

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa artikel jurnal dan skripsi yang telah membahas mengenai jasa akomodasi atau penginapan berupa rumah kos. Kata kunci yang digunakan dalam tinjauan pustaka ini adalah layanan rumah kos. Dari tinjauan pustaka didapatkan bahwa metode dan solusi yang digunakan oleh para peneliti terdahulu berbeda-beda.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fabriani (2020) dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui beberapa metode, yaitu observasi, angket, dan dokumentasi. Mahasiswi yang menempati rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang digunakan sebagai sampel populasi dalam penelitian. Susilowati (2020) juga membuktikan pengaruh fasilitas rumah kos terhadap kepuasan penghuninya. Penelitian yang dilakukan Jannah (2019), bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih tempat indekos dan pengaruh harga terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih tempat indekos. Sementara itu, penelitian Rasti (2015) dilakukan di kawasan Limau Manis dan Jati, Kota Padang untuk mengetahui pengaruh lingkungan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.

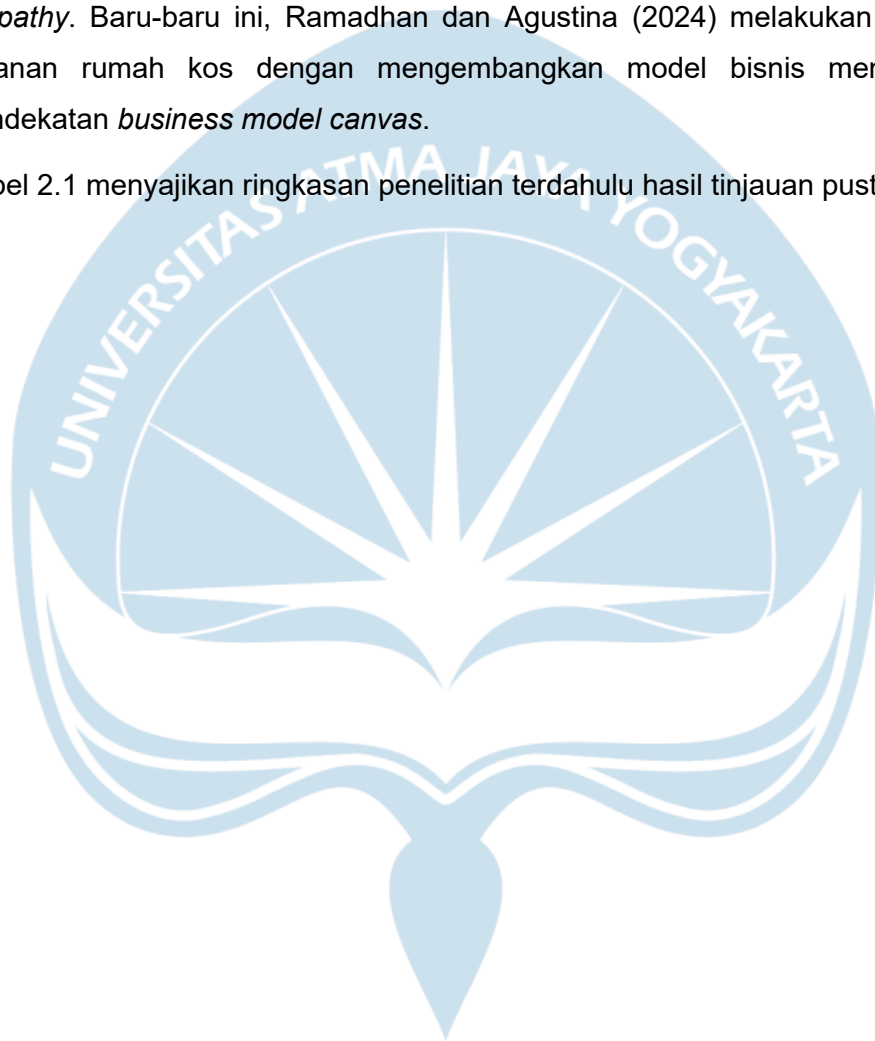
Penelitian yang dilakukan oleh Putera (2016) melakukan pengumpulan data untuk mengetahui ketersediaan fasilitas dan harga yang diinginkan oleh konsumen. Penelitian dilakukan di daerah perumahan dosen ITS yang terletak di dalam kampus ITS Sukolilo. Hampir sama dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Andela (2020) dilakukan untuk mengetahui sistem penetapan harga sewa rumah kos Al-Zahra.

