



## **Pengaruh Manajemen Fasilitas terhadap Kepuasan Penghuni pada Hunian Kos Pondok Raja Living Space di Kota Semarang**

**Trisno<sup>1\*</sup>, Yuniarti Rahmat Satato<sup>2</sup>, Syamsul Hadi<sup>3</sup>, Henry Yuliamir<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [trisno383@gmail.com](mailto:trisno383@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** This study analyzes the influence of facility management on resident satisfaction in Pondok Raja Living Space, a small-scale rental residential unit in Semarang characterized by shared facilities and limited space. This study seeks to fill the literature gap that generally focuses on large-scale residential or commercial buildings by presenting empirical evidence from the context of boarding houses. Primary data was obtained through a Likert-scale questionnaire filled out by 16 out of 20 active residents, covering seven dimensions of the facility: room condition, basic furnishings, cleanliness, water availability, lighting and ventilation, electricity and Wi-Fi quality, and security. Quantitative analysis includes descriptive statistics, Cronbach's alpha reliability test, Spearman correlation, and simple linear regression. Results showed a high average facility index (mean = 4.35) with strong internal consistency, while basic furniture obtained the lowest score (mean = 3.63) as a repair priority. The significant correlation between facility quality and occupant satisfaction confirms the central role of facility management in shaping the life experience. Regression shows a large contribution of facility quality to satisfaction variance, in line with the principles of Post-Occupancy Evaluation (POE) and the facility management literature. The study recommends improved furniture, better ventilation strategies, as well as the implementation of preventive maintenance to improve efficiency and well-being of residents. These findings provide practical guidance for local housing operators in improving the quality of small-scale residential services in Indonesia.

**Keywords:** Facilities Management; Post-Occupancy Evaluation; Preventive Maintenance; Resident Satisfaction; Small-Scale Housing

**Abstrak.** Studi ini menganalisis pengaruh manajemen fasilitas terhadap kepuasan penghuni di Pondok Raja Living Space, sebuah unit hunian sewa skala kecil di Semarang yang dicirikan oleh fasilitas bersama dan keterbatasan ruang. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan literatur yang umumnya berfokus pada bangunan hunian atau komersial berskala besar dengan menghadirkan bukti empiris dari konteks rumah kos. Data primer diperoleh melalui kuesioner berskala Likert yang diisi oleh 16 dari 20 penghuni aktif, mencakup tujuh dimensi fasilitas: kondisi kamar, perabotan dasar, kebersihan, ketersediaan air, pencahayaan dan ventilasi, kualitas listrik dan Wi-Fi, serta keamanan. Analisis kuantitatif meliputi statistik deskriptif, uji reliabilitas alfa Cronbach, korelasi Spearman, dan regresi linier sederhana. Hasil menunjukkan indeks fasilitas rata-rata tinggi (mean = 4,35) dengan konsistensi internal kuat, sementara perabotan dasar memperoleh skor terendah (mean = 3,63) sebagai prioritas perbaikan. Korelasi signifikan antara kualitas fasilitas dan kepuasan penghuni menegaskan peran sentral manajemen fasilitas dalam membentuk pengalaman hidup. Regresi menunjukkan kontribusi besar kualitas fasilitas terhadap varians kepuasan, sejalan dengan prinsip Evaluasi Pasca-Penghunian (POE) dan literatur manajemen fasilitas. Studi ini merekomendasikan peningkatan furnitur, strategi ventilasi yang lebih baik, serta penerapan pemeliharaan preventif untuk meningkatkan efisiensi dan kesejahteraan penghuni. Temuan ini memberikan panduan praktis bagi operator perumahan lokal dalam meningkatkan kualitas layanan hunian skala kecil di Indonesia.

**Kata kunci:** Evaluasi Pasca Huni; Hunian Skala Kecil; Kepuasan Penghuni; Manajemen Fasilitas; Pemeliharaan Preventif

### **1. LATAR BELAKANG**

Hunian merupakan kebutuhan dasar yang berdampak pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat, khususnya di kawasan perkotaan di mana mobilitas tinggi dan permintaan hunian sementara (rumah kos / *living space*) meningkat (Leaman & Bordass, 2001; Khoshbakht et al., 2018). Studi tentang kepuasan penghuni umumnya menyoroti faktor fasilitas

fisik, layanan operasional, dan kualitas manajemen fasilitas (facility management) sebagai determinan utama pengalaman penghuni dan loyalitas pengguna (Li et al., 2018; Groen et al., 2019). Pendekatan *post-occupancy evaluation* (POE) telah banyak dipakai untuk mengevaluasi performa fasilitas dan lingkungan dalam perspektif pengguna akhir, sehingga menjadi metode komplementer antara data kuantitatif dan *feedback* pengguna (Preiser & Vischer, 2004; Meir et al., 2009; Lolli et al., 2022).

