

SKRIPSI

**RISIKO PEKERJAAN SUBKONTRAKTOR PADA
PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA BANDUNG
DITINJAU DARI SISI SUBKONTRAKTOR**



**ENRICO VINCENT YONAS
NPM: 2014410157**

PEMBIMBING : Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

SKRIPSI

**RISIKO PEKERJAAN SUBKONTRAKTOR PADA
PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA BANDUNG
DITINJAU DARI SISI SUBKONTRAKTOR**



**ENRICO VINCENT YONAS
NPM: 2014410157**

**BANDUNG, 9 JANUARI 2018
PEMBIMBING :**



Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama lengkap : Enrico Vincent Yonas

NPM : 2014410157

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: Risiko Pekerjaan Subkontraktor Pada Proyek Konstruksi Di Kota Bandung Ditinjau dari Sisi Subkontraktor adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika di kemudian hari terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, 9 Januari 2018



Enrico Vincent Yonas

2014410157

RISIKO PEKERJAAN SUBKONTRAKTOR PADA PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA BANDUNG DITINJAU DARI SISI SUBKONTRAKTOR

Enrico Vincent Yonas
NPM: 2014410157

Pembimbing: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018

ABSTRAK

Biaya, mutu dan waktu merupakan aspek penting dalam dunia konstruksi. Setiap penyedia jasa konstruksi dituntut untuk membangun proyek dengan biaya rendah, bermutu tinggi serta selesai dengan waktu yang singkat. Dalam proses mencapainya, kontraktor utama dibantu oleh para subkontraktor yang merupakan spesialis dalam bidangnya sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor risiko dari pekerjaan subkontraktor tersebut yang memberikan dampak pada aspek biaya, mutu dan waktu. Setelah mengetahui faktor risiko dominan tersebut diharapkan risiko-risiko tersebut dapat direspon dengan prosedur yang dibuat sehingga tingkat frekuensi dan dampak dari risiko tersebut dapat berkurang. Pengidentifikasian risiko dilakukan dengan studi literatur serta wawancara dengan kontraktor dan subkontraktor sebagai pihak yang sering berada di lapangan. Pencarian data frekuensi serta dampak terhadap aspek biaya, mutu dan waktu dari faktor risiko didapat dari penyebaran kuisioner kepada responden subkontraktor. Dari hasil pengolahan data, didapat 34 faktor risiko yang dibagi ke dalam 9 kategori. Faktor-faktor risiko yang dominan adalah perubahan rencana kerja/pekerjaan tambah kurang (terhadap aspek biaya, mutu dan waktu), perencanaan dan penjadwalan yang kurang baik (terhadap aspek mutu), pemaksaan pekerjaan karena mengejar target (terhadap aspek mutu) serta cuaca buruk (terhadap aspek waktu). Respon terhadap risiko dapat berbeda-beda sesuai keadaan lapangan. Secara umum, respon untuk faktor risiko yang dominan adalah mitigasi dengan berdasar pada prosedur pelaksanaan pekerjaan.

Kata kunci: subkontraktor, risiko, matriks frekuensi-dampak, mitigasi

RISK ANALYSIS OF SUBCONTRACTING IN CONSTRUCTION PROJECT IN BANDUNG REVIEWED FROM SUBCONTRACTOR SIDE

Enrico Vincent Yonas
NPM: 2014410157

Advisor: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
DEPARTMENT OF ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018

ABSTRACT

Cost, quality and time are important aspects in construction. Every construction provider is required to build a project with low cost, high quality and finished with a short time. In the process of achieving it, the main contractor is assisted by the subcontractors who are specialists so as to achieve that goal. This study aims to find the risk factors of subcontractor work that gives impact on cost, quality and time aspects. After knowing the dominant risk factor, it is expected that these risks can be responded by the procedure made so that the frequency level and impact of the risk can be reduced. Risk identification is done by literature studies as well as interviews with contractors and subcontractors as a frequent party in the field. The search for frequency data as well as the impact on the cost, quality and timing aspects of the risk factors were obtained from the questionnaire distribution to subcontractor respondents. From the results of data processing, obtained 34 risk factors that are divided into 9 categories. The dominant risk factors are changes in work plan / change order (on cost, quality and time), poor planning and scheduling (on quality aspect), job coercion due to target (quality aspect) and bad weather (against the time aspect). Response to risk may vary according to field circumstances. In general, the response to the dominant risk factor is mitigation based on the job execution procedure.

