

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
KONSTRUKSI TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

TESIS

Oleh :

Henny Yunita

2014831054

Pembimbing:

Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SUMBER DAYA AIR DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DENGAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
KONSTRUKSI TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Dapat Mengikuti Sidang Tesis

Oleh :

Henny Yunita

2014831054

Pembimbing:

Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SUMBER DAYA AIR DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DENGAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

Oleh :

Henny Yunita

2014831054



**Disetujui Untuk Diajukan Ujian Sidang pada Hari/Tanggal:
Rabu, 18 Januari 2017**

Pembimbing Utama:

Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.

TES - PMTS
YUN
9/17
tes 1795

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA**

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SUMBER DAYA AIR DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DENGAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

**SIDANG UJIAN TESIS
Hari/Tanggal : Rabu, 18 Januari 2017**

**Henny Yunita
2014831054**



PERSETUJUAN TESIS

1. Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.
Pembimbing
2. Prof. Dr. -Ing. habil. Andreas Wibowo.
Penguji
3. Dadang Karmen, S.ST., M.T.
Penguji

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SUMBER DAYA AIR DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DENGAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Henny Yunita
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014831054
Program Studi : Manajemen Proyek Konstruksi
Sekolah Pascasarjana
Universitas Katolik Parahyangan



Menyatakan bahwa Tesis dengan judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

adalah benar-benar karya saya sendiri di bawah bimbingan pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala risiko, akibat, dan/atau sanksi yang di jatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 11 Januari 2017



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

**Henny Yunita (NPM: 2014831054)
Pembimbing Utama: Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.
Magister Teknik Sipil
Bandung
Januari 2017**

ABSTRAK

Industri jasa konstruksi Indonesia harus tetap berupaya menjaga dan meningkatkan mutu produk dan jasa konstruksi bagi pengguna jasanya. Perusahaan jasa konstruksi dituntut untuk mampu selalu menghasilkan produk yang bermutu sehingga mampu menciptakan kepuasan dan tidak ditinggalkan pengguna jasanya. Proyek konstruksi itu sendiri dikatakan bermutu apabila diantaranya terdapat jaminan ketepatan waktu, kesesuaian spesifikasi serta adanya jaminan kesehatan dan keselamatan kerja dari kontraktor. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut dan untuk menjamin konsistensi dari pelaksanaan proyeknya, pemilik proyek mewajibkan kontraktor yang terpilih memiliki suatu sistem yang mampu menjamin setiap tahapan aktivitas proyeknya dilaksanakan sesuai rencana mutu proyek, sistem itulah yang disebut dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dan kepercayaan serta kepuasan pengguna jasa konstruksi menjadi salah satu manfaat yang dapat dirasakan. Berdasarkan perhitungan *Customers Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa pengguna jasa konstruksi pada lingkup pekerjaan bidang Sumber Daya Air dan Bina Marga sudah merasa puas terhadap SMM ISO 9001:2008 yang sudah diterapkan oleh perusahaan jasa konstruksinya dibuktikan dengan indeks kepuasan sebesar 72.05% dan 68.15%. Sementara itu, berdasarkan diagram Kartesius dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta *GAP Analysis*, kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek menjadi satu indikator prioritas yang perlu ditingkatkan demi mencapai kepuasan pengguna jasa yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: Mutu, Jaminan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepercayaan

**ANALYSIS THE CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF
CONSTRUCTION SERVICES TOWARD THE IMPLEMENTATION
OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO 9001:2008
IN THE CONSTRUCTION COMPANY**

**Henny Yunita (NPM: 2014831054)
Adviser: Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc.
Master of Civil Engineering
Bandung
January 2017**

ABSTRACT

Indonesian construction industry should strive to maintain and improve the quality of construction products and services for its customers. Construction company is required to be able to produce the quality products to achieve customers satisfaction and not abandoned by its customers. The construction project are qualified if the guarantee timeliness, suitability specifications as well as the guarantee of health and safety provided by contractor. Therefore, to achieve this goal and to ensure the consistency of the project, the project owner requires the contractor selected to have a system which capable to guarantee every stage project activities according to the plan project quality. The system is known as the Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008, which the trust and satisfaction of the customers is one of the benefit that can be achieved. Base on the calculation Customers Satisfaction Index (CSI), the customers in the water resources and highways scope of work are satisfy with the QMS ISO 9001:2008 which has been implemented by the contractors with the satisfaction index of 72.05% and 68.15%. Meanwhile, based on the Cartesian diagram of Importance Performance Analysis (IPA) and GAP Analysis, the speed in responding project owner's requests became priority indicator that must to be improved in order to achieve better customers satisfaction.

