

ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LUMAJANG

Muhammad Syahroni¹, Siswoyo²

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil¹, Dosen Program Fakultas Teknik Sipil²
Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Jl. Dukuh Kupang XX No. 54, Kota Surabaya, 60225, Jawa Timur, Indonesia
Email: 1muhammadsyahroni79@gmail.com 2siswoyosecure@gmail.com

Abstrak. Pemilik atau *owner* proyek menilai puas atau tidaknya terhadap kontraktor dengan membandingkan hasil kinerja kontraktor terhadap keinginan dan harapan pemilik proyek (*owner*). Kepuasan pemilik proyek dapat dilihat dari waktu, biaya dan mutu yang sesuai dengan perencanaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan *owner*. Variabel yang diteliti yaitu mutu, waktu, biaya, manajerial, dan micelinious. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan dilakukan uji instrumen data dari hasil jawaban responden dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Dari hasil CSI didapat kepuasan *owner* sebesar 66,32% yang berarti termasuk dalam kriteria puas.

Kata kunci : Kepuasan *Owner*, *Customer Satisfaction index*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proyek konstruksi merupakan suatu rangkaian kegiatan-kegiatan yang umumnya berjangka waktu pendek, dinamis, intensitas kegiatan berbeda-beda dan dana yang terbatas. Permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan proyek akan muncul apabila tujuan proyek tersebut tidak tercapai. Permasalahan ini apabila tidak dikelola dengan baik maka akan menjadi konflik atau perselisihan antara unsur-unsur yang terlibat dalam pelaksanaan proyek tersebut. Konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja (Susila, 2014).

Proyek konstruksi jalan termasuk dalam proyek konstruksi teknik sipil atau proyek konstruksi rekayasa berat. Pelaksanaan pekerjaan konstruksi jalan di lapangan dilakukan oleh kontraktor pelaksana yang telah ditunjuk sebagai pemenang tender proyek tersebut, dan diawasi oleh konsultan pengawas dan Dinas Pekerjaan Umum. Pelaksanaan konstruksi jalan harus berdasarkan atas gambar-gambar kerja, spesifikasi teknik dan rencana kerja dan syarat-syarat (RKS) yang telah tercantum dalam dokumen kontrak, serta mengikuti perintah dan petunjuk dari konsultan pengawas.

Pemilik atau *owner* proyek menilai puas atau tidaknya terhadap kontraktor dengan membandingkan hasil kinerja kontraktor

terhadap keinginan dan harapan pemilik proyek (*owner*). Kepuasan pemilik proyek dapat dilihat dari waktu, biaya dan mutu yang sesuai dengan perencanaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Di dalam proyek konstruksi apabila tidak dikelola dengan baik maka akan menjadi konflik atau perselisihan antara unsur-unsur yang terlibat dalam pelaksanaan proyek. Maka dari itu, *owner* proyek harus menilai puas atau tidaknya kinerja kontraktor dengan membandingkan hasil terhadap keinginan dan harapan *owner*. Kepuasan *owner* dapat dilihat dari kinerja kontraktor yang sesuai dengan perencanaan.

1.3 Rumusan Masalah

- 1) Apakah *owner* puas terhadap kinerja kontraktor ?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan *owner* terhadap kinerja kontraktor ?
- 3) Seberapa besar pengaruh kinerja kontraktor terhadap kepuasan *owner* ?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan *owner* terhadap kinerja kontraktor dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan *owner* terhadap kinerja kontraktor
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja kontraktor terhadap kepuasan *owner*

ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LUMAJANG

(Muhammad Syahroni, Siswoyo)

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi dengan ruang lingkup sebagai berikut :

- 1) Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang
- 2) Kepuasan *owner* sebagai subyek penelitian untuk mengetahui kinerja kontraktor yang sudah melaksanakan pekerjaan proyek jalan
- 3) *Owner* disini adalah Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang
- 4) Kontraktor disini adalah kontraktor yang sudah mengerjakan proyek jalan