Keywords: risk, subcontracting, risk matrix, mitigation

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "RISIKO PEKERJAAN SUBKONTRAKTOR PADA PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA BANDUNG DITINJAU DARI SISI SUBKONTRKATOR". Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Muchammad Sarwono Purwa Jayadi, S.T., M.T. yang telah memberikan banyak arahan serta saran dalam penelitian ini
3. Ir. Theresia Herni Setiawan, M.T., Andreas F.V. Roy, Ph.D., Ir. Zulkifli Bachtiar Sitompul, M.SIE., Ir. A. Tjia Iwan Adinata, M.T., Ir. Yohanes L.D. Adianto, M.T., Dr. Ir. A. Anton Soekiman, M.T., M.Sc., Dr. Eng. Mia Wimala, S.T., M.T., Adrian Firdaus, S.T., M.Sc. sebagai dosen komunitas bidang ilmu Manajemen dan Rekayasa Konstruksi yang telah memberikan ilmu serta masukkan dalam penulisan skripsi ini
4. Orang tua, Vianka Tamara Yonas dan keluarga besar, atas segala doa dan dukungan yang diberikan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Ko Felix yang telah memberikan pemikiran serta pandangan lapangan lewat pengalaman yang telah dilalui sebagai kontraktor dan senior
6. Stephen Waluyo, FX Ronaldo, Angelia Dharmady, Janice Zefira, Melvin Kalinggo, Riko Nikoyama, Viriya dan Yupita sebagai teman seperjuangan penulisan skripsi ini yang selalu memberikan semangat serta pemikiran-pemikiran terakit penulisan skripsi ini
7. Clarisa Natanael, Shellen June dan keluarga Teman Bermain yang selalu mengganggu waktu penulis saat sedang membuat penelitian ini

8. Tim Orca Video Art yang sering memberikan kesibukan sehingga penulis sulit mendapatkan waktu untuk membuat penelitian
9. David Setiawan dan Angel PP yang telah memberikan bantuan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat dibutuhkan untuk tulisan-tulisan berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan pembaca pada umumnya dan Mahasiswa Teknik Sipil pada khususnya.

Bandung, Januari 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'EY' followed by a stylized flourish.

Enrico Vincent Yonas

2014410157

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1-1
1.2 Rumusan Masalah.....	1-3
1.3 Tujuan Penelitian	1-3
1.4 Manfaat Penelitian.....	1-4
1.5 Batasan Masalah	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 DASAR TEORI.....	2-1
2.1 Subkontraktor	2-1
2.2 Biaya, Mutu dan Waktu Dalam Proyek Konstruksi	2-1
2.2.1 Biaya	2-2
2.2.2 Mutu	2-3
2.2.3 Waktu / Penjadwalan Proyek	2-3
2.3 Risiko.....	2-4
2.3.1 Konsep Manajemen Risiko	2-5
2.3.2 Keuntungan Manajemen Risiko	2-6
2.3.3 Batasan Manajemen Risiko.....	2-6