Manajemen fasilitas mencakup pengorganisasian, pemeliharaan, dan pengoperasian aset fisik serta layanan pendukung untuk memastikan fungsi, keamanan, dan kenyamanan ruang (Chudley & Greeno, 2006; ISO 41001, 2018). Di banyak konteks, efektivitas manajemen fasilitas berhubungan langsung dengan kepuasan penghuni, produktivitas, dan nilai properti (Groen et al., 2019; Lane et al., 2024; Roberts & Edwards, 2022). Namun, sebagian besar studi empiris fokus pada perkantoran, gedung komersial, atau apartemen besar; riset pada skala rumah kos yang memiliki karakteristik khusus seperti ruang sempit, penggunaan fasilitas bersama, dan pola perawatan sederhana masih terbatas (Pereira et al., 2016; Asojo et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan memfokuskan pada manajemen fasilitas di Pondok Raja *Living Space*, Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menggambarkan kualitas manajemen fasilitas berdasarkan indikator fisik dan layanan yang tersedia; (2) menguji hubungan antara indeks manajemen fasilitas dan tingkat kepuasan penghuni; serta (3) merumuskan rekomendasi praktis untuk perbaikan pengelolaan fasilitas pada hunian kos skala kecil. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran empiris yang mudah diinterpretasikan oleh pengelola lokal, sekaligus memberikan bukti yang dapat digunakan sebagai dasar kebijakan perbaikan fasilitas dan praktik pemeliharaan (Candido et al., 2016; Choi et al., 2012).

Untuk mendukung kajian teoritis dan metodologis, studi ini menempatkan hasil analisis lapangan dalam konteks literatur POE dan manajemen fasilitas yang menekankan: (a) pentingnya evaluasi pengalaman penghuni untuk memahami gap antara desain/operasi dan pengalaman nyata (Li et al., 2018; Lolli et al., 2022; Graham et al., 2021); (b) hubungan antara kualitas fasilitas, manajemen pemeliharaan, dan kepuasan penghuni (Groen et al., 2019; Mughairi et al., 2023; Lane et al., 2024; Tannor et al., 2023); serta (c) praktik terbaik dalam FM untuk bangunan berukuran kecil hingga menengah (Opoku & Lee, 2022; Roberts & Edwards, 2022; Lane et al., 2024). Dengan demikian, kontribusi penelitian ini bersifat empiris-praktis: memberikan data lokal dan rekomendasi yang aplikatif bagi pengelola Pondok Raja dan pengelola hunian sejenis.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

## **Konsep Hunian Sementara dan Karakteristik Rumah Kos / *Living Space***

Hunian sementara seperti rumah kos dan *living space* merupakan salah satu bentuk akomodasi yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa, pekerja, maupun pendatang di wilayah perkotaan. Pertumbuhan urbanisasi dan mobilitas masyarakat menyebabkan permintaan terhadap hunian yang fleksibel, terjangkau, dan mudah diakses semakin tinggi. Berbeda dengan apartemen atau gedung bertingkat, rumah kos memiliki karakteristik fisik yang lebih sederhana, dengan ruang yang relatif sempit, fasilitas bersama, serta pola penggunaan ruang yang tinggi intensitasnya. Bento Pereira (2016) menegaskan bahwa hunian kecil cenderung menghadapi keterbatasan dalam kapasitas pelayanan dan kualitas ruang sehingga membutuhkan pendekatan pengelolaan fasilitas yang berbeda dari bangunan besar. Selain itu, penelitian Opoku dan Lee (2022) menunjukkan bahwa bangunan kecil sering menghadapi tantangan operasional, termasuk perawatan yang minim, kurangnya standar layanan, dan keputusan pemeliharaan yang lebih bersifat reaktif dibandingkan preventif. Kondisi ini menunjukkan bahwa rumah kos sebagai hunian skala kecil memiliki dinamika tersendiri, sehingga penelitian tentang kepuasan penghuni dalam konteks ini menjadi semakin relevan.