II. METODE PENELITIAN

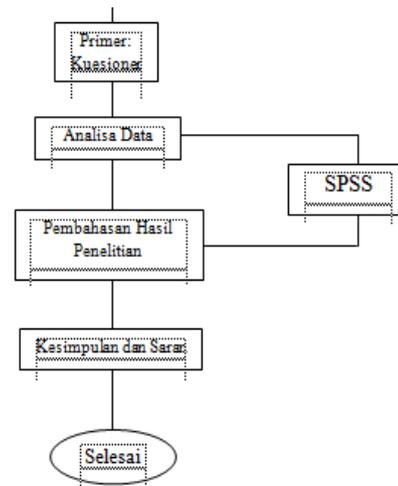
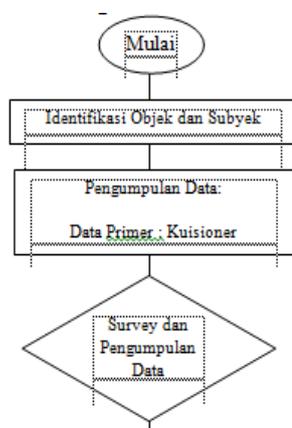
2.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah kinerja kontraktor yang sudah melaksanakan proyek jalan. Kontraktor ini sudah mengerjakan proyek jalan yang dibawah pimpinan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang.

2.2 Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang disusun dari berbagai literatur dan berkaitan dengan kinerja kontraktor yang diisi *owner*. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil survey yang dilakukan melalui kuisisioner kepada *owner* yang menjadi responden, yaitu Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang.

2.3 Bagan Alir Metodologi Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Metodologi Penelitian

2.4 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrument dilakukan untuk menguji apakah instrument yang digunakan telah valid/sesuai. Pengujian ini dilakukan dengan perhitungan nilai T :

$$T \text{ hitung} = Rbt = \frac{n-2}{1-R^2bt}$$

dimana :

T hitung = nilai T

N = jumlah responden

Rbt = *corrected item total correlation*

Nilai T ditentukan berdasarkan table *total correlation*. Butir pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation Rbt* > ttabel

2.5 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas menggunakan persamaan untuk mengukur keandalan alat ukur berdasarkan metode *Cronchbach* (Rumanto, 2016) :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum \sigma^2 b}{\sum \sigma^2 t} \right]$$

dimana :

α = koefisien reliabilitas instrument (*cronchbach alpha*)

k = jumlah variabel data yang membentuk variabel lentu

$\sum \sigma^2 b$ = total varians butir

$\sum \sigma^2 t$ = total varians pengujian

Keandalan alat ukur ini diperlukan untuk menghitung mean skor kepuasan enam variabel laten dimensi *servqual*. Pada penelitian ini, nilai *cronchbach alpha* akan dihitung dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Nilai koefisien keandalan alat ukur didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak yang dapat menurunkan keandalan. Nilai tersebut merupakan konsistensi jawaban responden yang mencerminkan nilai skor sebelumnya. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*, $\alpha > 0.600$ (Rumanto, 2016)

2.6 Pengambilan Data Primer

Pengambilan data primer dilakukan setelah dapat diketahui alat ukur valid dan reliabel. Data primer didapat dengan melakukan metode pengambilan data system angket (kuisisioner). Pada pelaksanaan pengisian kuisisioner ini dilakukan sama dengan pengambilan data, yaitu :

- 1) Lokasi pengambilan data primer dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang.
- 2) Kuisisioner dibagikan kepada para responden sejumlah perhitungan sampel.
- 3) Apabila ada pertanyaan yang belum terjawab atau terisi lengkap, dilakukan konfirmasi dan diberikan bantuan penjelesan secukupnya.
- 4) Jawaban yang telah diterima diperiksa relevansinya dengan maksud dan tujuan apabila terdapat jawaban yang diragukan dikonfirmasi ulang kepada responden.

