

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini berkaitan tentang kinerja konsultan manajemen konstruksi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kualitas layanan yang diberikan, teridentifikasi 7 variabel dan 43 indikator yang menjadi faktor-faktor berpengaruh dalam penilaian kepuasan pengguna jasa pada proyek konstruksi bangunan gedung di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Adapun variabel tersebut antara lain : informasi layanan, kualitas personil, kualitas pengawasan lapangan, tingkat partisipasi, kualitas komunikasi, kualitas pemberian saran dan rekomendasi, dan kualitas pemeriksaan data.
2. Penilaian kepuasan pengguna jasa diukur kinerja dari tingkat kenyataan dan tingkat harapan berdasarkan tahap perencanaan dan tahap konstruksi. Tingkat kinerja pada tahap perencanaan sudah baik sedangkan tingkat kinerja pada tahap konstruksi cukup baik. Hal ini menunjukkan kinerja pada tahap pelaksanaan konstruksi harus lebih diperhatikan karena hampir 80% sumber daya yang digunakan berada pada tahap ini.
3. Penilaian tingkat harapan pada tahap perencanaan dan tahap konstruksi adalah “tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna jasa masih dapat diakomodir oleh konsultan manajemen konstruksi.

4. Variabel “Informasi layanan” dan “Kualitas personil” memiliki penilaian yang rendah pada tahap perencanaan dan tahap konstruksi menurut persepsi pengguna jasa. Proses pengendalian dengan menyajikan informasi layanan dan keterlibatan personil belum memberikan hasil kerja yang optimal. Peningkatan kualitas personil dapat dilakukan dengan menyediakan personil yang kredibel dengan dibekali kompetensi dan sertifikasi melalui pelatihan dan pendidikan, melaksanakan tugas selama jadwal yang disusun dengan disiplin serta mempunyai integritas yang baik secara profesional bertanggungjawab dengan memahami dan melaksanakan etika profesi masing-masing.
5. Variabel “Tingkat partisipasi” dan “Kualitas pemeriksaan data” juga mendapatkan penilaian yang rendah atau kinerja cukup baik berdasarkan tahap konstruksi dari tingkat kinerja konsultan manajemen konstruksi. Hal ini dipengaruhi oleh budaya kerja dari personil sehingga perlu peningkatan peran serta yang lebih luas dalam pemeriksaan pekerjaan di proyek.
6. Variabel “Kualitas pemeriksaan data” memiliki nilai tingkat harapan yang sangat tinggi menurut persepsi pengguna jasa berdasarkan tahap perencanaan. Sedangkan variabel “Kualitas personil” dan “Kualitas pengawasan lapangan” memiliki tingkat harapan (ekspektasi) yang sangat tinggi dari pengguna jasa berdasarkan tahap konstruksi.
7. Menurut pengguna jasa, satu-satunya variabel yang dapat dikatakan puas adalah variabel D “Tingkat partisipasi” berdasarkan tahap perencanaan. Variabel dengan indeks kepuasan terendah adalah variabel B “Kualitas personil”. Penilaian pengguna jasa terhadap variabel ini lebih tinggi

dibandingkan dengan variabel lainnya walaupun masih jauh dari batas indeks kepuasan.

8. Menurut pengguna jasa, tidak ada satupun variabel yang dapat dikatakan puas berdasarkan tahap konstruksi dengan variabel “ Kualitas pemeriksaan data sebagai variabel dengan indeks kepuasan pengguna jasa terendah. Variabel tersebut dinilai hasilnya tidak memuaskan, maka perlu untuk diperbaiki. Hal ini didukung oleh pemetaan dalam analisa kudaran.
9. Variabel yang memiliki tingkat perbedaan atau kesenjangan atau *gap* terbesar menurut persepsi pengguna jasa/responden berdasarkan tahap perencanaan adalah variabel kualitas personil. Hal ini menunjukkan kinerja personil yang rendah dimana harapannya lebih tinggi sehingga perlu diperhatikan oleh konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan berdasarkan tahap konstruksi variabel “ kualitas pemeriksaan data” yang memiliki *gap* negatif terbesar. Secara umum indikator penilaian yang berada pada variabel kualitas

## **5.2. Saran**

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi terutama pada pelaksanaan proyek pembangunan konstruksi bangunan perumahan dan gedung yang dilaksanakan oleh pengguna jasa konstruksi pemerintah. Hal-hal yang dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini yang dievaluasi kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek pembangunan perumahan bertingkat tinggi dan gedung

pemerintah. Oleh karena itu agar dapat melibatkan responden pengguna jasa dari proyek bangunan gedung swasta.