Keywords: Quality, Assurance, Customer Satisfaction, Customer Belief

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat kebijaksanaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian Tesis dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Perusahaan Jasa Konstruksi**”. Penelitian Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi kerjasama antara Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Air dan Konstruksi, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Air dan Konstruksi, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan;
2. Bapak Dr. Anton Soekiman, Ir., M.T., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Teknik Sipil dan juga selaku pembimbing atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan untuk berdiskusi dan melakukan *knowledge sharing*;
3. Bapak Prof. Dr. -Ing. habil. Andreas Wibowo dan Bapak Dadang Karmen, S.ST., M.T., sebagai dosen pembahas yang telah memberikan masukan perbaikan dalam penyempurnaan tesis ini;

4. Seluruh dosen Program Magister Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama ini;
5. Ayah dan Ibu serta keluarga yang selama ini menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawab selama menjalani studi S2;
6. Samuel Hamonangan Nainggolan dan Jeanetta Annabel Precious Nainggolan atas segala motivasi, perhatian dan doa serta kesabaran menunggu di rumah selama beberapa waktu;
7. Pimpinan dan rekan kerja Sub Direktorat Hidrologi dan Lingkungan Sumber Daya Air, Direktorat Bina Penatagunaan Sumber Daya Air yang memberikan bantuan perhatian, semangat dan doa;
8. Rekan-rekan program studi Magister Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi angkatan 2014 yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tesis ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, semangat dan dorongan.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk peningkatan penerapan SMM ISO 9001:2008 di lingkup dunia konstruksi.

Bandung, Januari 2017

Penulis

Henny Yunita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan	11
2.2 Tinjauan Umum Kepuasan	12
2.2.1 Teori Kepuasan	12
2.2.2 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Tinjauan Umum Mutu	22
2.3.1 Pengertian Mutu	22
2.3.2 Sumber Mutu	27
2.3.3 Dimensi Mutu	27
2.4 Tinjauan Umum Sistem Manajemen Mutu	28
2.4.1 Karakteristik Umum Sistem Manajemen Mutu	29
2.5 <i>International Organization For Standarization</i>	29
2.5.1 ISO 9000	31

2.5.2	ISO 9001:2008	32
2.5.3	Prinsip ISO 9001:2008	33
2.5.4	Elemen ISO 9001:2008	35
2.5.5	Manfaat ISO 9001:2008	37
2.6	Tinjauan Umum Jasa Konstruksi	37
2.6.1	Jasa Konstruksi	38
2.6.2	Jenis Usaha Konstruksi	40
2.6.3	Jenis Proyek Konstruksi	42
2.6.4	Jenis Proyek Infrastruktur	43
2.6.5	Kinerja Konstruksi	43
2.7	Penelitian Terdahulu	46
2.7.1	Manajemen Kualitas Dalam Proyek Konstruksi	47
2.7.2	Studi Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi	47
2.7.3	Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur	49
2.7.4	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud	49
2.7.5	Analisis Kinerja Proyek Konstruksi	50
2.7.6	<i>Modelling Structure of Customer Satisfaction With Construction</i>	50
2.7.7	Peranan Sistem Manajemen Keselamatan Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Proyek Konstruksi	52
2.7.8	<i>Analysing Customer Satisfaction and Quality in Construction</i>	52
2.8.	Resume Hasil Penelitian Terdahulu	53
2.9.	Resume Definisi Mutu dan Ukuran Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi	56
2.10.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	58
2.11.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	63
3.2	Posisi Penelitian	63
3.3	Jenis Penelitian	65
3.4	Kerangka Penelitian	67
3.4.1	Tahap Perumusan Masalah	67
3.4.2	Tahap Kajian Pustaka	69
3.4.3	Tahap Identifikasi Variabel dan Indikator	69
3.4.4	Tahap Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	72
3.4.5	Tahap Analisis dan Pembahasan	80
3.4.6	Kesimpulan dan Saran	83

