

**KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA  
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK  
KONSTRUKSI BANGUNAN GEDUNG**

**TESIS**

**Oleh:**

**Akhmad Nurhadi  
2013831028**

**Pembimbing:**

**Dr. Ir. Anton Soekiman, MT, M.Sc**

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

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
SUMBER DAYA MANUSIA DAN KONSTRUKSI  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN  
PERUMAHAN RAKYAT**

**DENGAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
DESEMBER 2017**



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA  
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK  
KONSTRUKSI BANGUNAN GEDUNG**

Oleh:

**Akhmad Nurhadi  
2013831028**

**Disetujui Untuk Diajukan Ujian Sidang pada Hari/Tanggal :  
Senin, 11 Desember 2017**

**Pembimbing :**



**Dr. Ir. Anton Soekiman, MT, M.Sc.**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL  
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI  
KERJASAMA  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
SUMBER DAYA MANUSIA DAN KONSTRUKSI  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DIPERKERJAKAN UMUM & PERUMAHAN RAKYAT  
DENGAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
DESEMBER 2017**



# LEMBAR PENGUJI

## SIDANG UJIAN TESIS

Hari/Tanggal : Senin, 11 Desember 2017

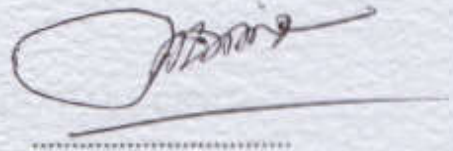
Oleh:

Akhmad Nurhadi

2013831028

### PERSETUJUAN TESIS

1. Dr. Ir. Anton Soekiman, MT, M.Sc.  
Pembimbing



2. Dr. Felix Hidavat, ST., MT.  
Penguji



3. Amir Hamzah, ST., MT.  
Penguji



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



## PERNYATAAN

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

Nama : Akhmad Nurhadi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2013831028  
Program Studi : Manajemen Proyek Konstruksi  
Program Pasca Sarjana  
Universiats Katolik Parahyangan

Menyatakan bahwa Tesis dengan Judul :

“ KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA  
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI  
PADA PROYEK KONSTRUKSI BANGUNAN GEDUNG ”

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 dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung  
Tanggal : 11 Desember 2017



Akhmad Nurhadi

# **KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK KONSTRUKSI BANGUNAN GEDUNG**

**Akhmad Nurhadi (NPM: 2013831028)  
Pembimbing Tunggal : Dr. Ir. Anton Soekiman, MT.,M.Sc.  
Program Magister Teknik Sipil  
Konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi  
Bandung**

## **ABSTRAK**

Peningkatan anggaran yang besar pada pembangunan proyek konstruksi gedung di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat diarahkan untuk memberikan hasil konstruksi yang berkualitas sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017. Dalam upaya peningkatan kualitas pembangunannya terdapat permasalahan yaitu : administrasi keuangan, rendahnya mutu pekerjaan, pelaksanaan belum tepat waktu, serta belum tepat biaya. Selain itu buruknya asistensi pengelolaan proyek dari penyedia jasa pengawasan. Pengelolaan proyek konstruksi dengan menggunakan sistem manajemen konstruksi menjadikan konsultan manajemen konstruksi sebagai wakil pengguna jasa pada setiap tahapan proyek konstruksi bangunan gedung berskala besar. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dari kinerja layanan berdasarkan tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan konstruksi. Persepsi dikumpulkan dari pengguna jasa konstruksi di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat di Jakarta. Kinerja konsultan pada tahap perencanaan sudah baik, namun pada tahap konstruksi masih menunjukkan kinerja cukup baik. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan pengguna jasa menunjukkan bahwa pengguna jasa konstruksi pada lingkup pekerjaan gedung di lingkungan Cipta Karya dan Penyediaan Perumahan tidak puas terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada tahap konstruksi. Sedangkan pada tahap perencanaan, kepuasan pengguna jasa terjadi pada variabel tingkat partisipasi dalam mengelola perencanaan teknis proyek. Berdasarkan analisa kesenjangan (GAP), pada tahap perencanaan kesenjangan terbesar terjadi pada variabel kualitas personil dan pada tahap konstruksi kesenjangan terbesar terjadi pada variabel informasi layanan, kualitas personil dan kualitas pemeriksaan data. Analisis kuadran menunjukkan faktor-faktor yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya konsultan manajemen konstruksi antara lain berkaitan dengan informasi layanan, kualitas personil, kualitas pengawasan konstruksi, kualitas komunikasi dan kualitas pemeriksaan data.