2. Kepuasan pengguna yang diukur dalam penelitian ini lebih dominan pada tahap pelaksanaan konstruksi sedangkan pada tahap perencanaan hanya melibatkan 13 responden. Maka penelitian lebih lanjut diharapkan mengikutsertakan responden yang terlibat lebih banyak terutama mulai dari tahap perencanaan.
3. Sistem manajemen konstruksi yang diukur kinerja konsultan MK berdasarkan *design bid build* atau rancang-tender-bangun, untuk itu agar penelitian selanjutnya dapat mengukur kepuasan pengguna jasa dari sudut pandang *design and build* atau rancang bangun secara lebih terintegrasi.
4. Indikator yang dipergunakan dalam penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan pada pengukuran kualitas pekerjaan yang sedang dilaksanakan dan hasil kerjanya sebagaimana fungsi dari pengendalian dan pengawasan terhadap mutu proyek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Syed M. dan Kangari, Roozbeh. Analysis of client satisfaction factors in construction industry. *Journal of management in engineering*. 11(2) : 36-44.
- Badan Pusat Statistik. (2015). Statistik Indonesia 2015.
- Chen, Wei Tong., Liao, Shen Li., Lu, Chun Sheng., dan Mortis, Leonard. (2009). Evaluating satisfaction with PCM service for school construction : a case study of primary school projects. *International journal of project management*. 28(3): 266-310.
- Cheng, Jianxi., Proverbs, David G., dan Oduoza, Chike F. (2006). The satisfaction levels of UK construction clients based on the performance of consultants. *Journal of Engineering Construction an Architectural Management*. 13(6): 567-83.
- CMAA. (2011). An owner's guide to construction and program management enabling project success under any delivery method. *The Construction Management Association of America*.
- Dipohusodo, Istimawan. (1996). *Manajemen proyek dan konstruksi - Jilid 1*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Ferdian (2014). *Kajian pelaksanaan pengadaan jasa konstruksi melalui layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) pada unit layanan pengadaan (ULP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Magister. Tesis, Universitas Katholik Parahyangan. Bandung.

- Gronroos, Christian. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36 – 44.
- Güngör, Hüseyin. (2007). *Emotional Satisfaction of Customer Contacts*. Amsterdam University Press.
- Gunning, J.G. (2000). Models of customer satisfaction and service quality as research instruments in construction management. In: Akintoye, A (Ed.), *Proceedings of ARCOM Sixteenth Annual Conference ARCOM Conference, 6-8 September 2000, Glasgow Caledonian University. Association of Researchers in Construction Management. 1: 21-30*.
- Haris, Afrizal. (2013). Beberapa Kelemahan dalam Pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi. *Majalah solusil. April 2013 1(3) : 55-58*.
- Haverila, Matti dan Bateman, Earl Robert dan Naumann, Earl Robert. (2011). The drivers of customer satisfaction in strategic consulting engagements a global study. *Journal Management Decision 49(8): 1354-1370*.
- Hoai, Long Le dan Dai Lee, Young dan Yong Lee, Jun. (2008). Delay and cost overruns in vietnam large construction projects : a comparison with other selected countries. *KSCE Journal of Civil Engineering (2008) 12(6):367-377*.
- Idawati, Lusiana dan Simanjuntak, Manlian Ronald A. dan Kurniawan, Paulus. (2016). Identifikasi lingkup kerja konsultan manajemen pada dokumen kontrak untuk mengurangi risiko keterlambatan pada proyek konstruksi bangunan gedung bertingkat tinggi di DKI Jakarta. *Simposium Nasional RAPI XV – 2016 FT UMS : 271-278*.

- Idrus, A.B. dan Sodangi, M (2011). Framework for Evaluating Quality Performance of Contractors in Nigeria. *Internatinal Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS 10(01): 31-36.*
- Kadir. (2015). *Statistika terapan. Konsep, contoh dan analisis data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian.* Penerbit Rajawali Press. Jakarta.
- Kaming, Peter F. dan Riano, Andrio G. (2013). Faktor penentu kinerja efektif bagi konsultan manajemen proyek. *Konferensi Nasional Teknik Sipil 7 (KoNTekS 7) Universitas Sebelas Maret (UNS): 119 –125.*
- Karna, Sami. (2009). *Concept and attributes of customer satisfaction in construction.* TKK Structural Engineering and Building Technology Dissertations. Helsinki University of Technology.
- Karna, Sami., Juha-Matti Junnonen dan Jouko Kankainen. (2004). Customer satisfaction in construction. *Proceedings of the 12th Annual Conference on Lean Construction: 476-488.*
- Kenyon, George N. dan Sen, Kabir C. (2015). *The Perception of Quality Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions.* Penerbit Springer.
- Khasani, Riki Radian. (2013). “*Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar bangunan gedung*”, Magister. Tesis, Universitas Diponegoro.
- Kirmanto, Djoko. (2013). Sambutan pengembangan pasar dan daya saing industri konstruksi nasional dalam menghadapi masyarakat ekonomi ASEAN pasca 2015. *Konstruksi Indonesia 2013. 6-7, diterbitkan Kementerian Pekerjaan Umum Badan Pembinaan Konstruksi.*

