

## ANALISIS KINERJA PEMILIK PROYEK SWASTA DILINAI OLEH KONTRAKTOR SWASTA DI KOTA SURABAYA

Oleh :

Dwi Pranata<sup>1</sup>, Miftahul Huda<sup>2</sup>, Siswoyo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik UWKS. <sup>2,3</sup>Dosen Program Studi Teknik Sipil UWKS Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Jl. Dukuh Kupang XX No. 54, Kota Surabaya, 60225, Jawa Timur, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>[dwipranata55@gmail.com](mailto:dwipranata55@gmail.com), <sup>2</sup>[kuliah.uwks@gmail.com](mailto:kuliah.uwks@gmail.com), <sup>3</sup>[siswoyosecure@gmail.com](mailto:siswoyosecure@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan kontraktor terhadap kinerja pemilik proyek swasta.. Pada penelitian ini menggunakan 24 variabel dan data yang diperoleh dari 33 kuesioner yang diisi oleh kontraktor pelaksana di kota surabaya. Dari hasil analisa dan perhitungan didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 77,6% yang berarti kontraktor merasa puas terhadap kinerja pemilik proyek swasta di kota surabaya. Skor rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan analisis Gap sebesar 3,87% dengan skala 1-5 dan tingkat kinerja serta tingkat kepentingan untuk kepuasan kontraktor yaitu total keseluruhan 92,83% kontraktor swasta merasa sangat puas, Selanjutnya dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui ada 3 variabel kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatnya kinerjanya, meliputi integritas kejujuran klien, klien rutin memonitoring progres sesuai dengan jadwal monitoring serta kesesuaian nilai owner estiate terhadap nilai proyek. Dari hasil analisa secara keseluruhan didapat kesimpulan bahwa kontraktor merasa puas terhadap kinerja pemilik proyek swasta di kota surabaya.*

**Kata kunci:** *Kepuasan kontraktor pelaksana, Kinerja proyek swasta, CSI, GAP, IPA.*

### I PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan dunia bisnis jasa konstruksi di Indonesia sekarang ini dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja dari berbagai macam pihak yang terlibat dalam sebuah pelaksanaan proyek konstruksi. Proyek konstruksi berarti sebuah kegiatan yang bersifat sementara yang telah ditetapkan awal pekerjaannya dan waktu selesainya (dan biasanya selalu dibatasi oleh waktu, dan seringkali juga dibatasi oleh sumber pendanaan), untuk mencapai tujuan dan hasil yang spesifik dan unik serta pada umumnya untuk menghasilkan sebuah perubahan yang bermanfaat atau yang mempunyai nilai tambah. Pada umumnya pihak-pihak yang terlibat secara langsung pada proyek konstruksi adalah pengguna jasa (pemilik proyek) dan kontraktor (penyedia jasa). Diantara keduanya terjalin ikatan kerjasama yang baik yang bersifat saling membutuhkan dan menguntungkan antara satu sama lain dimana sebuah kepuasan atas kinerja menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan ikatan kerjasama tersebut. Kepuasan adalah kumulatif memori seseorang tentang pengalaman positif mereka, tetapi pengalaman-pengalaman positif tersebut dapat ternoda hanya

oleh sebuah pengalaman yang buruk (Austin dan Peters, 2012). Seseorang dapat merasa puas ketika persepsi tentang kinerja pelayanan sesuai dengan keinginan atau bahkan melebihi harapan. Juran (2013) mengatakan bahwa kualitas kinerja adalah kepuasan, begitu juga yang dinyatakan oleh Barkelay dan Saylor (2014) bahwa kepuasan adalah kualitas kinerja. Jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan (Kotler dan Armstrong, 2012), dengan demikian semakin berkualitas kinerja pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu untuk mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan maka diperlukan kualitas kinerja yang baik dari masing-masing pihak yang terlibat dalam suatu proyek konstruksi. Aspek kinerja yang baik pada kontraktor maupun pemilik proyek konstruksi secara tidak langsung memberikan dampak terhadap pelaksanaan setiap proyek konstruksi. Menurut Fitriana (2014) kualitas kinerja dari pemilik proyek konstruksi sangat berperan dan berpengaruh terhadap pelaksanaan suatu proyek khususnya terhadap efektifitas kinerja dari kontraktor. Namun belum ada standar-standar baku yang menentukan kinerja dari masing-masing pihak sehingga