2.3.4 Jenis-Jenis Risiko	2-7
2.4 Proses Manajemen Risiko	2-9
2.4.1 Identifikasi Risiko.....	2-9
2.4.2 Analisis Risiko.....	2-10
2.4.3 Respon Risiko.....	2-12
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	3-1
3.1 Tahapan Penelitian.....	3-1
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	3-3
3.3 Analisis Data.....	3-4
3.3.1 Mengidentifikasi Faktor-Faktor Risiko	3-5
3.3.2 Menentukan Risiko-Risiko Dominan	3-5
3.4 Pengujian Data	3-7
3.4.1 Uji Validitas Data	3-7
3.4.2 Uji Reabilitas Data.....	3-8
3.5 Penentuan Respon Risiko dan Pembuatan Prosedur Sederhana	3-8
3.5.1 Penentuan Respon Risiko	3-8
3.5.2 Pembuatan Prosedur Sederhana.....	3-8
BAB 4 ANALISIS DATA	4-1
4.1 Identifikasi Risiko.....	4-1
4.1.1 Risk Owner	4-5
4.2 Profil Responden.....	4-6
4.2.1 Jenis Subkontraktor	4-6
4.2.2 Jabatan Responden.....	4-7
4.2.3 Lama Bekerja di Bidang Konstruksi.....	4-8
4.3 Pengolahan Data.....	4-8
4.3.1 Uji Validitas.....	4-8

4.3.2 Uji Reabilitas.....	4-17
4.4 Faktor Risiko Dominan.....	4-18
4.5 Respon Risiko.....	4-23
4.5.1 Respon Terhadap Perubahan Rencana Kerja / Tambah Kurang	4-23
4.5.2 Respon Terhadap Perencanaan dan Penjadwalan yang Kurang Baik	4-25
4.5.3 Respon terhadap Pemaksaan Pekerjaan Karena Mengejar Target	4-27
4.5.4 Respon terhadap Cuaca Buruk	4-27
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 Kesimpulan.....	5-1
5.2 Saran	5-2
DAFTAR PUSTAKA.....	xix
LAMPIRAN 1	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Matriks Probabilitas-Dampak	2-12
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	3-2
Gambar 3.2 Diagram Alir Analisis	3-4
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Kategori Risiko	4-4
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Jenis Subkontraktor	4-7
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Jabatan Responden	4-8
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Lama Bekerja di Bidang Konstruksi	4-9
Gambar 4.5 Matriks Risiko terhadap Biaya.....	4-21
Gambar 4.6 Matriks Risiko terhadap Mutu	4-22
Gambar 4.7 Matriks Risiko terhadap Waktu	4-22
Gambar 4.8 Prosedur Sederhana Sebagai Mitigasi Risiko Pekerjaan Tambah Kurang	4-25
Gambar 4.9 Prosedur Sederhana Sebagai Mitigasi Risiko Penjadwalan dan Perencanaan yang Kurang Baik.....	4-26
Gambar 4.10 Prosedur Sederhana Pemaksaan Pekerjaan Karena Mengejar Target	4-28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Risiko Menurut Para Ahli	2-4
Tabel 2.2 Kategori Risiko Menurut Gajewska & Ropel (2011)	2-7
Tabel 2.3 Cara-Cara Mengidentifikasi Risiko	2-10
Tabel 2.4 Skala Frekuensi Menurut Dumbra (2013)	2-11
Tabel 2.5 Skala Dampak terhadap Biaya, Mutu dan Waktu Berdasarkan PMI (2004).....	2-11
Tabel 3.1 Contoh Format Kuisisioner	3-5
Tabel 3.2 Contoh Perhitungan Skala Probabilitas	3-6
Tabel 3.3 Contoh Perhitungan Skala Dampak.....	3-6
Tabel 3.4 Skala Penilaian.....	3-6
Tabel 4.1 Sumber Literatur Pengidentifikasian Risiko.....	4-1
Tabel 4.2 Faktor-Faktor Risiko Berdasarkan 8 Sumber	4-2
Tabel 4.3 Kategori Risiko.....	4-4
Tabel 4.4 <i>Risk Owner</i>	4-5
Tabel 4.5 Jenis Subkontraktor	4-7
Tabel 4.6 Jabatan Responden.....	4-7
Tabel 4.7 Pengalaman Responden Bekerja di Bidang Konstruksi	4-8
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Faktor Risiko terhadap Biaya	4-9
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Faktor Risiko terhadap Mutu	4-10
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Faktor Risiko terhadap Waktu	4-11
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	4-13
Tabel 4.12 Justifikasi Faktor Risiko Tidak Valid.....	4-14
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	4-17
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Faktor Risiko terhadap Biaya	4-18
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Faktor Risiko terhadap Mutu.....	4-19
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Faktor Risiko terhadap Waktu.....	4-19
Tabel 4.17 Rekapitulasi Faktor Risiko Dominan.....	4-23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	L1-1
Lampiran 2 Format Kuisisioner.....	L2-1
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner.....	L3-1
Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Aspek Biaya.....	L3-3
Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Aspek Mutu	L3-7
Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Aspek Waktu	L3-11