## **Manajemen Fasilitas (Facility Management) dalam Konteks Hunian**

Manajemen fasilitas (FM) merupakan disiplin yang mengintegrasikan pengelolaan aset fisik, perawatan berkala, operasional layanan, serta dukungan administratif untuk menjamin ruang dapat berfungsi secara optimal. Chudley dan Greeno (2006) menyatakan bahwa FM bertujuan memastikan aspek kenyamanan, keamanan, dan keberlanjutan bangunan melalui strategi operasional yang sistematis. Dalam konteks hunian, FM tidak hanya mengelola keberadaan fasilitas tetapi juga memastikan kualitas layanan yang menunjang aktivitas penghuni, seperti kebersihan, responsivitas perawatan, dan kenyamanan ruang. Penelitian Groen, van der Voordt, et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas FM berpengaruh langsung terhadap persepsi penghuni terhadap kenyamanan dan kualitas hidup mereka. Bahkan, Lane, Cehlin, dan Thollander (2024) menunjukkan bahwa pendekatan FM yang terstruktur dapat meningkatkan efisiensi operasional serta nilai properti dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pemahaman mengenai implementasi FM menjadi penting terutama pada hunian kecil yang memiliki sumber daya terbatas namun permintaan pelayanan tinggi.

## **Hubungan Manajemen Fasilitas dengan Kepuasan Penghuni**

Kepuasan penghuni merupakan indikator penting dalam menilai kualitas hunian dan kinerja pengelolaan fasilitas. Li, Froese, dan Brager (2018) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik, layanan operasional, dan responsivitas pemeliharaan merupakan determinan

signifikan yang memengaruhi pengalaman penghuni. Dalam studi hunian, kepuasan dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti kebersihan, ketersediaan fasilitas, kenyamanan ruang, serta kualitas hubungan antara pengguna dan pengelola. Lolli et al. (2022) menemukan bahwa ketidaksesuaian antara standar layanan dan harapan penghuni dapat menurunkan loyalitas dan memunculkan keluhan. Penelitian Groen et al. (2020) juga menekankan bahwa keberhasilan FM terletak pada kemampuan pengelola dalam menyediakan layanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks rumah kos, pendekatan ini menjadi semakin penting mengingat intensitas penggunaan fasilitas bersama dan tingginya pergantian penghuni

### **Evaluasi Pasca Huni (Post-Occupancy Evaluation / POE)**

Evaluasi pasca huni atau *post-occupancy evaluation* (POE) merupakan metode untuk menilai performa bangunan berdasarkan pengalaman pengguna setelah bangunan dihuni. Preiser et al. (2005) menjelaskan bahwa POE tidak hanya mengumpulkan data teknis tetapi juga menggabungkan persepsi pengguna dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan fasilitas. Dalam penelitian FM, POE berfungsi sebagai mekanisme untuk menutup kesenjangan antara desain, standar operasional, dan pengalaman nyata pengguna. Li, Froese, dan Brager (2018) serta Lolli, Marinello, Coruzzolo, dan Butturi (2022) menunjukkan bahwa pendekatan POE mampu mengungkap masalah-masalah yang tidak terlihat melalui inspeksi teknis semata, terutama terkait kondisi ruang, layanan operasional, serta kenyamanan penghuni. Dengan demikian, POE menjadi prosedur penting untuk memahami pengalaman penghuni rumah kos yang sering menghadapi keterbatasan ruang, fasilitas bersama, dan pemeliharaan minimal.

### **Lingkungan Fisik dan Pengalaman Penghuni**

Selain aspek manajemen fasilitas, kualitas lingkungan fisik dalam hunian juga berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepuasan penghuni. Frontczak dan Wargocki (2011), melalui tinjauan komprehensifnya, menegaskan bahwa kondisi termal, kualitas udara dalam ruang, pencahayaan, dan tingkat kebisingan merupakan faktor utama yang menentukan kenyamanan subjektif penghuni. Ketidaknyamanan pada aspek-aspek tersebut dapat mengurangi kualitas pengalaman tinggal dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pengelola. Lane et al. (2024) juga menemukan bahwa variabel lingkungan fisik berkorelasi dengan kepuasan penghuni dan persepsi kualitas layanan hunian. Dalam konteks rumah kos dengan ruang terbatas, pengendalian kenyamanan fisik seringkali menjadi tantangan, sehingga pengelola perlu mempertimbangkan kondisi lingkungan sebagai bagian integral dari manajemen fasilitas.

## **Tantangan Pengelolaan Hunian Skala Kecil (*Small-Scale Housing Management*)**

Hunian skala kecil seperti rumah kos di Indonesia sering menghadapi tantangan dalam pemeliharaan, intensitas penggunaan ruang, serta keterbatasan fasilitas dibandingkan bangunan besar. Pereira dan Nunes (2016) menegaskan bahwa keterbatasan kapasitas layanan, intensitas penggunaan fasilitas bersama, dan sumber daya pemeliharaan yang minim membuat hunian kecil lebih rentan terhadap penurunan kualitas fisik dan kenyamanan. Studi tersebut menunjukkan bahwa tanpa strategi manajemen fasilitas yang konsisten, hunian skala kecil sering mengalami backlog perawatan, degradasi fasilitas dasar, dan ketidakpuasan penghuni akibat respons layanan yang lambat dan praktik pemeliharaan yang bersifat reaktif.