# ANALISIS KINERJA PEMILIK PROYEK SWASTA DILINAI OLEH KONTRAKTOR SWASTA DI KOTA SURABAYA

(Dwi Pranata, Miftahul Huda, Siswoyo)

---

banyak masalah yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan proyek konstruksi, salah satunya adalah masalah yang ditimbulkan oleh pemilik proyek konstruksi antara lain keterlambatan pembayaran, faktor komunikasi yang kurang baik, perubahan perencanaan yang ada, adanya pekerjaan tambah kurang dan lain sebagainya yang kemudian berdampak pada pelaksanaan proyek konstruksi.

## 1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan kontraktor pelaksana terhadap kinerja pemilik proyek milik swasta di kota Surabaya?
- 2) Faktor-faktor apa yang menjadi prioritas dalam kepuasan kontraktor pelaksana?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menggambarkan tingkat kepuasan kontraktor terhadap kinerja pengguna jasa proyek konstruksi milik swasta.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada latar belakang, rumusan masalah dan maksud serta tujuan penelitian yang sudah diuraikan di atas maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk :

- 1) Memberikan kontribusi informatif tentang tingkat kepuasan kontraktor terhadap pengguna jasa proyek konstruksi khususnya proyek milik swasta sehingga pengguna jasa proyek dapat meningkatkan kinerjanya dan proyek berjalan dengan sukses
- 2) Menambah khazanah ilmu manajemen proyek konstruksi terutama terkait dengan kepuasan kontraktor pelaksana terhadap kinerja pemilik proyek milik swasta di kota Surabaya.
- 3) Memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya tentang *satisfaction measurement* kontraktor terhadap kinerja pemilik proyek milik swasta di kota Surabaya.

## 1.5 Batasan Masalah

- 1.) Objek penelitian ini adalah pemilik proyek swasta di kota Surabaya
- 2.) Penelitian ini hanya menganalisa kepuasan kontraktor pelaksana terhadap kinerja pemilik proyek proyek konstruksi milik swasta
- 3.) Responden penelitian ini yaitu kontraktor pelaksana kualifikasi besar (B1 dan B2) yang pernah mengerjakan proyek milik

swasta mulai tahun 2012 sampai dengan tahun 2015

## II METODE PENELITIAN

### 2.1 Pendahuluan

Penelitian ini merupakan suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah untuk menembus batas-batas ketidak tahuan manusia. Kegiatan penelitian dilakukan untuk mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut di komsumsi oleh peneliti dan hasil-hasilnya dapat di nikmati atau digunakan untuk kepentingan manusia (Usman, 2010). Pada bab ini dijelaskan metode penelitian yang akan digunakan untuk menganalisa kinerja pemilik proyek konstruksi milik swasta di Surabaya yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, variabel dan indikator, teknik analisis data dan diagram alur.

### 2.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan yang di capai maka penelitian ini termasuk dalam penelitian Non Eksperimental jenis deskriptif, yaitu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada yang berlangsung pada saat ini atau yang lampau (Hariyanto Bambang, 2012).

### 2.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya Jawa Timur terhadap kontraktor pelaksana kualifikasi Besar (B1 dan B2) yang pernah melaksanakan proyek milik swasta di Kota Surabaya tahun 2012 sampai dengan 2015. Waktu penelitian pada bulan Mei – Juni 2017.