Jerlin (2020) melakukan penelitian di Rumah kos di kompleks IAIN Ambon. Penelitian menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif untuk membuat pengaturan urutan data dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Pada penelitian yang dilakukan oleh Anita (2021), peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tujuan

mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Setelah melakukan analisis, didapatkan hasil berupa variabel-variabel yang memengaruhi minat mahasiswa.

Adriantantri dkk (2023) menggunakan metode *service quality* untuk mengukur kepuasan pelanggan rumah kos dan mengusulkan beberapa perbaikan. Perbaikan yang diusulkan adalah terkait dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Baru-baru ini, Ramadhan dan Agustina (2024) melakukan perbaikan layanan rumah kos dengan mengembangkan model bisnis menggunakan pendekatan *business model canvas*.

Tabel 2.1 menyajikan ringkasan penelitian terdahulu hasil tinjauan pustaka.



Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu

Nomor	Nama Penulis	Tujuan	Nama dan Lokasi Penelitian	Hasil
1.	Fabriani (2020)	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik.	Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang, Tulungagung.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik
2.	Jerlin (2020)	Mengetahui sistem pengelolaan kos-kosan di kompleks IAIN Ambon dan mengetahui sistem pengelolaan kos-kosan di kompleks IAIN Ambon.	Rumah kos di Kompleks IAIN Ambon.	Mayoritas kos-kosan di kompleks IAIN Ambon telah menerapkan fungsi <i>organizing</i> , yaitu menyediakan fasilitas umum dan menjalankan fungsi <i>actuating</i> karena pengelola memberikan kejelasan mengenai harga kamar kos per bulan dengan fasilitas yang disediakan
3.	Anita (2021)	Mengetahui pengaruh lokasi, fasilitas, harga dan kenyamanan secara simultan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih tempat indekos.	Tempat Indekos di Jambi.	Berdasarkan pengujian, didapatkan bahwa variabel lokasi, fasilitas, harga, dan kenyamanan secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan pembelian produk.
4.	Putera (2016)	Mengidentifikasi ketersediaan fasilitas kos sesuai dengan keinginan konsumen dan menghitung <i>range</i> harga berdasarkan skenario jangka waktu pengembalian.	Daerah perumdos ITS yang terletak di dalam kampus ITS Sukolilo.	Peneliti mendapatkan fasilitas yang diinginkan oleh mahasiswa dengan harga tertentu yang dapat menjadi patokan penetapan fasilitas rumah kos.
5.	Jannah (2019)	Mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih tempat indekos dan pengaruh harga terhadap	Daerah perumahan BPI, perumahan Bank Niaga	Peneliti mengetahui adanya pengaruh yang signifikan dari fasilitas dan harga sewa kamar kos terhadap

Nomor	Nama Penulis	Tujuan	Nama dan Lokasi Penelitian	Hasil
		keputusan mahasiswa dalam memilih tempat indekos.		keputusan mahasiswa untuk menetap pada tempat indekos
6.	Rasti (2015)	Mengetahui pengaruh lingkungan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.	Daerah sekitar Universitas Andalas di Kota Padang.	Peneliti mengetahui tanggapan bahwa fasilitas, harga, dan lingkungan dapat mempengaruhi minat mahasiswa untuk tinggal di usaha rumah kos
7.	Andriantantri dkk (2023)	Menentukan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan menyelesaikan permasalahan dengan melakukan analisis kepuasan pelanggan.	Salah satu rumah kos di Kota Malang	Peneliti mengetahui aplikasi yang dapat melakukan perhitungan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> . Dengan mengetahui penghuni kos yang merasa kurang puas, maka perlu meningkatkan beberapa faktor, yaitu; <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , dan <i>Empathy</i> .
8.	Ramadhan dan Agustina (2024)	Haniffa Kos mampu membuat perencanaan sebelum memulai pengembangan bisnis untuk membuat kos yang mencakup semua aspek operasional, pelayanan dan pemasaran.	Haniffa Kos yang berada di kota Mataram	Peneliti mengetahui bahwa model <i>Business Model Canvas</i> dan analisis SWOT sangat berpengaruh terhadap pengembangan bisnis Haniffa Kos.
9	Susilowati (2020)	Mengetahui kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni kos di Desa Plosokandang.	Rumah Kos di Desa Plosokandang	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan dengan hasil positif terhadap kepuasan penghuni kos di Desa Plosokandang