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam dunia konstruksi, ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan setiap pihak yaitu biaya, mutu dan waktu. Setiap pelaksana dalam hal ini kontraktor diminta menyelesaikan sebuah proyek secepat mungkin dengan mutu yang tinggi serta biaya yang rendah. Hal ini menjadi tantangan bagi setiap pihak yang bergerak di bidang konstruksi.

Perkembangan di industri konstruksi semakin pesat. Permintaan yang begitu banyak serta waktu yang singkat menjadi suatu masalah yang sering dihadapi oleh kontraktor. Untuk mengatasi hal tersebut, biasanya kontraktor akan menyerahkan beberapa pekerjaan kepada subkontraktor yang bergerak pada bidang tersebut. Penyerahan pekerjaan kepada subkontraktor akan sangat membantu dari segi tenaga dan efisiensi waktu. Wae (2014) dalam penjelasannya menyatakan bahwa fungsi lain dari subkontraktor adalah pada pekerjaan yang dianggap spesial atau butuh keahlian khusus, sehingga pekerjaan tersebut butuh dipercayakan pada pihak yang sesuai atau mumpuni dalam melakukan pekerjaan tersebut. Selain itu, terdapat juga kebijakan pemerintah yang meminta beberapa butir pekerjaan dikerjakan oleh pihak subkontraktor. Alasan lain kontraktor utama menyerahkan pekerjaan kepada subkontraktor adalah karena pihak subkontraktor dianggap memiliki pengetahuan (*knowledge*) pada akses material dan peralatan lokal dengan harga yang kompetitif serta sumber daya manusia yang lebih mumpuni (Henrico dan Soekiman, 2013). Penyerahan pekerjaan kepada subkontraktor merupakan hal yang baik dan sering kali memberikan efek positif, namun jika tidak dikontrol dengan baik, akan banyak permasalahan yang akan berdampak pada pekerjaan yang kurang baik dan tentunya akan berimbas pada produktivitas pekerjaan serta kualitas dari pekerjaan itu sendiri.

Supriyadi (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa relasi yang harmonis dan selaras adalah sesuatu yang didambakan semua pihak karena

berkaitan dengan kestabilan, keseimbangan, kedamaian dan keberlanjutan pihak-pihak tersebut. Pada kenyataannya, relasi antara organisasi dan publiknya tidak selalu seiring sejalan karena ada kalanya terdapat perbedaan tujuan dan kepentingan. Hal ini menjadi suatu tantangan yang cukup besar karena akan berkaitan dengan hasil kinerja dari masing-masing pihak.

Kontraktor utama memilih langsung Subkontraktor untuk beberapa butir pekerjaan. Henrico dan Soekiman (2013) menyatakan bahwa alasan utama kontraktor utama dalam memilih subkontraktor berkaitan dengan kepercayaan (*bussiness trust*). Hal ini juga disebabkan karena jika terjadi risiko pada pekerjaan yang dipercayakan pada subkontraktor akan tetap menjadi tanggung jawab kontraktor utama. Risiko-risiko yang mungkin timbul dapat menjadi sebuah momok bagi kontraktor utama.

Dalam praktiknya, pemilihan subkontraktor oleh kontraktor utama memerlukan persetujuan *owner* dan konsultan. Tentunya setiap pihak, dalam hal ini kontraktor utama, *owner* dan konsultan, memiliki kualifikasi dan pertimbangan masing-masing mengenai subkontraktor mana yang layak dipercayai untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Dengan adanya kualifikasi dan pertimbangan tersebut, diharapkan hasil pekerjaan memiliki kualitas yang baik, selesai pada waktunya dan tentunya berbiaya rendah.