Dalam konteks ini, rumah kos di Indonesia, yang umumnya dioperasikan oleh pemilik individu dengan sistem pengelolaan sederhana, menghadapi tantangan serupa. Ketergantungan pada pemeliharaan korektif (*corrective maintenance*) serta kurangnya standar operasional menyebabkan kualitas hunian sangat bergantung pada inisiatif pengelola. Oleh karena itu, penerapan prinsip FM modern sangat penting untuk meningkatkan keandalan fasilitas dan kenyamanan penghuni. Roberts dan Edwards (2022) menambahkan bahwa pengelolaan bangunan kecil seringkali bersifat informal, tanpa penerapan standar pemeliharaan preventif. Opoku dan Lee (2022) juga menyoroti bahwa keterbatasan tenaga kerja, dana, dan sistem manajemen menjadikan pengelolaan rumah kos cenderung reaktif, hanya memperbaiki fasilitas ketika masalah muncul. Kondisi ini dapat berdampak langsung pada kepuasan penghuni dan keberlanjutan operasional. Oleh karena itu, studi mengenai FM di rumah kos diperlukan untuk menawarkan model pengelolaan yang lebih sistematis dan adaptif terhadap kondisi lokal.

## **Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka konseptual penelitian ini didasarkan pada hubungan antara kualitas manajemen fasilitas, lingkungan fisik, dan kepuasan penghuni. Literatur FM menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas yang baik, mencakup aspek fisik maupun layanan, akan meningkatkan kualitas pengalaman penghuni dan persepsi terhadap hunian (Groen et al., 2020; Lane et al., 2024). Sementara itu, pendekatan POE memberikan landasan metodologis untuk menilai kesesuaian antara standar layanan dan pengalaman aktual penghuni (Li et al., 2018; Preiser et al., 2005). Dengan demikian, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas manajemen fasilitas terhadap kepuasan penghuni di Pondok Raja Living Space, sambil memberikan rekomendasi praktis untuk pengelola hunian skala kecil. Kerangka ini memungkinkan integrasi konsep FM, POE, dan kenyamanan penghuni dalam satu model analitis yang relevan bagi praktik pengelolaan fasilitas di tingkat lokal.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode studi lapangan (*field research*). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen fasilitas terhadap tingkat kepuasan penghuni Pondok Raja Living Space di Kota Semarang.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran persepsi penghuni terhadap kualitas fasilitas fisik dan layanan pendukung yang berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan mereka sebagai pengguna.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penghuni aktif Pondok Raja Living Space pada periode penelitian tahun 2025, yang berjumlah 20 orang. Dari jumlah tersebut, 16 orang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian secara sukarela. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive voluntary sampling, dengan kriteria: Penghuni aktif Pondok Raja Living Space pada periode penelitian tahun 2025. Pernah menggunakan atau menilai fasilitas utama seperti air, listrik, Wi-Fi, dan kebersihan. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Jumlah responden dianggap cukup mewakili populasi karena proporsinya mencapai 80% dari total penghuni aktif dan mencerminkan kondisi nyata pengguna fasilitas

#### **Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri atas dua variabel utama, yaitu: Manajemen Fasilitas (X): Mencakup tujuh indikator utama: Kondisi kamar dan struktur bangunan; Kondisi furnitur dasar; Kebersihan kamar; Ketersediaan air bersih; Pencahayaan dan ventilasi; Ketersediaan listrik dan jaringan Wi-Fi; Keamanan lingkungan

Kepuasan Penghuni (Y): Diukur berdasarkan tiga indikator utama: Kenyamanan tinggal; Kebersihan lingkungan; Kesesuaian harga dengan fasilitas.

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan berupa kuesioner berbasis skala Likert lima poin (1–5), dengan skor 1 menunjukkan penilaian sangat tidak setuju/sangat tidak puas dan skor 5 menunjukkan sangat setuju/sangat puas.

Kuesioner terdiri atas dua bagian utama: Bagian A: Data umum responden (tanpa identitas pribadi, hanya lama tinggal dan status penghuni aktif). Bagian B: Pernyataan yang mengukur persepsi terhadap kondisi fasilitas dan kepuasan penghuni.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,958 untuk variabel manajemen fasilitas dan 0,674 untuk variabel kepuasan penghuni.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

Tahapan analisis meliputi:

- a. Menghitung nilai rata-rata dan kategori setiap indikator fasilitas.
- b. Melakukan uji reliabilitas instrumen menggunakan Cronbach's Alpha.
- c. Melakukan uji korelasi Spearman ( $\rho$ ) untuk mengetahui hubungan antara manajemen fasilitas dan kepuasan penghuni.
- d. Melakukan uji regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh langsung manajemen fasilitas terhadap kepuasan penghuni.
- e. Menafsirkan hasil dengan mengacu pada literatur manajemen fasilitas dan post-occupancy evaluation (POE).