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	85
4.1.1	Hasil Uji Validitas	85
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	88
4.2	Pengumpulan Data	88
4.3	Deskripsi Umum Pekerjaan	89
4.3.1	Deskripsi Umum Pekerjaan Bidang SDA	90
4.3.2	Deskripsi Umum Pekerjaan Bidang Bina Marga	92
4.4	Deskripsi Umum Responden	96
4.4.1	Deskripsi Umum Responden di Bidang SDA	96
4.4.2	Deskripsi Umum Responden di Bidang Bina Marga	98
4.5	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi	99
4.5.1	Tingkat Kesesuaian Variabel dan Indikator	101
4.5.2	<i>Customer Satisfaction Index</i>	118
4.5.3	<i>Important Performance Analysis</i>	124
4.5.4	<i>GAP Analysis</i>	135
4.5.5	Uji Beda	146
4.5.6	Analisis Indikator <i>Product</i> dan <i>Service</i>	148
4.6	Pembahasan	158
4.6.1	Tingkat Kepuasan Berdasarkan CSI	158

4.6.2	Tingkat Kepuasan Berdasarkan <i>GAP Analysis</i>	162
4.6.3	Tingkat Kepuasan Berdasarkan IPA	165
4.6.4	Perbandingan Hasil Perhitungan	165
4.7	Evaluasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	170
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	173
5.2	Saran	176
DAFTAR PUSTAKA		179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Capaian Kontribusi Sektor Jasa Konstruksi	2
Gambar 1.2	Anggaran Infrastruktur 2010-2015	2
Gambar 2.1	Diagram Kartesius IPA	18
Gambar 2.2	Konsep <i>The Juran Trilogy</i>	24
Gambar 2.3	Bagan <i>Project Quality Management</i>	45
Gambar 3.1	Posisi Penelitian	66
Gambar 3.2	Diagram Kerangka Penelitian	68
Gambar 4.1	Contoh Tabel Bantu Perhitungan Uji Validitas	86
Gambar 4.2	Alokasi Pekerjaan PJSa Berdasarkan Unit Kerja	91
Gambar 4.3	Alokasi Pekerjaan PJSa Berdasarkan Tahun Pelaksanaan	91
Gambar 4.4	Alokasi Pekerjaan Jalan Berdasarkan Satuan Kerja	93
Gambar 4.5	Alokasi Pekerjaan Jalan Berdasarkan Tahun Pelaksanaan	94
Gambar 4.6	Perbandingan Alokasi Pekerjaan	95
Gambar 4.7	Deskripsi Pengalaman Kerja Responden PJSa	96
Gambar 4.8	Deskripsi Profil Responden PJSa	97
Gambar 4.9	Deskripsi Pengalaman Kerja Responden Bina Marga	98
Gambar 4.10	Deskripsi Profil Responden Bina Marga	99
Gambar 4.11	Diagram Analisis	100
Gambar 4.12	<i>Barchart</i> Tingkat Kesesuaian Lingkup Pekerjaan SDA	108
Gambar 4.13	<i>Barchart</i> Tingkat Kesesuaian Lingkup Pekerjaan Bina Marga	109
Gambar 4.14	<i>Barchart</i> Perbandingan Tingkat Kesesuaian Indikator	110
Gambar 4.15	Rata-rata Persentase Tingkat Kesesuaian Klausul Lingkup Pekerjaan SDA	117

Gambar 4.16 Rata-rata Persentase Tingkat Kesesuaian Klausul Lingkup Pekerjaan Bina Marga	118
Gambar 4.17 CSI Lingkup Pekerjaan SDA	122
Gambar 4.18 CSI Lingkup Pekerjaan Bina Marga	122
Gambar 4.19 Perbandingan CSI Setiap Klausul	123
Gambar 4.20 Diagram Kartesius Kinerja Lingkup Pekerjaan SDA	129
Gambar 4.21 Diagram Kartesius Kinerja Lingkup Pekerjaan Bina Marga	130
Gambar 4.22 Penilaian <i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan SDA	141
Gambar 4.23 Penilaian <i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan Bina Marga	145
Gambar 4.24 Perbandingan CSI Setiap Klausul	162