**Kata kunci** : Manajemen konstruksi, kepuasan pengguna jasa, kinerja

**SATISFACTION OF USER SERVICE ON PERFORMANCE  
CONSTRUCTION MANAGEMENT CONSULTANTS IN THE PROJECT  
BUILDING CONSTRUCTION BUILDING**

**Akhmad Nurhadi (NPM: 2013831028)  
Academic Advisor : Dr. Ir. Anton Soekiman, MT.,M.Sc.  
Master Program in Civil Engineering  
Concentration of Construction Project Management  
Bandung**

**ABSTRACT**

The large budget increase in the construction of building construction projects within the Ministry of Public Works and People's Housing is directed to provide quality construction results as mandated by the Law of the Republic of Indonesia No. 2 of 2017. In an effort to improve the quality of development there are problems that are: financial administration, low quality work, execution not yet on time, and not yet exact cost. In addition, poor project management assistance from monitoring service providers. Construction project management using a construction management system makes the construction management consultant a representative of service users at every stage of large-scale building construction projects. The purpose of this research is to know the level of service user satisfaction from service performance based on planning stage and stage of construction implementation. Perceptions are collected from users of construction services within the Ministry of Public Works and People's Housing in Jakarta. The performance of the consultants at the planning stage has been good, but in the construction phase still showed good performance. Based on the calculation of service user satisfaction index shows that the users of construction services on the scope of building work in the environment of Cipta Karya and Housing Supply are not satisfied with the performance of construction management consultants in the construction phase. While at the planning stage, service user satisfaction occurs in the variable level of participation in managing the project technical planning. Based on the gap analysis (GAP), the biggest gap planning stage occurs in the variable quality of personnel and at the construction stage the biggest gap occurs in the service information variable, the quality of personnel and the quality of the examination data. Quadrant analysis shows the factors that must be improved and improved performance of construction management consultant, among others related to service information, quality of personnel, quality of construction supervision, communication quality and quality of data inspection.

**Keywords** : construction management, service of user satisfaction, performance

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkatnya berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek Konstruksi Bangunan Gedung”**. Penyusunan tesis ini dalam rangka memenuhi persyaratan penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil, konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi kerjasama Kemeterian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Parahyangan.

Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karen itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Anton Soekiman, MT., M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini;
2. Bapak Dr. Felix Hidayat, ST., MT. dan Amir Hamzah, ST., MT. sebagai dosen pembahas yang telah banyak memberikan masukan dalam penyusunan dan perbaikan tesis ini;
3. Seluruh dosen program pascasarjana magister teknik sipil konsentrasi manajemen proyek konstruksi yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu manajemen proyek konstruksi;
4. Seluruh pimpinan dan teman kantor yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dan dukungan kepada saya untuk melanjutkan kuliah S2 dan penyelesaian Tesis ini.

5. Ayahanda tercinta dan khususnya almarhumah Ibunda serta adik-adikku yang sebelumnya telah banyak mendukung melalui do'anya.
6. Istriku tersayang Yuyu Wahyu Ezalia yang selalu setia setiap saat, dan anak-anakku Raina Fayza Hadisa dan Rafid Adrian Alfarizi yang selalu memberi dukungan dan doa selama ini kepada penulis;
7. Bapak Aan Senjaya dan Ak Emi Firdalina di Indramayu yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat pada penulisan Tesis ini.
8. Pegawai Kementerian Pekerjaan Umum khususnya Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Jenderal Penyediaan Perumahan yang telah membantu dan menjadi narasumber dalam penelitian ini;
9. Pimpinan, staf dan karyawan program pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan, Bandung;
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa MMPK 2013 maupun adik kelas yang selalu menemani penulis berdiskusi;
11. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan tesis ini masih kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca dapat mengembangkan tulisan dan penelitian ini agar dapat berguna di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan selamat membaca dan belajar. Terima Kasih.