Nomor	Nama Penulis	Tujuan	Nama dan Lokasi Penelitian	Hasil
10	Andela (2020)	Untuk mengetahui system bagaimanakah penetapan harga sewa Rumah Kos Al-Zahra Sukarame, Bandar Lampung	Rumah Kos Al-Zahra Sukarame, Bandar Lampung	Peneliti dapat menunjukkan bahwa perbedaan penetapan harga sewa rumah kos yang ditetapkan pemilik memiliki beberapa pertimbangan yang menjadi dasar adanya perbedaan harga antara penyewa lama dan penyewa baru.

2.2. Dasar Teori

Pada sub bab ini dipaparkan beberapa dasar teori yang mendasari penelitian di Rumah Kos Pondok Kusuma. Dasar teori yang ada berkaitan dengan mata kuliah Perancangan Fasilitas Manufaktur.

Berdasarkan KBBI, rumah kos berasal dari kata “Indekos” yang berarti tinggal di rumah orang lain dengan membayar setiap bulan atau memondok. Menurut Dinas Perumahan Provinsi DKI Jakarta, pengertian tentang rumah kos adalah tempat modok atau rumah yang penggunaannya dapat digunakan sebagai sumber pendapatan oleh pemilik rumah kos dengan cara menerima penghuni untuk tinggal minimal satu bulan dengan mengambil uang pemondokan. Maka, rumah kos dapat dikatakan dengan rumah huni yang disewa oleh seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan tempat tinggal yang memiliki fasilitas yang telah ditentukan oleh pemilik rumah kos. Rumah kos dibuat untuk memenuhi salah satu kebutuhan utama, yaitu tempat tinggal yang sangat diperlukan oleh setiap orang.

2.2.1. Kualitas Jasa

Kualitas layanan dalam hunian kos mencerminkan seberapa baik pengelola mampu menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan harapan penghuni, seperti mahasiswa atau pekerja. Kualitas ini dilihat dari berbagai aspek, seperti kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, keamanan lingkungan, serta adanya fasilitas penunjang seperti dapur, Wi-Fi, dan kamar mandi. Selain itu, sikap pengelola dalam merespons keluhan, memberikan informasi dengan jelas, serta menjaga kenyamanan penghuni juga sangat memengaruhi penilaian terhadap layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2014), menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berperan penting dalam membentuk kepuasan penghuni. Kepuasan tersebut dapat mendorong loyalitas penghuni, baik dalam bentuk masa tinggal yang lebih lama maupun melalui rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan hunian kos yang nyaman dan diminati.

2.2.2. Kenyamanan Hunian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kenyamanan berarti keadaan nyaman. Kenyamanan hunian merupakan elemen yang sangat penting dalam perancangan tempat tinggal yang memiliki tujuan menciptakan lingkungan yang

dapat mendukung kesejahteraan, mental dan keseharian dari penghuni tempat tinggal. Kenyamanan dapat dipengaruhi oleh lingkungan sekitar tempat tinggal seperti pencahayaan, tata ruang, dan aliran udara yang masuk ke dalam tempat tinggal menurut Steemers dan Manchanda (2010). Kenyamanan hunian akan menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan dari penghuni tempat tinggal untuk menetap di tempat yang sedang digunakan sehari-hari.