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Model dan Determinan Kepuasan Pelanggan	21
Tabel 2.2	Perbedaan Klausul SMM ISO 9001:2008	33
Tabel 2.3	Aspek Pengendalian Mutu Proyek Konstruksi	47
Tabel 2.4	Indikator Kinerja Kontraktor	48
Tabel 2.5	Pencapaian Pemenuhan Klausul SMM ISO 9001:2008	49
Tabel 2.6	Sepuluh Besar Item Dimensi Kualitas	50
Tabel 2.7	Variabel Karakteristik Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 2.8	Faktor dan Variabel Pengukuran Kinerja Kontraktor	52
Tabel 2.9	Resume Hasil Penelitian	54
Tabel 2.10	Definisi Mutu Dalam Industri Konstruksi	56
Tabel 2.11	Ukuran Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi	57
Tabel 2.12	<i>Suggested Reliability Standards</i>	62
Tabel 3.1	Uraian Jenis Penelitian	66
Tabel 3.2	Daftar Hasil Identifikasi Variabel dan Indikator	74
Tabel 3.3	Daftar Hasil Elaborasi Variabel dan Indikator	76
Tabel 3.4	Lokasi Penyebaran Kuesioner	79
Tabel 3.5	Skor Penilaian Kepuasan	80
Tabel 3.6	Skor Penilaian Kepentingan	81
Tabel 3.7	Perhitungan CSI	81
Tabel 3.8	Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	82
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	87
Tabel 4.2	Tingkat Kesesuaian Indikator Lingkup Pekerjaan SDA	102

Tabel 4.3	Tingkat Kesesuaian Indikator Lingkup Pekerjaan Bina Marga	105
Tabel 4.4	Tingkat Kesesuaian Variabel Lingkup Pekerjaan SDA	111
Tabel 4.5	Tingkat Kesesuaian Variabel Lingkup Pekerjaan Bina Marga	112
Tabel 4.6	Peringkat Tingkat Kesesuaian Lingkup Pekerjaan SDA	113
Tabel 4.7	Peringkat Tingkat Kesesuaian Lingkup Pekerjaan Bina Marga	115
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan CSI Lingkup Pekerjaan SDA	119
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan CSI Lingkup Pekerjaan Bina Marga	120
Tabel 4.10	Perhitungan Rata-Rata Kepuasan Dan Kepentingan Lingkup Pekerjaan SDA	125
Tabel 4.11	Perhitungan Rata-Rata Kepuasan Dan Kepentingan Lingkup Pekerjaan Bina Marga	126
Tabel 4.12	Indikator-Indikator Pada Kuadran A	131
Tabel 4.13	Indikator-Indikator Pada Kuadran B	132
Tabel 4.14	Indikator-Indikator Pada Kuadran C	133
Tabel 4.15	Indikator-Indikator Pada Kuadran D	134
Tabel 4.16	<i>Range</i> Kesenjangan Lingkup Pekerjaan SDA	136
Tabel 4.17	<i>Range</i> Kesenjangan Lingkup Pekerjaan Bina Marga	136
Tabel 4.18	<i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan SDA	138
Tabel 4.19	Alokasi <i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan SDA	141
Tabel 4.20	<i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan Bina Marga	142
Tabel 4.21	Alokasi <i>GAP Analysis</i> Lingkup Pekerjaan Bina Marga	145
Tabel 4.22	Hasil Analisis Uji Beda Lingkup Pekerjaan SDA	147
Tabel 4.23	Hasil Analisis Uji Beda Lingkup Pekerjaan Bina Marga	147
Tabel 4.24	Perhitungan Detail Lingkup Pekerjaan SDA	150