Bandung, Desember 2017

Penulis

Akhmad Nurhadi



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

PERSETUJUAN TESIS

PERNYATAAN

ABSTRAK

*ABSTRACT*

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR LAMPIRAN ..... xiii

DAFTAR SINGKATAN..... xv

**BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Rumusan Masalah ..... 5

1.3. Tujuan Penulisan ..... 5

1.4. Batasan Masalah..... 6

1.5. Manfaat Penelitian..... 7

1.6. Sistematika Penulisan..... 7

**BAB 2 KAJIAN PUSTAKA ..... 9**

2.1. Proyek Konstruksi Bangunan Gedung ..... 9

2.2. Manajemen Konstruksi..... 11

2.2.1. Ketentuan Peraturan Tentang Manajemen Konstruksi..... 14

2.2.2.	Kegiatan Manajemen Konstruksi.....	16
2.2.3.	Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Manajemen Konstruksi.....	22
2.2.4.	Konsultan Manajemen Konstruksi.....	24
2.3.	Kinerja.....	28
2.4.	Kepuasan Pengguna Jasa .....	30
2.1.1.	Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi.....	32
2.5.	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	38
2.6.	Metode Penelitian .....	48
2.6.1.	Peranan dan Kedudukan Statistik Dalam Penelitian.....	49
2.6.2.	Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	49
2.6.3.	Skala Pengukuran.....	50
2.7.	Identifikasi Variabel-Variabel Yang Digunakan .....	51
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>53</b>
3.1.	Pendahuluan.....	53
3.2.	Desain Penelitian.....	53
3.3.	Alur Penelitian .....	55
3.4.	Populasi dan Data.....	56
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1.	Definisi Konseptual.....	57
3.5.2.	Definisi Operasional .....	57
3.5.3.	Perumusan Indikator Penilaian .....	60
3.5.4.	Deskripsi Indikator-Indikator Penilaian Yang Digunakan.....	73
3.5.5.	Pengembangan Instrumen Penelitian.....	84
3.6.	Penyebaran Kuisisioner .....	88

3.7.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	88
3.8.	Teknik Analisis Data .....	90
3.8.1.	Statistik Deskriptif.....	91
3.8.2.	Analisis Kesenjangan (GAP) dan Analisa Kuadran.....	96
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>99</b>
4.1.	Kualitas Data dan Instrumen Penelitian .....	99
4.2.	Pengumpulan Data .....	99
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
4.4.	Deskripsi Umum Data Responden .....	104
4.4.1.	Deskripsi Jabatan Responden.....	104
4.4.2.	Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden .....	105
4.4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	105
4.4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Proyek Konstruksi Bangunan Gedung Pernah Yang Ditangani.....	106
4.4.5.	Karakteristik Responden Yang Pernah Menggunakan Konsultan MK Pada Tahap Perencanaan Proyek Konstruksi Bangunan Gedung .....	107
4.5.	Hasil Pengolahan Data Tingkat Kenyataan.....	107
4.5.1.	Penilaian Pengguna Jasa Berdasarkan Tingkat Kenyataan Pada Tahap Perencanaan.....	109
4.5.2.	Penilaian Pengguna Jasa Tingkat Kenyataan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	114
4.6.	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Tingkat Harapan .....	121
4.6.1.	Penilaian Pengguna Jasa Berdasarkan Tahap Perencanaan.....	121

4.6.2. Penilaian Pengguna Jasa Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	125
4.7. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa .....	128
4.7.1. Analisis Indeks Kepuasan Pengguna .....	128
4.7.2. Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ).....	136
4.7.3. Analisis Kuadran.....	143
4.7.4. Temuan Dan Pembahasan.....	155
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>177</b>
5.1. Kesimpulan .....	177
5.2. Saran .....	179
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>181</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pembangunan Konstruksi Bangunan Gedung Dengan MK .....	16
Gambar 2.2	Hubungan Para Pihak Dalam Proyek Konstruksi Gedung Pemerintah .....	23
Gambar 3.1	Diagram Alur Penelitian .....	55
Gambar 3.2	Model Penilaian Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan MK.....	84
Gambar 3.3	Skala Likert untuk Skor Penilaian Tingkat Kenyataan dan Harapan .....	87
Gambar 3.4	Nilai rerata untuk Interpretasi Penilaian Tingkat Kenyataan dan Harapan .....	92
Gambar 3.5	Nilai Interpretasi Relative importance index (RII).....	95
Gambar 3.6	Contoh Kuadran analisis .....	97
Gambar 4.1	Pie Chart Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan	104
Gambar 4.2	Pie Chart Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	105
Gambar 4.3	Pie Chart Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	106
Gambar 4.4	Pie Chart Presentase Responden Berdasarkan Proyek Konstruksi Bangunan Gedung Yang Pernah Ditangani .....	106