### 2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana penyelidik tertarik (Hariyanto Bambang, 2012). Populasi penelitian ini adalah kontraktor pelaksana kualifikasi Besar (B1 dan B2) yang berada dan beroperasi di Kota Surabaya yang pernah melaksanakan proyek milik swasta di Kota Surabaya tahun 2012 sampai dengan 2015. Sampel adalah sebagian dari populasi yang di tarik dari kerangka atau dari beberapa kerangka yang dapat di jadikan sebagai basis untuk pengumpulan informasi (Hariyanto Bambang, 2012). Sampel penelitian ini adalah para pemilik perusahaan kontraktor dana dari para manajer/pelaksana lapangan.

### 2.5 Pengumpulan Data

Menurut (Bambang Suryoatmono, 2013), pengumpulan data merupakan aktivitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan dari suatu penelitian. Dalam pengumpulan data langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam memperoleh data berupa pengumpulan data primer dan data sekunder proyek.

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama yang disebut sebagai narasumber (Hariyanto Bambang, 2012). Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik penyebaran kuisisioner kepada kontraktor pelaksana. Kuisisioner digunakan dalam proses klasifikasi dan pembobotan tingkat kepuasan, hasil dari penelitian akan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara terjadi dan dapat mendeskripsikan kepuasan kontraktor pelaksana.

Data sekunder adalah sumber data penilaian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian (Nazir, 2012).

## 2.6. Alat Penelitian, Responden dan Metode Sampling

### 2.6.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi tidak langsung yaitu berupa kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan adalah jenis *Close Ended Dichotomy Questions* yang menggunakan skala likert. Skala likert menurut Djaali (2013) adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena. Dengan menggunakan skala likert, jawaban dari responden akan diberi bobot skor yang berbeda seperti sebagai berikut.

**Tabel 2.1** Penilaian Bobot Skor Jawaban Responden

Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber: Fitriana (2014)

### 2.6.2 Responden

Responden adalah manusia yang mampu berfikir untuk menafsirkan pertanyaan-pertanyaan dalam rangka memahami maksud peneliti (Hariyanto Bambang, 2012). Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah kontraktor pelaksana kualifikasi besar (B1 dan B2) yang pernah melaksanakan proyek milik swasta di kota Surabaya tahun 2012 sampai dengan 2015.

### 2.6.3 Metode Sampling

Metode Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010). Untuk pengambilan sampel ditentukan dengan *Simple Random Sampling*. Dengan menggunakan 5% sebagai nilai d, berikut ini adalah formulasi jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian.

**Tabel 3.2** Rumus Menentukan Jumlah Sampel

$$n = \frac{32}{1 + 32 \times (5\%^2)} = 30$$

Dimana: n = jumlah sampel,  
N= populasi penelitian,  
d= error yang diijinkan (%)

### 2.6.3 Variabel Penelitian

Variabel mengandung pengertian ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain (Hariyanto Bambang, 2012).

Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu kinerja pemilik proyek swasta dinilai oleh kontraktor pelaksana di kota Surabaya yang berdasarkan tingkat kepuasan. Dimana kinerja pemilik proyek swasta dilambangkan dengan huruf X dan kepuasan kontraktor pelaksana dalam penelitian ini dilambangkan dengan huruf Y.

## 2.7 Uji Instrumen Penelitian

Ketetapan suatu pengujian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Oleh karena itu instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data harus valid dan reliabel.

**1) Uji Validitas Alat Ukur**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (dalam hal ini kuesioner) melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang didapatkan semakin tinggi, maka tes tersebut akan semakin mengenai sasaran dan semakin menunjukkan apa yang sebenarnya ditunjukkan. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien korelasi *Product Moment* antara skor item dan skor total. Alat ukur dinyatakan valid bila koefisien korelasi *Product Moment* antara skor item dan skor total adalah signifikan (*p-value* / nilai  $sign < \alpha = 0,05$ ) (Maholtra, 2010).

**2) Uji Reliabilitas Alat Ukur**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memiliki konsistensi hasil bila digunakan berulang kali. Suatu taraf tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan bila tes tersebut memberikan hasil yang tepat (*ajeg*). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ), apabila nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 maka data penelitian dianggap cukup baik dan reliabel untuk digunakan sebagai *input* dalam proses penganalisisan data guna menguji hipotesis penelitian (Maholtra, 2010).