Tabel 4.25	Perhitungan Detail Lingkup Pekerjaan Bina Marga	154
Tabel 4.26	Perbandingan Tingkat Kesesuaian Klausul	158
Tabel 4.27	Perbedaan Mean	160
Tabel 4.28	Nilai GAP Terkecil dan Terbesar	163
Tabel 4.29	Nilai GAP Setiap Klausul	164
Tabel 4.30	Rincian Hasil Perhitungan Kinerja Indikator Lingkup Pekerjaan SDA	168
Tabel 4.31	Rincian Hasil Perhitungan Kinerja Indikator Lingkup Pekerjaan Bina Marga	169
Tabel 4.32	Rincian Hasil Perhitungan Kinerja Indikator C5.4 dan D6.8 Lingkup Pekerjaan SDA	171
Tabel 4.33	Rincian Hasil Perhitungan Kinerja Indikator C5.4 dan D6.8 Lingkup Pekerjaan Bina Marga	171

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	183
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	189
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	192
Lampiran 4	Inventarisasi Pekerjaan PJSA	198
Lampiran 5	Inventarisasi Pekerjaan Jalan	200
Lampiran 6	Sebaran Kuadran A Diagram Kartesius	204
Lampiran 7	Sebaran Kuadran B Diagram Kartesius	207
Lampiran 8	Sebaran Kuadran C Diagram Kartesius	209
Lampiran 9	Sebaran Kuadran D Diagram Kartesius	212
Lampiran 10	Rekap Jawaban Responden SDA Terhadap Tingkat Kepuasan	214
Lampiran 11	Rekap Jawaban Responden SDA Terhadap Tingkat Kepentingan	217
Lampiran 12	Rekap Jawaban Responden Bina Marga Terhadap Tingkat Kepuasan	220
Lampiran 13	Rekap Jawaban Responden Bina Marga Terhadap Tingkat Kepentingan	223

BAB I

PENDAHULUAN

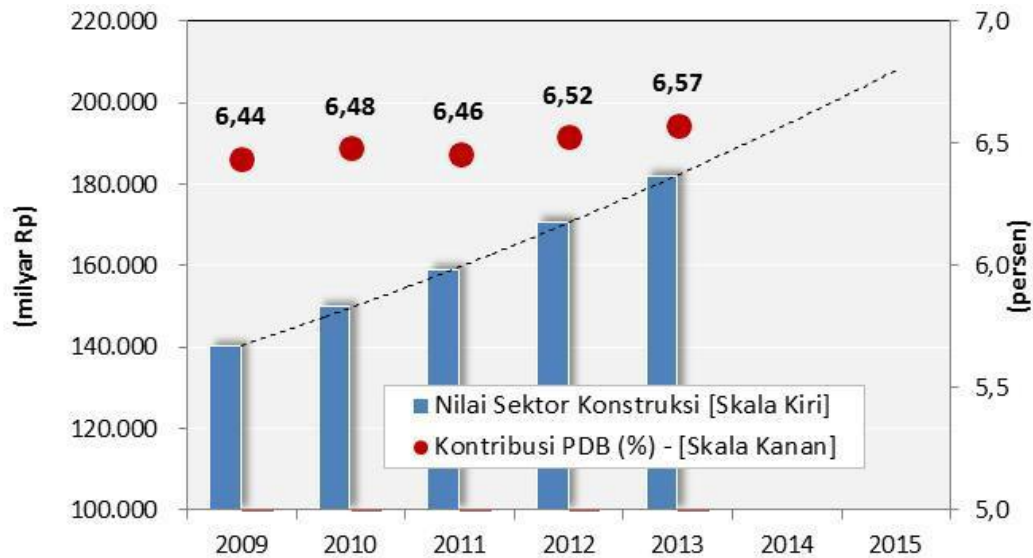
1.1 Latar Belakang

Ketersediaan fasilitas infrastruktur yang andal menjadi prasyarat untuk memicu dan memacu pertumbuhan ekonomi nasional. Bila tidak sebagai mesin, infrastruktur setidaknya berfungsi sebagai roda dalam aktivitas perekonomian (Wibowo, 2011). Di Indonesia, pembangunan infrastruktur di berbagai daerah muncul sebagai wujud nyata keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas konstruksi untuk menjadi pondasi pembangunan ekonomi nasional selanjutnya.