Gambar 4.5	Pie Chart Presentase Responden Dalam Tahapan Proyek Konstruksi Bangunan Gedung Yang Menggunakan Konsultan Manajemen Konstruksi.....	107
Gambar 4.6	Skala Likert untuk Skor Penilaian Indikator D.4 .....	108
Gambar 4.7	Skala Likert untuk Skor Penilaian Indikator D.3 .....	122
Gambar 4.8	Diagram Batang Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Tahap Perencanaan.....	129
Gambar 4.9	Diagram Batang Indikator Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Tahap Perencanaan.....	132
Gambar 4.10	Diagram Batang Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Tahap Konstruksi.....	133
Gambar 4.11	Diagram Batang Indikator Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Tahap Konstruksi.....	135
Gambar 4.12	Kuadran Tingkat Kinerja dan Harapan Berdasarkan.....	144
Gambar 4.13	Kuadran Tingkat Kinerja dan Harapan Berdasarkan.....	148

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Konstruksi Yang Diselesaikan Menurut Bidang Pekerjaan... 1
Tabel 2.1	Definisi dan dimensi SERVQUAL.....32
Tabel 2.2	Faktor-faktor Lingkup Kerja Konsultan Manajemen .....39
Tabel 2.3	Faktor-faktor kepuasan Klien Berdasarkan Kinerja Konsultan.....41
Tabel 2.4	Faktor-Faktor Kepuasan Kinerja Kontraktor.....42
Tabel 2.5	Faktor Model Kepuasan Manajemen Proyek Konstruksi.....42
Tabel 2.6	Faktor-Faktor Kinerja Konsultan Manajemen Profesional Eksternal.....44
Tabel 2.7	Faktor Kepuasan Pemberi Kerja Dari Konsultan Perencana.....45
Tabel 2.8	Faktor-Faktor Kinerja Konsultan Pengawas.....46
Tabel 2.9	Faktor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kinerja Kontraktor Besar.....48
Tabel 2.10	Kriteria interpretasi skor dari skala Likert.....51
Tabel 2.11	Daftar Hasil Elaborasi Variabel-Variabel Yang Digunakan.....52
Tabel 3.1	Daftar Hasil Elaborasi Indikator-Indikator Yang Digunakan dari Berbagai Sumber .....61
Tabel 3.2	Skala Persepsi Responden Terhadap Tingkat Kenyataan.....85
Tabel 3.3	Skala Persepsi Responden Terhadap Harapan.....86
Tabel 3.4	Interpretasi nilai rata-rata dan nilai interpretasi <i>relative importance index</i> untuk tingkat kenyataan dan harapan (ekspektasi) dari kinerja konsultan MK .....95
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Data Untuk Uji Validitas Instrument Tahap Perencanaan.....101

Tabel 4.2	Hasil Pengujian Data Untuk Uji Validitas Instrument Tahap Konstruksi .....	102
Tabel 4.3	Deskripsi Statistik Variabel ingkat Kenyataan Berdasarkan Tahap Perencanaan .....	109
Tabel 4.4	Deskripsi Statistik Indikator Tingkat Kenyataan Berdasarkan Tahap Perencanaan .....	110
Tabel 4.5	Deskripsi Statistik Variabel Tingkat Kenyataan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	114
Tabel 4.6	Deskripsi Statistik Indikator Tingkat Kenyataan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	115
Tabel 4.7	Deskripsi Statistik Variabel Tingkat Harapan Berdasarkan Tahap Perencanaan .....	122
Tabel 4.8	Deskripsi Statistik Indikator Tingkat Harapan Berdasarkan Tahap Perencanaan .....	123
Tabel 4.9	Deskripsi Statistik Variabel Tingkat Harapan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	125
Tabel 4.10	Deskripsi Statistik Indikator Tingkat Harapan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	126
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Perencanaan .....	129
Tabel 4.12	Hasil penilaian Indikator Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Perencanaan.....	130
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Konstruksi .....	132