2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)

Hastuti (2017) mengatakan pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Menurut Hastuti (2017) 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.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke i

X_i = Nilai kinerja atribut ke i

- 2) Membuat *weight factor* (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan
(k=29)

I = Atribut pelayanan ke-i

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

$$WS_i = Wf_i \times MSS$$

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.

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

Dari tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

No	Nilai Index	
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.9%	Cukup
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: Hastuti, 2017

III. HASIL DAN ANALISA

Pengolahan data berfungsi untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan *owner* terhadap kinerja kontraktor yang sudah mengerjakan suatu proyek. Pengolahan data ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 2 Analisa Data *Customer Satisfaction Index*

Indikator	Tingkat Kepentingan (MIS)	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weighting Factor (WF) %	Weighting Score (WS)
A1	3,5	3,5	2,389	0,013
A2	3,83	3,03	2,428	0,068
A3	3,43	3,08	2,300	0,078
A4	3,2	3	2,025	0,080
A5	4,38	3,43	2,837	0,090
A6	3,78	3,23	2,384	0,071
A7	4	3,23	2,352	0,082
A8	4,48	3,28	2,827	0,082
A9	4,1	3,38	2,395	0,092
A10	4,33	3,9	2,743	0,079
B1	4	3,1	2,332	0,083
B2	3,49	3,11	2,488	0,078
B3	4	3,14	2,532	0,080
B4	3,83	3,13	2,428	0,078
B5	3,23	3,23	2,236	0,072
B6	3,7	3,13	2,342	0,079
B7	3,43	3,13	2,300	0,072
B8	3,33	3,18	2,130	0,086
B9	3,23	3,2	2,236	0,071
B10	3,38	3,18	2,257	0,073
C1	3,38	3,3	2,387	0,088
C2	3,2	3,3	2,212	0,077
C3	3,86	3,23	2,447	0,078
C4	4,2	3,3	2,838	0,087
C5	3,8	3,3	2,402	0,084
C6	3,55	3,48	2,488	0,084
C7	4,03	3,48	2,513	0,085
C8	3,3	3,38	2,389	0,079
C9	3,23	3,23	2,236	0,079
C10	3,34	3,4	2,317	0,082
D1	3,49	3,23	2,300	0,082
D2	3,48	3,3	2,323	0,083
D3	3,23	3,11	2,194	0,074
D4	3,73	3,4	2,383	0,082
D5	3,83	3,4	2,428	0,082
D6	3,83	3,3	2,300	0,073
D7	4,3	3,4	2,722	0,082
D8	4,23	3,23	2,679	0,086
D9	4,3	3,38	2,713	0,088
E1	3,34	3,3	2,312	0,086
E2	3,38	3,43	2,33	0,073
E3	3,7	3,23	2,22	0,078
TOTAL	187,86	229,3		3,32

ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LUMAJANG

(Muhammad Syahroni, Siswoyo)