2.2.3. Harga

Harga merupakan unsur pemasaran yang dapat memberikan pendapatan untuk pemilik usaha, sedangkan ketiga unsur yang lain membuat pengeluaran biaya. Maka suatu usaha yang memasarkan barang atau jasa, pemilik usaha tersebut harus menetapkan harga jual dengan tepat. Pemilihan harga yang tepat tidak dapat dilakukan dengan memberi harga yang terlalu murah atau terlalu mahal, tetapi harga tersebut harus dapat menguntungkan kedua belah pihak yang sedang melakukan transaksi (*customer* dan pemilik usaha).

Menurut Kotler & Keller (2005), harga adalah sejumlah uang yang dinilai dari suatu produk atau jasa, yang dapat ditukar kepada konsumen untuk menerima manfaat karena telah menggunakan produk atau jasa yang disediakan. Menurut Fitriyani (2025) terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu harga, yaitu elastisitas permintaan, struktur biaya, persaingan, posisi dari jasa yang ditawarkan, target yang ingin dicapai, masa hidup jasa, sumber daya yang diperlukan, dan kondisi ekonomi.

Penetapan harga dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan yang dilakukan untuk meningkatkan keuntungan dari pemilik usaha. Menurut Kotler & Keller (2005) terdapat beberapa tujuan yang perlu dicapai dalam penetapan harga yaitu:

a. Mempertahankan Kelangsungan Pasar.

Dalam berlangsungnya usaha, tentu akan ada masalah yang terjadi. Masalah tersebut dapat berupa fasilitas yang terlalu berlebih, meningkatnya persaingan yang ada di wilayah usaha, terdapat perubahan keinginan konsumen. Hal ini membuat perlunya pemilik usaha untuk menentukan harga dengan pertimbangan pengeluaran biaya dan laba. Penentuan harga jual harus dapat menutup pengeluaran biaya dan laba.

b. Mengejar Keuntungan

Penentuan harga tentu harus memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal. Pemilik usaha harus dapat mengejar keuntungan untuk

keberlangsungan usaha yang dimilikinya. Hal ini merupakan hal yang sangat penting dalam tujuan penetapan harga.

c. Mendapatkan Pangsa Pasar

Penetapan harga dilakukan untuk mendapatkan konsumen yang lebih banyak dengan cara merebut pangsa pasar dari kompetitor lain. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pendapatan dengan cara memperbanyak konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang disediakan oleh pemilik usaha.

d. Kepemimpinan Kualitas Produk

Pemilik usaha tentu ingin menjadi pemimpin dari kualitas produk yang ada di pasar sehingga dapat menetapkan harga tinggi untuk produk atau jasa yang disediakan. Perusahaan “Apple” menunjukkan bahwa kualitas dari produk yang diproduksinya dapat dihargai dengan harga yang tinggi.

2.2.4. Metode *Analytical Hierarchy Process*

Metode *Analytical Hierarchy Process* merupakan teori untuk melakukan pengukuran menurut Supriadi dkk (2018). Penggunaan metode AHP dilakukan untuk mendapatkan rasio skala perbandingan dari data diskret maupun kontinu yang disusun berdasarkan susunan hierarki. Perbandingan tiap data didapatkan dari pengukuran kekuatan dari tiap kriteria yang diperlukan. Perbandingan metode AHP dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor secara bersamaan yang memungkinkan adanya ketergantungan dan keterkaitan dari antara tiap faktor. Setiap hubungan dan keterkaitan dari tiap faktor akan membangun struktur hierarki berdasarkan tingkat kepentingan dari tiap faktor. Pada struktur metode AHP terdapat dua jenis struktur, yaitu struktur *linear* dan struktur *non-linear*. Pada perhitungannya, metode AHP memerlukan kriteria-kriteria yang dijadikan acuan perbandingan dengan solusi yang telah ditentukan. Perhitungan AHP dilakukan untuk mengetahui alternatif solusi yang memiliki bobot nilai paling besar, sehingga dapat diketahui solusi mana yang akan digunakan.