Tabel 4.14	Hasil penilaian Indikator Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Konstruksi.....	133
Tabel 4.15	Hasil penilaian Indikator GAP Berdasarkan Tahap Perencanaan	137
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan GAP Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Perencanaan.....	139
Tabel 4.17	Hasil penilaian Indikator GAP Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Konstruksi.....	140
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan GAP Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tahap Konstruksi.....	143
Tabel 4.19	Tabel Kuadran I Prioritas Utama Berdasarkan Tahap Perencanaan.....	145
Tabel 4.20	Tabel Kuadran II Dipertahankan Berdasarkan Tahap Perencanaan.....	145
Tabel 4.21	Tabel Kuadran III Prioritas Rendah Berdasarkan Tahap Perencanaan.....	146
Tabel 4.22	Kuadran IV Berlebihan Berdasarkan Tahap Perencanaan .....	147
Tabel 4.23	Tabel Kuadran I Prioritas Utama Berdasarkan Tahap Konstruksi	149
Tabel 4.24	Tabel Kuadran II Dipertahankan Berdasarkan Tahap Konstruksi	150
Tabel 4.25	Tabel Kuadran III Prioritas Rendah Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	151
Tabel 4.26	Kuadran IV Berlebihan Berdasarkan Tahap Konstruksi .....	152

## DAFTAR LAMPIRAN

- L1 : Daftar Kuisisioner
- L2 : Hasil Uji Validasi dan Reabilitas
- L3 : Rekapitulasi Deskripsi Statistik dan *Relative Importance Index* Terhadap Penilaian Kinerja Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan dari Konsultan Manajemen Konstruksi.

## DAFTAR SINGKATAN

BPS	: Badan Pusat Statistik
CMAA	: <i>Construction Management Assosiation of America</i>
HPS	: Harga Perkiraan Sendiri
KAK	: Kerangka Acuan Kerja
K3	: Kesehatan dan keselamatan kerja
MK	: Manajemen Konstruksi
OE	: <i>Owner's Estimate</i>
Permen	: Peraturan Menteri
Perpres	: Peraturan Presiden
PUPR	: Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
RII	: <i>Relative Importance Index</i>
SE	: Surat Edaran
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SLF	: Sertifikat Layak Fungsi

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di berbagai negara, konstruksi dipandang sebagai suatu industri melalui suatu proses rancang bangun menjadi suatu produk berupa bangunan, baik disebut sebagai infrastruktur maupun gedung yang dipicu oleh berbagai permintaan, baik oleh pemerintah, swasta, masyarakat atau kerjasama di antara mereka sehingga membentuk pasar konstruksi (Kirmanto, 2013). Secara umum, pasar konstruksi di Indonesia terdiri dari bidang pekerjaan konstruksi bangunan gedung, konstruksi bangunan sipil, dan konstruksi khusus yang selalu mengalami peningkatan nilai konstruksi setiap tahunnya.

Bidang pekerjaan konstruksi bangunan gedung sebagai salah satu bidang yang mengalami peningkatan persentase terbesar yaitu 11,84% dari 149,8 juta rupiah pada tahun 2013 menjadi 170 juta rupiah pada tahun 2014, dapat dilihat dari hasil Survei Statistik oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2015 pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Nilai Konstruksi Yang Diselesaikan Menurut Bidang Pekerjaan

Bidang Pekerjaan	Tahun 2013 (dalam juta rupiah)	Tahun 2014 (dalam juta rupiah)	Persentase (%)
Konstruksi bangunan gedung	149.872.885	170.003.115	11,84
Konstruksi bangunan sipil	273.552.144	308.583.517	11,35
Konstruksi khusus	85.600.825	95.511.769	10,38
Jumlah	509.025.854	574.098.401	11,33

(Sumber : Statistik Indonesia (BPS, 2015))

Peningkatan nilai konstruksi bangunan gedung yang pesat harus memberikan hasil jasa konstruksi yang berkualitas sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. Kementerian

Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) merupakan salah satu lembaga/instansi pemerintah yang melaksanakan pembangunan konstruksi bangunan gedung berskala besar terutama pada proyek konstruksi penyediaan rumah susun bertingkat tinggi dan pembangunan gedung fungsi khusus lainnya seperti bangunan perkantoran, bangunan olahraga, dan bangunan gedung di perbatasan. Dalam pelaksanaannya, Kementerian PUPR selaku pengguna jasa, biasanya menggunakan sistem manajemen konstruksi (MK) dengan cara menunjuk konsultan manajemen konstruksi sebagai penyedia pengawasan yang mengendalikan pengawasan pada semua tahap proyek dimulai dari persiapan hingga serah terima kedua konstruksi.