$$\begin{aligned} \text{Kesimpulan : CSI} &= \frac{\sum WS}{5} \times 100\% \\ &= \frac{3.315931631}{5} \times 100\% \\ &= 66.31863\% \\ &= 66.32\% \text{ (Puas)} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan, nilai kinerja ataupun pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak kontraktor ialah sebesar 66.32%, dan nilai ini termasuk kedalam kriteria puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden atau Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merasa puas dengan pelayan yang diberikan oleh pihak kontraktor yang sudah melaksanakan suatu proyek.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Para kontraktor yang sudah melakukan pekerjaan proyek yaitu proyek jalan berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari pihak *owner* yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang sudah merasa puas dengan kinerja para kontraktor.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *owners* yaitu meliputi mutu, waktu, biaya, manajerial, micelinious.
3. Seberapa besar pengaruh kinerja kontraktor bagi *owner* diukur dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dari hasil perhitungan yang di lakukan di bab pembahasan yaitu dengan nilai index 66,32%. Dimana nilai tersebut didalam kriteria CSI dinyatakan puas atau dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai Index	Kriteria CSI
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.9%	Cukup
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Dari hasil penilaian *owner* yang sudah merasa puas terhadap kinerja para kontraktor-kontraktornya yang sudah melakukan pengerjaan proyek jalan hendaknya pihak para kontraktor dapat mempertahankan hasil tersebut dan harus lebih maksimal lagi untuk mendapatkan penilaian yg lebih baik dari *owner*.
- 2) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk menambahkan indikator-indikator lainnya yang belum diuji untuk penelitian selanjutnya, karena masih banyak indikator-indikator penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan *owner*.
- 3) Tentunya penelitian tugas akhir ini masih belum sempurna. Untuk penelitian-penelitian sejenis selanjutnya disarankan agar mendapatkan data yang lebih lengkap. Sehingga hasil yang didapatkan lebih baik dari penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bukit, I N M., 2017. *Pengertian Interface Management Dalam Organisasi Proyek*
- Konstruksi*. Jurnal Teknik Sipil Unaya. Volume 3, No. 1, Januari 2017
- Dharsika, I G., Budiarta, I., Yansen, I W., 2017. *Analisis Kualitas Manajer Proyek Terhadap Pelaksanaan Proyek* *Konstruksi*. Jurnal Spektran. Vol. 5. No. 1, Januari 2017, hal. 1-87
- Daniels, C., Farnsworth, C. B., Weidman, J. (2014). *Interface Management on Megaprojects: A Case Study*. 50th *ASC Annual International Conference Proceedings*. Associated Schools of Construction.
- Hastuti, N D., Luthfia, N A., Utomo, J D H., Kistiani, F., 2017. *Pengukuran Kepuasan Kontraktor terhadap Kinerja Klien pada Proyek Konstruksi Pemerintah*. Jurnal Teknik Sipil, Vol. VI. No. 1, April 2017
- Leuhery, L. 2014. *Analisis Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Penyelesaian Pekerjaan Fisik Pada Proyek PNPM Mandiri Di Kota Ambon*. Jurnal Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Ambon.

- Permana, M V., 2013. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan*. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol. 4, No. 2. 2013, pp; 115- 131
- Presiden RI. (2010). *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa*. Jakarta.
- Project Management Institute. (2008). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)*. Edisi keempat. ANSI: USA.
- Rumanto, F. F., 2016. *Analisa Kepuasan Dan Kepercayaan Pemakai Jalan Tol Surabaya – Mojokerto (Ruas Tol Waru – Sepanjang)*. Tugas Akhir Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Shokri, S., Ahn, S., Lee, S., Haas, C.T., and Haas, R. C. G. (2016). *Interface Management Process for Managing Risks in Complex Capital Project*. *Journal Construction Management*. 142(2).
- Sumaga, A. U., 2013. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussines Park Kota Gorontalo*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 3. No. 1, Maret 2013
- Susila, H., 2014. *Metode Penanganan Konflik Dalam Pelaksanaan Proyek Konstruksi Gedung Di Surakarta*. Jurnal Teknik Sipil, Vol. VI. No. 1, Oktober 2014
- Taprian, D., Abdullah., Rani, H A., 2015. *Pengaruh Kinerja Kontraktor Terhadap Kepuasan Stakeholders Di Dinas Pengairan Aceh*. Jurnal Teknik Sipil Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Vol. 4, No. 1, Februari 2015.
- Taufik, H. A., 2010. *Analisis Faktor Resiko yang Mempengaruhi Kinerja Proyek*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Taunay, E. G. P., 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 5. No1, Oktober 2013
- Windyastari, S., 2017. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin*. Proposal Tugas Akhir Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
<https://jefrihutagalung.wordpress.com/2009/04/30/analisa-stakeholder-proyek/>

**ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LUMAJANG**
(Muhammad Syahroni, Siswoyo)

Halaman ini sengaja dikosongkan

Halaman ini sengaja dikosongkan