2.2.5. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan, pemikiran, sikap atau pendapat seseorang mengenai kejadian tertentu. Pada skala Likert mempunyai pilihan jawaban dari gradasi mulai dari tidak setuju hingga sangat setuju, contohnya terdapat 5 pilihan pertanyaan yang dimulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju, Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Setiap pilihan pertanyaan memiliki skor yang sudah ditentukan tergantung dari pertanyaannya dan dinilai secara berurutan mulai dari Sangat Setuju mendapatkan skor 5 hingga Sangat Tidak Setuju mendapatkan skor 1.

2.2.6. Perancangan Fasilitas

Perancangan fasilitas adalah proses sistematis dalam mengatur elemen fisik seperti ruang, peralatan, dan alur aktivitas agar mendukung efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan dalam suatu sistem kerja. Menurut Tompkins dkk (2010), perancangan fasilitas yang baik mempertimbangkan hubungan antar aktivitas, kebutuhan ruang, serta keterbatasan lahan dan biaya. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk mengoptimalkan penggunaan ruang yang tersedia dan meningkatkan performa operasional dari suatu fasilitas, baik dalam konteks industri maupun layanan seperti rumah kos.

Perancangan fasilitas mencakup pendekatan sistematis yang digunakan dalam perencanaan dan perancangan tata letak fasilitas (*facility layout planning*). Pendekatan ini berfokus pada bagaimana menyusun aktivitas-aktivitas fisik di dalam suatu fasilitas agar alur kerja menjadi lebih efisien, penggunaan ruang lebih optimal, dan hubungan antar aktivitas dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Tompkins dkk (2010), perancangan tata letak fasilitas mencakup proses identifikasi permasalahan, analisis kebutuhan ruang, dan pemilihan desain *layout* yang sesuai dengan karakteristik serta keterbatasan yang ada. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memaksimalkan efisiensi operasional dan meningkatkan kenyamanan pengguna fasilitas, terutama pada ruang-ruang dengan keterbatasan lahan. Tahapan dalam metode ini diawali dengan mendefinisikan permasalahan yang terjadi di lapangan, kemudian menganalisis penyebab serta kebutuhan aktivitas yang terlibat. Setelah itu, dilakukan penentuan kebutuhan ruang berdasarkan standar dan jumlah unit yang dilayani. Beberapa alternatif tata letak kemudian dirancang dan dievaluasi berdasarkan efisiensi ruang, kemudahan akses, dan kesesuaian terhadap kondisi eksisting. Pada tahap akhir, desain tata letak yang paling optimal dipilih untuk diimplementasikan.

2.2.7. Perancangan Area Parkir

Perancangan area parkir merupakan salah satu aspek penting dalam perencanaan tata ruang perkotaan dan bangunan. Sistem parkir yang baik akan meningkatkan efisiensi penggunaan lahan dan kenyamanan pengguna.

Perancangan area parkir harus mempertimbangkan kapasitas, sirkulasi kendaraan, keamanan, serta teknologi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung tentang Pedoman Teknis Fasilitas Parkir, penyelenggaraan parkir harus memenuhi standar tertentu, seperti dimensi ruang parkir, lebar jalur keluar dan masuk, serta pengelolaan akses masuk dan keluar kendaraan untuk mencegah kemacetan atau kepadatan dalam area parkir. Menurut Keputusan Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Pedoman Teknis Fasilitas Parkir, setiap penyelenggaraan parkir harus memenuhi standar tertentu. Standar ini mencakup dimensi ruang parkir yang disesuaikan dengan jenis kendaraan. Sebagai contoh, kendaraan roda empat standar memerlukan ruang parkir dengan ukuran minimal 2,3 meter x 5 meter, sedangkan sepeda motor membutuhkan ruang dengan ukuran minimal 1 meter x 2,5 meter. Jalur keluar masuk kendaraan dalam area parkir harus dirancang dengan lebar yang cukup untuk memastikan arus lalu lintas tetap lancar dan kendaraan dapat bermanuver dengan aman. Untuk jalur satu arah, lebar jalur minimal yang disyaratkan adalah 3 meter, sementara jalur dua arah harus memiliki lebar minimal 6 meter agar kendaraan dapat bergerak dengan nyaman dan tanpa hambatan.