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Objek dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Pondok Raja Living Space, sebuah rumah kos yang dikelola secara mandiri dan digunakan oleh mahasiswa serta pekerja di wilayah Durian, Pedalangan, Banyumanik, Kota Semarang.

Pemilihan objek dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa Pondok Raja memiliki karakteristik umum rumah kos di kawasan perkotaan, yaitu tingkat kepadatan penghuni yang cukup tinggi serta sistem pengelolaan fasilitas yang sederhana.

Objek penelitian difokuskan pada manajemen fasilitas, yang mencakup kondisi fisik kamar, utilitas, serta fasilitas pendukung kenyamanan penghuni.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh melalui kuesioner daring yang disebarluaskan kepada seluruh penghuni aktif Pondok Raja Living Space. Pengisian dilakukan secara sukarela oleh 16 responden. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui analisis ulasan publik di Google Review tentang Pondok Raja Living Space (periode 2017–2025) untuk memperkuat interpretasi hasil dan memberikan konteks terhadap persepsi penghuni mengenai aspek-aspek fasilitas seperti Wi-Fi, area parkir, dan perabot.

### **Hasil Penelitian**

### **Deskripsi Umum Responden**

Penelitian dilakukan terhadap 16 penghuni aktif Pondok Raja Living Space di Kota Semarang. Seluruh responden merupakan penghuni pada periode tahun penelitian dan menggunakan fasilitas utama seperti air, listrik, Wi-Fi, serta ruang bersama. Sebagian besar responden berprofesi sebagai mahasiswa dan pekerja muda dengan lama tinggal antara 6–24 bulan.

### **Hasil Penilaian Manajemen Fasilitas**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata tingkat penilaian penghuni terhadap manajemen fasilitas Pondok Raja Living Space berada pada kategori baik, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 4,35 pada skala 1–5. Nilai reliabilitas instrumen untuk variabel ini adalah Cronbach's Alpha = 0,958, menunjukkan konsistensi internal yang sangat tinggi.

Tabel berikut menampilkan nilai rata-rata pada setiap indikator manajemen fasilitas:

**Tabel 1.** Rata-rata Indikator Manajemen Fasilitas.

No.	Indikator Manajemen Fasilitas	Rata-rata	Kategori
1.	Kondisi kamar dan struktur bangunan	4,44	Baik
2.	Kondisi furnitur dasar	3,63	Cukup
3.	Kebersihan kamar	4,56	Sangat Baik
4.	Ketersediaan air bersih	4,69	Sangat Baik
5.	Pencahayaan dan ventilasi	4,38	Baik
6.	Ketersediaan listrik dan jaringan Wi-Fi	4,19	Baik
7.	Keamanan lingkungan	4,56	Sangat Baik
<b>Rata-rata keseluruhan</b>		<b>4,35</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Data primer (2025), n = 16.*

Nilai tertinggi diperoleh pada indikator ketersediaan air bersih (4,69) dan kebersihan kamar (4,56), yang menunjukkan bahwa aspek utilitas dasar dan kebersihan menjadi kekuatan utama pengelolaan fasilitas Pondok Raja.

Sebaliknya, nilai terendah ditemukan pada kondisi furnitur dasar (3,63). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian penghuni menilai kualitas perabot seperti meja, kursi, dan lemari belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi.

### **Hasil Penilaian Kepuasan Penghuni**

Untuk variabel kepuasan penghuni, diperoleh rata-rata sebesar 4,69, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Instrumen variabel ini memiliki reliabilitas Cronbach's Alpha = 0,674, masih berada pada tingkat reliabel untuk penelitian eksploratif.

**Tabel 2.** Rata-rata Indikator Kepuasan Penghuni.

No	Indikator Kepuasan Penghuni	Rata-rata	Kategori
----	-----------------------------	-----------	----------

1	Raja	Kenyamanan tinggal di Pondok	4,75	Sangat Puas
2		Kebersihan dan kerapian lingkungan	4,69	Sangat Puas
3		Kesesuaian harga dengan fasilitas	4,63	Puas
<b>Rata-rata keseluruhan</b>			<b>4,69</b>	<b>Sangat Puas</b>

*Sumber: Data primer (2025), n = 16.*

Secara umum, penghuni merasa sangat nyaman dan menilai kondisi lingkungan Pondok Raja sebagai tempat tinggal yang bersih, aman, dan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

### **Uji Korelasi Spearman**

Analisis korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara manajemen fasilitas dan tingkat kepuasan penghuni.