**3.) Uji Kepuasan Kontraktor**

Uji kepuasan kontraktor dipakai teknis pengolahan data meliputi:

**1) Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu:

- (1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

Rumus Membuat *Mean Importance Score* (MIS) Dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke i

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke i

- (2) Membuat *weight factor* (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS

peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Rumus Membuat *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{MIS}{\text{total MIS}} \dots\dots 3.6$$

Keterangan:

MIS = Skor total kepentingan

Tota MIS = Bobot Total tingkat kinerja

- (3) Membuat *Weighting Score*

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weighting Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

Rumus Membuat *Weighting Score* (WS)

$$WS_i = W_{fi} \times MSS_i \dots\dots 3.7$$

Dimana : i = Atribut pelayan

- (4) Menentukan CSI

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indek adalah skala nol sampai satu atau nol sampai seratus.

Rumus Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{5} \times 100\% \dots\dots 3.8$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam 5 kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas, 5 kategori tersebut seperti berikut:

No	Nilai Index	Nilai Kepuasan
1	90%-100%	Sangat Puas
2	60%-89.99%	Puas
3	40%-59.99%	Cukup Puas
4	20%-39.99%	Kurang Puas
5	0%-19.99%	Tidak Puas

Sumber : Fitriana (2014)

**2) Analisis GAP**

*Gap* atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui atributnya dengan harapan yang diinginkan

oleh kontraktor perlu diukur guna melakukan evaluasi kepuasan kontraktor terhadap kinerja kliennya. Perhitungan nilai GAP dilakukan pada masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut :

Rumus Menentukan Nilai GAP

$$\text{Nilai GAP} = \text{Tingkat Kinerja} - \text{Tingkat Kepentingan} \dots 3.10$$

Sebelum memulai perhitungan analisa kesenjangan, perlu dibuat selang frekuensi yang berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari variabel kinerja manajemen proyek, digunakan rumus berikut:

Rumus Menentukan Selang Frekuensi

$$\text{Selang frekuensi} = \frac{\text{skor gap tertinggi} - \text{skor gap terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

3) Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena saat ini belum memuaskan. Tahapannya adalah berikut.

- (1) Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja lalu ditentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien.

Rumus Menentukan Tingkat Kesesuaian Responden

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

- (2) Pada sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegaknya akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus Menentukan Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Kepuasan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \dots 2.14$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pengguna jasa (pemilik proyek)

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap kepuasan kontraktor

n = Jumlah responden

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas (*Performance/kinerja*) pada Mengerti kebutuhan Proyek

Variabel	Person Correlation	Sig (2- tailed)
X1.1	0,750	0,0361
X1.2	0,730	0,0361
X1.3	0,827	0,0361
X1.4	0,776	0,0361

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa signifikasni yang diperoleh adalah hasil Persen Correlation > 0.0361 , maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas (*Performance/kinerja*) pada Keuangan

Variabel	Person Correlation	Sig (2- tailed)
X2.1	0,652	0,0361
X2.2	0,793	0,0361
X2.3	0,810	0,0361
X2.4	0,864	0,0361

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa signifikasni yang diperoleh adalah hasil Persen Correlation > 0.0361 , maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (*Performance/kinerja*) pada Pembuat Keputusan

ANALISIS KINERJA PEMILIK PROYEK SWASTA DILINAI OLEH KONTRAKTOR SWASTA DI KOTA SURABAYA

(Dwi Pranata, Miftahul Huda, Siswoyo)

Variabel	Person Correlation	Sig (2- tailed)
X3.1	0,882	0,0361
X3.2	0,809	0,0361
X3.3	0,834	0,0361

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa signifikasni yang diperoleh adalah hasil Persen Correlation > 0.0361, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3.4** Hasil Uji Realibilitas (*Importance/Kepentingan*)

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabilit as	
		as minimum	Keterang an
Y1	0,695	> 0,600	Reliabel
Y2	0,777	> 0,600	Reliabel
Y3	0,734	> 0,600	Reliabel
Y4	0,785	> 0,600	Reliabel
Y5	0,799	> 0,600	Reliabel
Y6	0.844	> 0,600	Reliabel

Berdasarkan table 3.4 di atas diketahui bahwa nilai Alpha Cronbac yang diperoleh setiap variabel di atas 0,6. Sehingga dapat disimpulkan dari masing-masing indikator pernyataan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau terdapat konsistensi internal karena nilai hitung yang dihasilkan lebih besar dari Alpha Cronbach yang telah ditentukan.