Kementerian Pekerjaan dan Perumahan Rakyat (PUPR) juga sebagai pembina teknis jasa konstruksi yang mengeluarkan petunjuk teknis penerapan manajemen konstruksi melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007. Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa kegiatan manajemen konstruksi pada pembangunan bangunan gedung pemerintah dilakukan pada tahap persiapan, tahap perencanaan, tahap pelelangan, dan tahap konstruksi sampai dengan masa pemeliharaan yang meliputi pengendalian biaya, waktu, mutu (pencapaian sasaran fisik berupa kuantitas dan kualitas), dan tertib administrasi.

Istilah sistem MK dalam pelaksanaannya seringkali tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Direktur Jenderal Bina Konstruksi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Yusid Toyid (2016) menyatakan bahwa istilah konsultan manajemen konstruksi sering disamakan dengan fungsi konsultan supervisi yang ditunjuk saat disain ditetapkan, sedangkan konsultan manajemen

konstruksi ditetapkan sejak gagasan hingga proyek selesai<sup>1</sup>. Penafsiran istilah tersebut kurang tepat, karena dalam tugas konsultan manajemen konstruksi yang lebih luas bukan hanya pengawasan saja seperti konsultan supervisi melainkan pengendalian pada setiap tahap proyek. Konsultan MK dalam proyek konstruksi juga diharapkan mengatasi permasalahan tersebut dengan mengendalikan pola tahap pelaksanaan konstruksi yang sebelumnya terpisah antara perencanaan, pengadaan dan konstruksi menjadi satu sistem pengendalian terpadu.

Selain itu, untuk mewujudkan produk konstruksi yang berkualitas dalam pengendalian yang terpadu tersebut, konsultan manajemen konstruksi dituntut dapat mengimbangnya dengan kualitas pelayanan. Kenyataannya, saat ini mutu produk, ketepatan waktu penyelesaian, dan efisiensi pemanfaatan sumber daya relatif masih jauh dari yang diharapkan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Yuwono (2008) bahwa pembangunan gedung dan rumah negara masih terdapat permasalahan, diantaranya masalah administrasi keuangan, rendahnya mutu pekerjaan, pelaksanaan pembangunannya belum tepat waktu, serta belum tepat biaya atau boros<sup>2</sup>. Dalam penelitian terdahulu Hoai *et al.* (2008) juga mengidentifikasi penyebab faktor keterlambatan dan pembengkakan biaya pada proyek konstruksi berskala besar disebutkan bahwa salah satu faktornya adalah buruknya asistensi pengelolaan proyek dari penyedia jasa pengawasan.

Permasalahan tersebut dapat disebabkan oleh kurang ketersediaan tenaga ahli dan terampil, penguasaan manajemen yang tidak efisien, serta kurangnya penguasaan teknologi dalam bidang pengendalian dan pengawasan yang efektif.

---

<sup>1</sup> Penerapan Sistem Manajemen Proyek PUPR akan Ditindaklanjuti Menjadi Regulasi. [www.dnaberita.com](http://www.dnaberita.com) tanggal 29 Juli 2016 (diakses 2 September 2016).

<sup>2</sup> 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).

Akibat kurang cermatnya pengawasan dan pengendalian serta tidak kompetennya pengawas konstruksi yang digunakan, akhirnya dapat menyebabkan kegagalan bangunan pada konstruksi bangunan gedung. Hal ini dikemukakan Santoso (2015) yang menyatakan bahwa bisnis konsultan MK terkait dengan manusia atau personil sehingga permasalahannya terkait dengan keahlian dan integritas, karena itu konsultan MK merupakan profesi yang rawan dan bersinggungan dengan hal-hal negatif seperti disogok dan sebagainya.