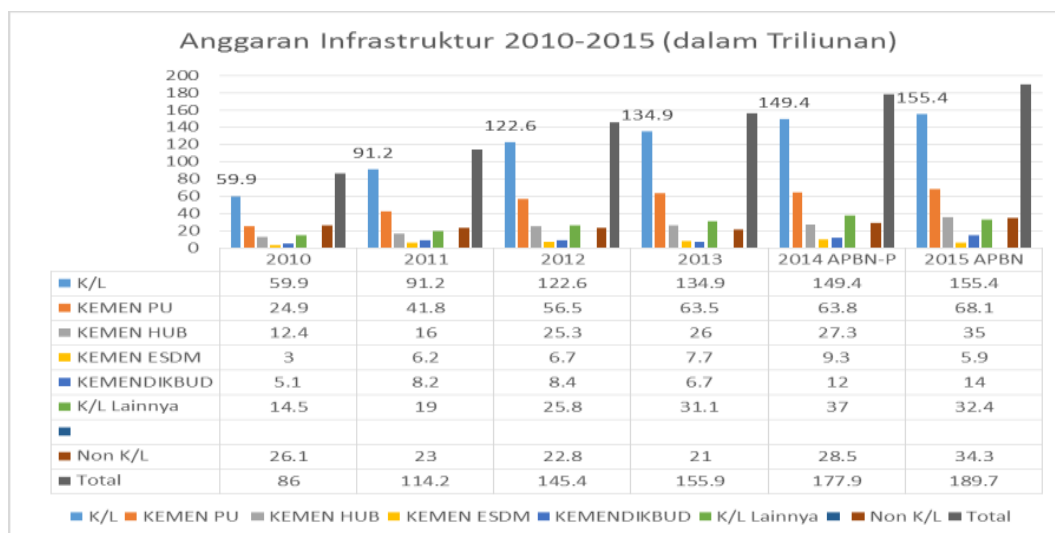
Peningkatan kapasitas dan kapabilitas konstruksi tersebut terlihat dari capaian kontribusi sektor jasa konstruksi nasional terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) yang mengalami peningkatan sejak tahun 2009-2013. Capaian sektor jasa konstruksi terhadap PDB rata-rata mengalami peningkatan sebesar 6,81% pertahun, sehingga di tahun 2013 mencapai sekitar 182 triliun rupiah dengan rata-rata kontribusi sebesar 6,49%. Ini menyatakan bahwa pertumbuhan sektor konstruksi saat ini tergolong tinggi melebihi rata-rata pertumbuhan ekonomi, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Peningkatan volume pelaksanaan pembangunan juga terlihat dari *trend* realisasi anggaran infrastruktur pada APBN. Tahun 2015 realisasi anggaran infrastruktur mencapai nilai sebesar 189,7 triliun rupiah, yang mana nilai ini mengalami peningkatan sebesar 103,7 triliun rupiah atau naik sebesar 120% bila

dibandingkan dengan anggaran infrastruktur tahun 2010 yang hanya sebesar 86 triliun rupiah. Kenaikan ini salah satunya disebabkan karena pembangunan infrastruktur telah menjadi prioritas utama dalam pembangunan nasional¹, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.1. Capaian Kontribusi Sektor Jasa Kontruksi Terhadap PDB Periode Tahun 2009-2013
Sumber: Badan Pusat Statistik (diolah)



Gambar 1.2. Anggaran Infrastruktur 2010 – 2015 (Rp. Triliun)
Sumber: Kementerian Keuangan (Data Diolah)

¹Sumber: http://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/apbn_Anggaran_Infrastruktur2015, tanggal 03 Maret 2016, pukul 15.10 WIB.

Berlakunya era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) sejak akhir Desember 2015 muncul sebagai tantangan lain yang harus dihadapi industri jasa konstruksi Indonesia. Oleh karena itu, industri jasa konstruksi Indonesia dituntut untuk tetap berupaya menjaga dan meningkatkan mutu produk dan jasa konstruksinya. Perusahaan jasa konstruksi dituntut untuk selalu mampu menghasilkan produk yang bermutu agar tidak ditinggalkan oleh pengguna jasanya (Stephani dan Retno, 2010).