- Kotler, Philip. (2002). *Marketing management, millenium edition*, Tenth Edition. Pearson Custom Publishing, Boston, United States of America.
- Leung, Mei-Yung dan Ng, Thomas S. dan Cheung, Sai On. (2004). Measuring construction project member satisfaction. *Construction management and economics*. 22(3):319-331.
- Ling, Florence Yean Yg dan Chong, Canny Lee Kian. (2005). Design and build contractors' service quality in public projects in Singapore. *Building and Environment*. 40(6) : 815-823.
- Maloney, William F. (2002). Construction product/service and customer satisfaction. *Journal of construction engineering and management*. 128(6): 522-529.
- Nitithamyong, Pollaphat dan Tan, Zijin. (2007). Determinants for effective performance of external project management consultants in Malaysia. *Journal Engineering, Construction and Architectural Management* 14(5): 463-478.
- Ng, S. Thomas dan Chow, Lai Kit. (2004). Framework for evaluating the performance of engineering consultants. *Journal of professional issues in engineering education and practice*. 130(4): 280-288.
- Othman, Ayman Ahmed Ezzat. (2015). An international index for customer satisfaction in the construction industry. *International journal of construction management* 15(1): 33 - 58.
- Oyedele, Lukumon O. dan Tham, Kwok W. (2003). Examining architects' performance in Nigerian private and public sectors building projects. *Engineering, Construction and Architectural Management* 12(1): 52-68.



- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie .A. and Berry, Leonard.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*.49: 41-50.
- Rashvand, Pooria dan Majid, Muhd Zaimi Abd. (2014). Critical criteria on client and customer satisfaction for the issue of performance measurement. *Journal of management in engineering*. 30(1): 10-18.
- Riduwan. (2010). *Metode Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Rumane, Abdul Razzak. (2011). *Quality management in construction projects*. CRC Press Taylor and Francis Group, United Stated of America.
- Rumane, Abdul Razzak. (2013). *Quality tools for managing construction projects*. CRC Press Taylor and Francis Group, United Stated of America.
- Rust, Roland T dan Oliver, Richard L. (2004). *Service quality: New Directions in Theory and Practice*. Penerbit Sage Publications.
- Soeharto, Iman. (1995). *Manajemen proyek dari konseptual sampai operasional*. Penerbit PT. Gelora aksara pratama. Jakarta.
- Soeparto, Hari G. (2013). Peningkatan pasar konstruksi oleh negara-negara ASEAN. *Konstruksi Indonesia 2013*. 114-12, diterbitkan Kementerian Pekerjaan Umum Badan Pembinaan Konstruksi.
- Sohet, Igal M. dan Frydman, Shay. (2003). Communication patterns in construction at construction manager level. *Journal of construction engineering and management*, 129(5) : 570–577.
- Soetanto, Robby and Proverbs, David G. (2002). Modelling the satisfaction of contractors: The impact of client performance. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 9 (5/6) : 453-465

- Subana, M dan Sudrajat. (2005). *Dasar-dasar penelitian ilmiah*. Penerbit pustaka setia. Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk penelitian*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Tang, S.L., Lu, Ming dan Chan, Y.L. (2003). Achieving client satisfaction for engineering consulting firms. *Journal of management in engineering*, 19(4): 166-172.
- Takim, Roshana., dan Akintoye, Akintola. (2002). Performance measurement systems in construction. *Greenwood, D J (ed), 19th annual ARCOM conference, 3-5 Spetember 2003, Universitas of Brighton. Association of researchers in construction management, 1 : 423-432.*
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit Rajawali Pers.
- Wibowo, Andreas dan Alfen, Hans Wilhem. (2014). Identifying macro-environmental critical success factors and key areas for improvement to promote public-private partnerships in infrastructure: Indonesia's perspective. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 21 (4) : 383-402.
- Yang, Jyh-Bin dan dan Peng, Sheng-Chi. (2008). Development of a customer satisfaction evaluation model for construction project management. *Building and Environment*. 43(4) : 458-468.
- Zulu, Sambo dan Chileshe, Nicholas. (2010). Service quality of building maintenance contractors in Zambia : a pilot study. *The International journal of construction management*, 10(3): 63-81.

\_\_\_\_\_, Pembangunan dan Pengelolaan Gedung dan Rumah Negara Masih Banyak Permasalahan. [www.pu.go.id](http://www.pu.go.id) tanggal 29 April 2008 (diakses 2 September 2016).

\_\_\_\_\_, Penerapan Sistem Manajemen Proyek PUPR akan Ditindaklanjuti Menjadi Regulasi. [www.dnaberita.com](http://www.dnaberita.com) tanggal 29 Juli 2016 (diakses 2 September 2016)

\_\_\_\_\_, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang tentang Jasa Konstruksi

\_\_\_\_\_, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang tentang Bangunan Gedung

\_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

\_\_\_\_\_, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

\_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 38/PRT/M/2015 tentang Bantuan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum Untuk Perumahan Umum

\_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara

\_\_\_\_\_, "Portal Full e-Procurement Kementerian PUPR", ([www.pu.go.id](http://www.pu.go.id), diakses tanggal 10 September 2016)

\_\_\_\_\_, Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 06/SE/M/2007  
tentang Pemberian Bantuan Tenaga Pengelola Teknis Dalam Rangka  
Pembangunan Bangunan Gedung Negara