Pada pelaksanaan pekerjaan dibutuhkan komunikasi yang baik. Mulai dari perencanaan, penginstruksian, pelaksanaan, hingga pengawasan membutuhkan komunikasi yang baik. Jika terjadi kesalahan komunikasi, masalah-masalah akan muncul dan menghambat proses pekerjaan. Kesalahan komunikasi yang cukup sering terjadi dapat berupa kesalahpahaman antar tim pekerja atau kurangnya koordinasi antar pekerja.

Perencanaan komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap berkurangnya risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam proses pengerjaan. Jika risiko-risiko tersebut berkurang atau hilang, maka mutu dari proyek pun akan meningkat. Hal ini juga dapat digunakan sebagai jalur birokrasi tanggung jawab sehingga tidak ada lagi sikap acuh-tak acuh atau saling lempar tanggung jawab dari pekerjaan antara kontraktor dan subkontraktor.

Selain membahas proses perencanaan dan pelaksanaan, hal penting lainnya adalah pengawasan. Pengawasan yang dimaksud tidak hanya pada tahap akhir atau yang dikenal sebagai *Quality Control* melainkan juga pengawasan pada proses pelaksanaan. Prinsip pengawasan efektif membantu usaha-usaha kita untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai dengan rencana (Winardi, 1990).

Jadi, pada intinya, jika suatu proyek direncanakan dengan baik dan matang, proyek tersebut akan memiliki risiko yang rendah. Dengan risiko yang rendah, tentu akan membuahkan hasil yang baik pula.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor risiko apa saja yang dapat timbul dari pekerjaan yang diserahkan kepada subkontraktor?
2. Faktor risiko pekerjaan subkontraktor apa saja yang sering terjadi dan berdampak besar terhadap aspek biaya, mutu dan waktu?
3. Prosedur sederhana apa saja yang diperlukan agar dapat meminimalisir risiko yang berdampak pada tidak tercapainya target pada pekerjaan yang diserahkan pada subkontraktor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi risiko yang dapat timbul dari pekerjaan yang diserahkan kepada subkontraktor.
2. Mencari faktor risiko pekerjaan subkontraktor yang sering terjadi serta berdampak besar bagi aspek biaya, mutu dan waktu
3. Merancang prosedur sederhana yang diperlukan agar dapat meminimalisir risiko yang berdampak pada tidak tercapainya target pada pekerjaan yang diserahkan kepada subkontraktor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan mengidentifikasi risiko yang dapat timbul dari pekerjaan yang diserahkan kepada subkontraktor, maka dapat dilakukan perencanaan yang lebih matang agar dapat memperkecil dampak risiko yang mungkin terjadi.
2. Dengan mengetahui faktor risiko yang sering terjadi serta berdampak besar terhadap aspek biaya, mutu dan waktu sehingga dapat dipersiapkan dengan matang.
3. Dengan dirancangnya prosedur sederhana dari pekerjaan yang disubkonkan ini diharapkan:
 - a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
 - b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
 - c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
 - d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
 - e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
 - f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
 - g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
 - h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
 - i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
 - j. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian terbatas hanya pada proyek konstruksi rumah tinggal yang berada di Kota Bandung.
2. Penelitian ini membahas sudut pandang subkontraktor.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan dilakukan secara sistematis untuk menyusun skripsi ini dan dibagi dalam 5 bab, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 DASAR TEORI

Bab ini akan membahas landasan teori dimana akan dibahas dasar teori yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode yang digunakan dalam pengambilan dan pengolahan data pada penyusunan skripsi ini.

BAB 4 ANALISIS DATA

Bab ini akan menampilkan data dan membahas tentang analisis hasil dari data yang didapatkan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penulisan yang berasal dari hasil analisis perhitungan serta berisi saran yang dapat disimpulkan dari pengujian yang telah dilakukan.