Proyek konstruksi dikatakan bermutu, apabila diantaranya terdapat jaminan dari kontraktor bahwa proyek yang dilaksanakan akan tepat waktu, material serta produknya sesuai spesifikasi serta adanya jaminan kesehatan dan keselamatan kerja dan untuk mewujudkan hal tersebut serta untuk menjamin konsistensi dari pelaksanaan proyeknya, maka pemilik proyek mewajibkan kontraktor yang terpilih harus memiliki suatu sistem yang mampu menjamin bahwa setiap tahapan aktivitas proyeknya akan dilaksanakan sesuai rencana mutu proyek. Sistem itulah yang lebih dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM ISO 9001:2008)².

Pemilik proyek selaku pengguna jasa baik dari pihak pemerintah maupun perusahaan swasta akan mewajibkan bukti adanya penerapan SMM ISO 9001:2008 dalam persyaratan tender, karena ketepatan memilih kontraktor akan mempengaruhi baik buruknya kinerja proyek³. Holt et al. (1994) dalam Chandra (2010), menjelaskan bahwa terdapat 5 kriteria utama dalam pemilihan kontraktor diantaranya, organisasi, keuangan, sumber daya manajemen, pengalaman dan

²Sumber: <http://www.bikasolusi.co.id/implementasi-iso-9001-pada-industri-konstruksi-2/>, tanggal 08 Agustus 2016, pukul 23.10 WIB.

³Sumber: <http://www.bikasolusi.co.id/implementasi-iso-9001-pada-industri-konstruksi-2/>, tanggal 8 Agustus 2016, pukul 23.10 WIB.

kinerja masa lalu dari kontraktor tersebut dan hal inilah yang diatur di dalam persyaratan SMM ISO 9001:2008.

Penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi menjadi prioritas utama, mengingat penerapannya sendiri telah menjadi kebijakan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sejak tahun 2001 yang bertujuan untuk mengupayakan dan mewujudkan kualitas produk hasil pekerjaan konstruksi agar sesuai harapan dan kebutuhan pengguna jasa atau pemilik proyek (Mulia, 2011).

SMM ISO 9001:2008 memiliki beberapa manfaat diantaranya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa. Gaspersz (2002) dalam Artha et al. (2013), menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa menjadi salah satu dimensi mutu dalam bidang konstruksi. Bagi kontraktor, mutu merupakan suatu citra yang sangat didambakan dalam memberikan jasa kepada pemilik proyek selaku pengguna jasa, baik dalam hal jasa pelayanan maupun jasa produksi (Santosa et al, 2013). Bagi kontraktor, kepuasan pengguna jasa juga menjadi satu faktor yang mampu mempengaruhi proses dalam memenangkan tender dan melalui tingkat kepuasan inilah akan tumbuh kepercayaan pemilik proyek dan nama baik kontraktor (Budhiarto et al, 2010).

Oleh karena itu, munculnya SMM ISO 9001:2008 diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan dalam menguatkan mutu kinerjanya sehingga dapat memberikan jaminan mutu produk yang konsisten sesuai dengan harapan pengguna jasanya serta mampu memperkuat daya saing.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang di atas menjelaskan bahwa terdapat korelasi kuat antara penerapan SMM ISO 9001:2008 dengan tingkat kepuasan dan persaingan. Holm (2010) dalam Budhiarto et al. (2010) menyatakan bahwa perusahaan jasa konstruksi yang kurang memperhatikan kepuasan pengguna jasanya cenderung memiliki kinerja yang tidak terlalu baik dalam pelaksanaan proyeknya.

Tingkat kepuasan pengguna jasa ini dapat menjadi cerminan baik buruknya kinerja perusahaan jasa konstruksi. Mengutip Yasamis et al. (2002); Barret (2000); Malloney (2002) dalam Karna et al. (2004), menyatakan kepuasan pengguna jasa juga menjadi salah satu faktor penting dalam mengukur keberhasilan suatu proyek (Chan dan Chan, 2004; Sanvido et al, 1992; Delgado-Hernandez dan Aspinwall, 2005) dan hal tersebut dapat dicapai jika perusahaan jasa konstruksi mampu memberikan nilai (*value*) kepada setiap pengguna jasanya.

