat Baik.

1.5. Batasan Masalah

Terdapat beberapa hal yang menjadi batasan masalah dari penelitian, yaitu:

- a. Tidak dilakukan pengamatan terhadap rumah kos yang menjadi pesaing karena menurut pemilik rumah kos tidak ada kompetitor pada area sekitar rumah kos, karena jarak terdekat tempat kos lain sekitar 500 meter.
- b. Terbatasnya tanah pemilik kos sehingga tidak memungkinkan solusi untuk memperluas fasilitas rumah kos.