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh adalah  $\rho = 0,598$  dengan  $p = 0,015$  ( $p < 0,05$ ).

Hal ini berarti semakin baik manajemen fasilitas yang diterapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan penghuni Pondok Raja Living Space.

### **Uji Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen fasilitas terhadap kepuasan penghuni.

Hasil uji menunjukkan nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0,704$ , dengan persamaan regresi:

$$Y = 1,092 + 0,438X$$

Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas manajemen fasilitas akan meningkatkan kepuasan penghuni. Nilai  $R^2$  sebesar 0,704 berarti bahwa 70,4% variasi kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh variabel manajemen fasilitas, sedangkan 29,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (misalnya hubungan sosial antar penghuni, aktivitas harian, atau preferensi pribadi).

### **Ringkasan Hasil Utama**

Manajemen fasilitas Pondok Raja Living Space dinilai baik (mean 4,35;  $\alpha = 0,958$ ). Kepuasan penghuni berada pada tingkat sangat tinggi (mean 4,69;  $\alpha = 0,674$ ). Terdapat hubungan positif dan signifikan antara manajemen fasilitas dan kepuasan penghuni ( $\rho = 0,598$ ;  $p = 0,015$ ). Kualitas fasilitas menjelaskan 70,4% variasi kepuasan penghuni ( $R^2 = 0,704$ ). Aspek terlemah adalah furnitur dasar, sedangkan kekuatan utama terletak pada air bersih, kebersihan, dan keamanan.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas manajemen fasilitas di Pondok Raja Living Space berada pada kategori baik (mean = 4,35) dengan tingkat reliabilitas instrumen yang

sangat tinggi ( $\alpha = 0,958$ ). Sementara itu, tingkat kepuasan penghuni juga tergolong sangat tinggi (mean = 4,69;  $\alpha = 0,674$ ). Analisis korelasi Spearman menghasilkan nilai  $p = 0,598$  ( $p = 0,015$ ) yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel. Hasil regresi linier sederhana memperkuat temuan tersebut dengan  $R^2 = 0,704$ , yang berarti bahwa manajemen fasilitas menjelaskan sekitar 70,4% variasi kepuasan penghuni.

Temuan ini menegaskan bahwa fasilitas fisik dan layanan pendukung berperan besar dalam membentuk persepsi penghuni terhadap kenyamanan hunian. Aspek dengan skor tertinggi, yaitu ketersediaan air bersih (4,69) dan kebersihan kamar (4,56), menjadi bukti bahwa pemenuhan kebutuhan dasar tetap menjadi prioritas utama dalam manajemen fasilitas. Temuan ini sejalan dengan Li et al. (2018) dan Lolli et al. (2022) yang menyatakan bahwa *post-occupancy evaluation* (POE) paling sering menyoroti kebersihan, kenyamanan termal, dan ketersediaan utilitas dasar sebagai determinan kepuasan penghuni.

Di sisi lain, indikator dengan skor terendah adalah kondisi furnitur dasar (3,63). Beberapa responden dalam tanggapan terbuka juga menyoroti perabot yang sudah mulai usang serta keterbatasan ruang penyimpanan di beberapa kamar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengelola telah menjaga kebersihan dan utilitas dengan baik, aspek estetika dan fungsional furnitur masih menjadi kelemahan yang perlu ditingkatkan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Groen et al. (2020) yang menegaskan pentingnya kualitas fasilitas kerja dan perabot dalam membentuk kepuasan serta persepsi nilai ruang.

Selain furnitur, beberapa penghuni juga menyinggung kecepatan jaringan Wi-Fi yang belum stabil, terutama pada jam-jam malam ketika penggunaan meningkat. Umpulan ini sejalan dengan skor 4,19 pada indikator “ketersediaan listrik dan jaringan Wi-Fi,” yang menunjukkan bahwa fasilitas digital kini dianggap sama pentingnya dengan aspek fisik lain dalam menciptakan kenyamanan tinggal. Dalam konteks ini, Mughairi et al. (2023) menekankan bahwa efektivitas sistem teknologi bangunan dan jaringan digital merupakan bagian integral dari manajemen fasilitas modern.

Beberapa catatan lain muncul terkait area parkir yang dinilai cukup namun terbatas pada waktu-waktu tertentu. Masukan ini penting bagi pengelola karena menegaskan bahwa kepuasan penghuni tidak hanya bergantung pada fasilitas dalam kamar, tetapi juga pada fasilitas pendukung eksternal seperti keamanan dan aksesibilitas. Hal ini sejalan dengan Roberts & Edwards (2022) yang menemukan bahwa pengelolaan area luar ruang dan akses mobilitas berkontribusi langsung terhadap persepsi keseluruhan penghuni terhadap bangunan.