Idawati *et al.* (2016) menyatakan bahwa penggunaan jasa konsultan MK bertujuan untuk menjaga mutu proyek secara keseluruhan. Namun demikian, terdapat indikasi bahwa digunakannya jasa konsultan MK tidak serta merta menjadi jaminan tercapainya seluruh sasaran kinerja tersebut. Layanan konsultan MK yang berkualitas harus dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa sebagai salah satu penentu utama keberhasilan proyek dan masalah mendasar untuk peningkatan kinerja perusahaan agar dapat bertahan di pasar konstruksi (Cheng *et al.*, 2006). Kepuasan pengguna jasa juga terkait dengan kualitas pelayanan, sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan. Namun, adanya kepentingan sesaat untuk mendapatkan keuntungan dapat menyebabkan kualitas pekerjaan kurang diperhatikan.

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjawab tingkat kepuasan pelanggan melalui evaluasi kinerja konsultan MK pada proyek konstruksi bangunan gedung. Kepuasan diukur berdasarkan fungsi perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan selama tahap persiapan, perencanaan, pengadaan, pelaksanaan hingga serah terima pekerjaan konstruksi. Selanjutnya, dapat memberikan terobosan

perbaikan dan penyempurnaan sistem manajemen konstruksi yang berkualitas pada proyek konstruksi bangunan gedung di lingkungan instansi pemerintah khususnya Kementerian PUPR.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh konsultan manajemen konstruksi masih ditemui permasalahan berkaitan kinerja konsultan MK sehingga tidak mencapai kesuksesan proyek. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis berusaha melakukan perumusan masalah yang akan dijadikan pembahasan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi ?
2. Bagaimana persepsi tingkat kinerja (kenyataan) dan harapan (ekspektasi) dari kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi ?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi ?

## **1.3. Tujuan Penulisan**

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :



1. Mengidentifikasi faktor-faktor dalam pengukuran kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi.
2. Mengetahui tingkat kinerja (kenyataan) dan harapan (ekspektasi) dari kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dari kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Pengguna jasa konstruksi yang menggunakan konsultan manajemen konstruksi difokuskan pengguna jasa konstruksinya di instansi pemerintah yang menangani proyek konstruksi bangunan gedung. Kinerja proyek konstruksi pemerintah yang dihasilkan harus sesuai aturan yang berlaku, transparansi dan akuntabel yang berbeda dengan proyek swasta. Dalam tesis ini masalah dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada pengguna jasa yang menangani proyek konstruksi bangunan gedung dengan konsultan manajemen konstruksi di Kementerian PUPR di wilayah Jakarta.
2. Dalam penelitian ini yang diamati adalah kinerja konsultan manajemen konstruksi pada konstruksi bangunan gedung pada tahap perencanaan dan pelaksanaan konstruksi.

3. Responden untuk kuesioner adalah pihak-pihak yang berhubungan ataupun terlibat dengan konsultan manajemen konstruksi selama pelaksanaan proyek yang meliputi pimpinan dan pelaksana lapangan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Teridentifikasi prosedur penerapan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung.
2. Teridentifikasi faktor-faktor kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung.
3. Diperolehnya tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung melalui pengukuran tingkat kinerja dan harapan pengguna jasa.
4. Peningkatan kinerja konsultan manajemen konstruksi melalui perbaikan atribut layanan yang diperlukan oleh pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan kinerja proyek konstruksi bangunan gedung.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan kajian, tesis ini terdiri dari 5 (lima) bab adalah sebagai berikut :

#### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian dan sistematika penulisan.

## Bab II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai kajian kepustakaan yang relevan sebagai dasar penelitian. Kajian pustaka dari berbagai penelitian akan dibahas untuk mengetahui aspek-aspek yang terkait dengan penerapan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi yang dilakukan pemerintah.

## Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode dan proses penelitian, responden penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengukuran data dan teknik analisis data.

## Bab IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan dan pemaparan data yang selanjutnya dilakukan pembahasan hasil penelitian sesuai dengan hasil pemecahan masalah.

## Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan masukan mengenai temuan-temuan yang penting untuk dijadikan pertimbangan serta saran tindak lanjut terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian ini.