**3.2 Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)**

**Tabel 3.5** Customer Satisfaction Index (CSI)

No.	MIS	MSS	WF	WS
X1	3.39	3.33	3.95	0.15

X2	3.63	3.57	3.84	0.14
X3	3.47	3.77	4.06	0.14
X4	3.47	3.57	3.84	0.13
X5	3.30	3.50	3.77	0.12
X6	3.83	3.90	4.20	0.16
X7	3.93	3.77	4.06	0.16
X8	4.20	3.87	4.17	0.17
X9	3.87	3.73	4.02	0.16
X10	3.97	3.83	4.13	0.16
X11	3.93	3.77	4.06	0.16
X12	3.97	3.93	4.24	0.17
X13	3.80	3.87	4.17	0.16
X14	3.87	4.00	4.31	0.17
X15	3.90	3.97	4.27	0.17
X16	3.87	3.70	3.99	0.15
X17	3.87	3.93	4.24	0.16
X18	4.07	3.87	4.17	0.17
X19	3.80	3.93	4.24	0.16
X20	4.00	3.93	4.24	0.17
X21	3.80	4.13	4.45	0.17
X22	4.23	4.20	4.52	0.19
X23	4.20	4.27	4.60	0.19
X24	4.13	4.17	4.49	0.19
Jumlah	92.53	92.83	100.00	3.88

CSI = (3.88/5) X 100% = 77.6%

**Tabel 3.6** Customer Satisfaction Index (CSI)

	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66%– 80.99%	Puas
3	51%– 65.99%	Cukup Puas
4	35%– 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

Dari tabel 3.6 Tingkat kepuasan kontraktor pelaksana lapangan di kota Surabaya atas

kinerja kontraktor sebesar 77,6 %, masuk pada kategori puas.

**3.3 Importance Performance Analysis (IPA)**

**Tabel 3.7** Perhitungan (IPA)

No.	(Σxi)	(xi)	(Σyi)	(yi)
X1	112	3.39	110	3.33
X2	109	3.63	107	3.57
X3	104	3.47	113	3.77
X4	104	3.47	107	3.57
X5	99	3.30	105	3.50
X6	115	3.83	117	3.90
X7	118	3.93	113	3.77
X8	126	4.20	116	3.87
X9	116	3.87	112	3.73
X10	119	3.97	115	3.83
X11	118	3.93	113	3.77
X12	0.03	3.97	118	3.93
X13	-0.07	3.80	116	3.87
X14	116	3.87	120	4.00
X15	117	3.90	119	3.97
X16	116	3.87	111	3.70
X17	116	3.87	118	3.93
X18	122	4.07	116	3.87
X19	114	3.80	118	3.93
X20	120	4.00	118	3.93
X21	114	3.80	124	4.13
X22	127	4.23	126	4.20
X23	126	4.20	128	4.27
X24	124	4.13	125	4.17
Total	24.27	92.53	27.85	92.83