Secara keseluruhan, pola data menunjukkan bahwa strategi pengelolaan fasilitas Pondok Raja sudah berjalan baik, terutama dalam menjaga kebersihan dan utilitas dasar. Namun

demikian, untuk mempertahankan kepuasan penghuni jangka panjang, pengelola perlu memperhatikan kualitas furnitur, kestabilan koneksi Wi-Fi, serta tata kelola fasilitas bersama. Kombinasi pendekatan perawatan korektif dengan perencanaan preventif (jadwal perawatan furnitur dan sistem jaringan) dapat membantu meningkatkan efisiensi dan menekan potensi keluhan di masa depan.

Temuan ini memperkuat teori facility management yang menyatakan bahwa hubungan antara kualitas fasilitas dan kepuasan pengguna bersifat multidimensional, mencakup faktor fungsional, estetika, dan emosional (Chudley & Greeno, 2006; Opoku & Lee, 2022). Dalam konteks lokal seperti Pondok Raja Living Space, pendekatan facility-centric satisfaction ini sangat relevan untuk meningkatkan daya saing rumah kos perkotaan yang kini semakin kompetitif (Ramli, 2020).

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi fasilitas secara empiris, tetapi juga memberikan bukti bahwa praktik manajemen fasilitas yang terencana dan berkelanjutan mampu mempertahankan tingkat kepuasan tinggi bahkan pada sistem hunian sederhana

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 16 penghuni aktif Pondok Raja Living Space di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas manajemen fasilitas Pondok Raja Living Space berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,35 dan reliabilitas instrumen yang sangat tinggi ( $\alpha = 0,958$ ). Aspek dengan skor tertinggi adalah ketersediaan air bersih dan kebersihan kamar, sedangkan aspek dengan skor terendah adalah kondisi furnitur dasar.

Tingkat kepuasan penghuni tergolong sangat tinggi, dengan nilai rata-rata 4,69. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan telah memenuhi sebagian besar kebutuhan dasar dan ekspektasi penghuni. Hasil uji korelasi Spearman ( $\rho = 0,598$ ;  $p = 0,015$ ) menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara manajemen fasilitas dan kepuasan penghuni. Artinya, semakin baik pengelolaan fasilitas, semakin tinggi tingkat kepuasan penghuni. Hasil uji regresi linier sederhana ( $R^2 = 0,704$ ) menunjukkan bahwa 70,4% variasi kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh variabel manajemen fasilitas, sementara 29,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Masukan terbuka dari penghuni menunjukkan adanya beberapa isu minor seperti kondisi furnitur, stabilitas jaringan Wi-Fi, dan keterbatasan area

parkir. Meskipun demikian, aspek kebersihan, air bersih, dan keamanan tetap menjadi kekuatan utama pengelolaan fasilitas Pondok Raja Living Space.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa manajemen fasilitas yang baik merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan penghuni pada hunian kos perkotaan berskala kecil.

### **Saran dan Rekomendasi**

Bagi Pengelola Pondok Raja Living Space: Peremajaan furnitur dasar perlu menjadi prioritas dalam anggaran pemeliharaan jangka menengah agar estetika dan kenyamanan ruang meningkat. Peningkatan kapasitas jaringan Wi-Fi dan pemantauan rutin terhadap kecepatan koneksi dapat meningkatkan pengalaman digital penghuni. Optimalisasi area parkir, misalnya dengan penataan ulang atau pembatasan waktu parkir bagi tamu, dapat mengurangi keluhan pada jam sibuk. Pengelola disarankan mulai mengintegrasikan sistem preventive maintenance sederhana, seperti pemeriksaan periodik furnitur, sanitasi, dan sistem Listrik.

Bagi Penghuni: Diharapkan berpartisipasi aktif dalam menjaga kebersihan kamar dan fasilitas bersama. Memberikan umpan balik resmi kepada pengelola untuk setiap keluhan agar penanganan lebih cepat dan terdokumentasi.

Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk memperluas objek penelitian ke beberapa rumah kos lain di wilayah Semarang untuk membandingkan model pengelolaan fasilitas. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan pengelola, fasilitas digital, atau desain interior guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang kepuasan penghuni.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih atas dukungan, fasilitas, dan kontribusi yang telah memungkinkan terselesaikannya artikel ilmiah ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada: Pondok Raja Living Space, atas dukungan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Seluruh Responden Penelitian, atas kesediaan meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terwujud. Validator Instrumen Penelitian, atas keahlian dan masukan kritis yang diberikan, menjamin validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan.