Latar belakang juga menjelaskan bahwa dengan menerapkan SMM ISO 9001:2008, perusahaan jasa konstruksi dapat mempertahankan bahkan berpotensi menambah kepuasan pengguna jasanya untuk menjadi modal menghadapi persaingan. Untuk itu, perlu diteliti bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap penerapan SMM ISO 9001:2008, faktor prioritas apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga dapat diketahui apakah SMM ISO 9001:2008 merupakan *tool* yang tepat dalam meningkatkan kinerja perusahaan jasa konstruksi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi saat ini terhadap kinerja penerapan SMM ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi pada lingkup pekerjaan infrastruktur bidang Sumber daya Air dan bidang Bina Marga.
- b. Mengetahui respon pengguna jasa konstruksi terhadap penerapan SMM ISO 9001:2008 dan faktor apa saja yang dianggap penting oleh pengguna jasa konstruksi.
- c. Mengetahui kesenjangan antara kinerja penerapan dan harapan pengguna jasa konstruksi terhadap setiap faktor dalam hal penerapan SMM ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi pada lingkup pekerjaan infrastruktur bidang Sumber daya Air dan bidang Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- d. Menghasilkan usulan peningkatan penerapan SMM ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa.

1.4 Batasan Penelitian

Lingkup dan batasan yang digunakan dalam penelitian:

- a. Penilaian kinerja perusahaan jasa konstruksi dilakukan terhadap perusahaan jasa konstruksi yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang dinilai berdasarkan pencapaian tingkat kepuasan pengguna jasanya.
- b. Faktor-faktor kinerja penerapan SMM ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi diperoleh berdasarkan hasil kajian literatur dari penelitian

terdahulu yang relevan dengan topik penelitian untuk kemudian dielaborasi dengan persyaratan SMM ISO 9001:2008 mulai dari klausul 4 sampai dengan klausul 8.

- c. Perusahaan jasa konstruksi pada penelitian ini adalah kontraktor yang telah bersertifikasi SMM ISO 9001:2008 dan pernah melaksanakan proyek infrastruktur bidang Sumber Daya Air dan Bidang Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya mulai dari tahun anggaran 2010-2015.
- d. Responden kuesioner pada penelitian ini adalah pihak pengguna jasa konstruksi proyek infrastruktur bidang Sumber Daya Air dan Bidang Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya, yang dalam hal ini diwakilkan oleh para pelaksana konstruksi yang ada pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jaringan Sumber Daya Air, Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Ciliwung Cisadane serta para pelaksana konstruksi pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional (Satker PJN) Metropolitan I Jakarta, Satker PJN Metropolitan II Jakarta dan Satker PJN Metropolitan III Jakarta, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional IV.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan dapat memberi masukan sebagai bahan evaluasi kinerja bagi perusahaan jasa konstruksi yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2008 mengenai penilaian kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap penerapan SMM ISO 9001:2008.

- b. Diharapkan pengguna jasa konstruksi dapat memperoleh pelayanan dan produk yang lebih baik lagi dari perusahaan jasa konstruksi yang telah menerapkan SMM ISO 9001:2008.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, pembatasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Kajian pustaka memuat seluruh kajian kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti meliputi pengertian pelayanan, kepuasan pelanggan, kepuasan pengguna jasa konstruksi, metode pengukuran tingkat kepuasan, sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, jasa konstruksi, kinerja jasa konstruksi serta hasil-hasil dari penelitian terdahulu terkait dengan tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi, penerapan SMM ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja jasa konstruksi.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian memuat rinci mengenai desain penelitian, posisi penelitian, jenis penelitian dan kerangka penelitian yang didalamnya tercakup tahap identifikasi variabel dan indikator, pengumpulan data, penyusunan dan penyebaran kuesioner serta analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil uji validitas dan reliabilitas data, profil responden, profil proyek, analisis data serta pembahasannya.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.