**Gambar 3.1** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

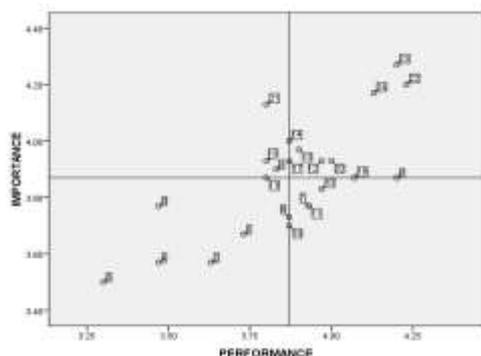
**3.3 Metode GAP**

**Tabel 3.8** *Importance – Performance Gap*

No.	Xi	Yi	Gap
X1	3.39	3.33	0.07
X2	3.63	3.57	0.07
X3	3.47	3.77	-0.30
X4	3.47	3.57	-0.10
X5	3.30	3.50	-0.20
X6	3.83	3.90	-0.07
X7	3.93	3.77	0.17
X8	4.20	3.87	0.33
X9	3.87	3.73	0.13
X10	3.97	3.83	0.13
X11	3.93	3.77	0.17
X12	3.97	3.93	0.03
X13	3.80	3.87	-0.07
X14	3.87	4.00	-0.13
X15	3.90	3.97	-0.07
X16	3.87	3.70	0.17
X17	3.87	3.93	-0.07
X18	4.07	3.87	0.20
X19	3.80	3.93	-0.13
X20	4.00	3.93	0.07
X21	3.80	4.13	-0.33
X22	4.23	4.20	0.03
X23	4.20	4.27	-0.07
X24	4.13	4.17	-0.03
total	92.53	92.83	100.00

Mean 3.85 3.86

**Tabel 3.5** *Customer Satisfaction Index (CSI)*



**Tabel 3.8** *Importance – Performance Gap*

Interval Kelas (dalam %)	Keterangan
0 – 20	Sangat Tidak Puas
21 – 40	Tidak Puas
41 – 60	Kurang Puas

# ANALISIS KINERJA PEMILIK PROYEK SWASTA DILINAI OLEH KONTRAKTOR SWASTA DI KOTA SURABAYA

(Dwi Pranata, Miftahul Huda, Siswoyo)

61 – 80	Cukup Puas
81 – 100	Puas
>100	Sangat Puas

maka nilai tiap *Importance* dan *Performance* di masukkan ke dalam Diagram kartesius *Importance-Performance* untuk mengetahui pengelompokan tiap indikator. Selain memuat pentebaran posisi indikator, diagram kartesius IPA juga memuat garis iso rating serta garis pembagi kuadran, yang merupakan nilai rata-rata (*mean*) dari variable *Importance* dan *Performance* (I-P).

## IV KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan analisa tingkat kepuasan kontraktor pelaksana di kota surabaya menunjukkan nilai yang signifikan sebesar 77,6 % yang menyatakan bahwa kontraktor pelaksana di kota surabaya merasa puas terhadap kinerja pemilik proyek milik swasta di surabaya. Dengan nilai presentase 66 % - 80,99% masuk pada katagori puas.
- 2) Merujuk pada diagram kartesius disimpulkan bahwa faktor yang menjadi prioritas pada tingkat kepuasan kontraktor pelaksana yaitu sebagai berikut ini :
  - a) Koordinasi (rapat) yang berkualitas
  - b) Disiplin melaksanakan koordinasi
  - c) Berkomitmen terhadap proyek dalam mutu waktu biaya
  - d) Kemampuan organisasi internal klien yang baik
  - e) Sistem administrasi yang baik
  - f) Sistem administrasi yang baik
  - g) Kualitas kinerja klien
  - h) Klien tidak terlalu ikut campur tangan pada urusan yang menjadi wilayah kontraktor
  - i) Dukungan informasi yang mencukupi dari klien
  - j) Klien swasta memiliki sistem pembayaran yang lebih jelas, terjamin daripada klien pemerintah

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed Syed M, 2012, *Analysis of Client Satisfaction Factors in Construction Industry*. ASCE: Journal of Management in Engineering
- Austin dan Peters, 2012. *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Wellington, New Zealand: Departemen of Conservation,
- Bahrudin Wahab, 2012, *Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap*