Pernyataan: Bagian dari artikel ini merupakan hasil dari penelitian untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia.

## DAFTAR REFERENSI

- Asojo, A., Vo, H., & Bae, S. (2021). The impact of design interventions on occupant satisfaction: A workplace pre- and post-occupancy evaluation analysis. *Sustainability*, 13(24), 13571. <https://doi.org/10.3390/su132413571>
- Candido, C., Kim, J., de Dear, R., & Thomas, L. (2016). BOSSA: A multidimensional post-occupancy evaluation tool. *Building Research & Information*, 44(2), 214–228. <https://doi.org/10.1080/09613218.2015.1072298>
- Choi, J. H., Loftness, V., & Aziz, A. (2012). Post-occupancy evaluation of 20 office buildings as basis for future IEQ standards and guidelines. *Energy and Buildings*, 46, 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2011.08.009>
- Chudley, R., & Greeno, R. (2006). *Building construction handbook* (6th ed.). Butterworth-Heinemann.
- Fisk, W. J. (2000). Health and productivity gains from better indoor environments and their relationship with building energy efficiency. *Annual Review of Energy and the Environment*, 25, 537–566. <https://doi.org/10.1146/annurev.energy.25.1.537>
- Frontczak, M., & Wargocki, P. (2011). Literature survey on how different factors influence human comfort in indoor environments. *Building and Environment*, 46(4), 922–937. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2010.10.021>
- Graham, L. T., et al. (2021). Lessons learned from 20 years of CBE's occupant surveys. *Buildings and Cities*. <https://doi.org/10.5334/bc.76>
- Groen, B., van der Voordt, T., et al. (2020). Impact of employee satisfaction with facilities on self-assessed productivity support. *Journal of Facilities Management*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1108/JFM-12-2018-0069>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 41001:2018—Facility management—Management systems—Requirements*. ISO. <https://www.iso.org/standard/68021.html>
- Khoshbakht, M., et al. (2018). Green building occupant satisfaction: Evidence from the higher education sector. *Sustainability*, 10(8), 2890. <https://doi.org/10.3390/su10082890>
- Lane, A.-L., Cehlin, M., & Thollander, P. (2024). Success factors and barriers for facility management in keeping nearly-zero-energy non-residential buildings energy-efficient over time. *Buildings*, 14(1), 242. <https://doi.org/10.3390/buildings14010242>
- Leaman, A., & Bordass, B. (2001). Assessing building performance in use 4: The Probe occupant surveys and their implications. *Building Research & Information*, 29(2), 129–143. <https://doi.org/10.1080/09613210010008045>
- Li, P., Froese, T. M., & Brager, G. (2018). Post-occupancy evaluation: State of the art analysis and state of the practice review. *Building and Environment*, 133, 187–202. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2018.02.024>
- Lolli, F., Marinello, S., Coruzzolo, A. M., & Butturi, M. A. (2022). Post occupancy evaluation's (POE) applications for improving indoor environment quality (IEQ). *Toxics*, 10(10), 626. <https://doi.org/10.3390/toxics10100626>
- Meir, I. A., Garb, Y., Jiao, D., & Cicelsky, A. (2009). Post-occupancy evaluation: An inevitable step toward sustainability. *Advances in Building Energy Research*, 3(1), 189–219. <https://doi.org/10.3763/aber.2009.0307>

- Mughairi, M., Beach, T., & Rezgui, Y. (2023). Post-occupancy evaluation for enhancing building performance and automation deployment. *Journal of Building Engineering*, 77, 107388. <https://doi.org/10.1016/j.jobe.2023.107388>
- Opoku, A., & Lee, J. Y. (2022). The future of facilities management: Managing facilities for sustainable development. *Sustainability*, 14(3), 1705. <https://doi.org/10.3390/su14031705>
- Pereira, N. B., Rodrigues, R. C., & Rocha, P. F. (2016). Post-occupancy evaluation data support for planning and management of building maintenance plans. *Buildings*, 6(4), 45. <https://doi.org/10.3390/buildings6040045>
- Preiser, W. F. E., & Vischer, J. C. (2005). *Assessing building performance*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080455228>
- Roberts, C. J., & Edwards, D. J. (2022). Post-occupancy evaluation: Identifying and mitigating implementation barriers to reduce environmental impact. *Journal of Cleaner Production*, 374, 133957. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.133957>
- Tannor, O., Appau, W. M., & Attakora-Amaniampong, E. (2023). A post-occupancy evaluation of in-house facilities management service quality and user satisfaction in multi-tenanted office buildings in Ghana. *Facilities*. <https://doi.org/10.1108/F-08-2022-0116>