- Kinerja Pengguna Jasa Kontruksi*, Jurnal, Universitas Indonesia.
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation*. Singapore.
- Dehghan, 2013, *An Investigation on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction*. International Business Research
- Djaali, 2013, *Pengukuran dalam Bidang Proyek Konstruksi*. Jakarta: Grasindo
- Farlen, 2011, *Manajemen Industri*, Yogyakarta: Univeritas Veteran
- Fitriana, 2014, *Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Konstruksi Swasta*. Jurnal Karya Teknik Sipil. Vol3. No.1, Tahun 2014. Pp. 283-295.
- Florenca, 2012, *Gambaran Kualitas Kinerja Pengguna Jasa Proyek Konstruksi Milik Swasta*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Giese, 2012, *Defining Customer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review
- Gronroos, C. 2011. *Service Quality The Six Criteria Of Good Perceived Service Quality*. Review of Business
- Hariyanto Bambang, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*
- Ishak, 2015, *Pentingnya Kepuasan Konsumen Dan Implementasi Strategi Dalam Pelaksanaan Proyek Konstruksi*. Edisi khusus (2015), hal. 1 -11
- Imam Soeharto, Ir, 2013. *Manajemen Proyek*. Jakarta: Erlangga
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 2013. *Quality Planning and Analysis*. Singapore: McGrawHill.Inc.
- Karna, 2015, *Concept and Attributes of Customer Satisfaction in Construction*. Finland: Helsinki University Of Technology
- Kotler, P and Donald H., Irving R. (2011), *Marketing Places : Attracting Investment and Industry State and nations*, New York: The Free Press Admission Of Macmillan Inc
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2012. *Dasar-Dasar Peningkatan Kualitas kinerja dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia Group.
- Kaming, P.F, 2010, *Factors Influencing Craftsmen Productivity in Indonesia*

- Journal of Project Manajemen*, Volume 13, Number 1 (51-58).
- Lutfia, 2013, *Tugas Akhir: Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Pemerintah*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Malhotra, Naresh K., 2010, "Riset Pendekatan Terapan Dalam Industri Konstruksi Jilid-1", di Indonesiakan oleh Soleh Rusyadi Maryam, Edisi-4, Cetakan-5, Intan Sejati: Klaten
- Maloney, 2010, *Construction product/service and customer satisfaction*. ASCE: Journal of Construction Engineering and Management
- Malayu, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed Revisi, Jakarta : PT. Bumi Askara
- Maslow, 2011, *Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia*, Perpustakaan KP Pertamina: PT Midas Surya Grafindo
- Mangkunegara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Nazir, M., 2012, *Metode Penelitian*. Jakarta: Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia
- Neely, 2010, *The performance prism : The Scorecard For Measuring And Managing Construction Projects Success*, London: Financial Times Prentice-Hall.
- Nzekwe Excel, 2012, *Satisfaction Assessment in Construction Projects: A Conceptual Framework*. Birmingham: Aston University, UK.2: 86-102
- Pasuraman, 2015, *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing 1
- Pratiwi, 2010, *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Bidang Jasa*, Materi Pelatihan dan Workshop Manajemen Kepuasan Pelanggan. Kuningan, Jawa Barat pada tanggal 13 Mei 2010
- Riqi Radian Khasani, 2013, *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor*, Semarang: Universitas Diponegoro, Tesis.
- Situmorang, Y. G., 2010, *Analisis Produktivitas Pekerja Proyek Konstruksi Pada Perusahaan Kontraktor Di Jakarta* Laporan Tugas Akhir S1, Jogjakarta.: TS FT. Universitas Atma Jaya
- Soetanto & Provebs, 2012, *Modelling the satisfaction of contractors : the impact of client performance*. University of Wolverhampton. 9(5/6) : 453-465.
- Soepranto, 2010, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Suryoatmono, Bambang. 2013. *Metode Kuantitatif*. Lembaga Penelitian Unpar.
- Tjipto & Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset
- Usman, 2010, *Manajemen Konstruksi*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Uyanto, Stanislaus. 2013. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Jakarta: Graha Ilmu
- Worthen, B. R., Borg, W. Reilly., & White, K. R. 2011. *Measurement and Evaluation Satisfaction*. New York: Longman.

