

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kriteria-kriteria dalam pengukuran kinerja konsultan manajemen konstruksi pada penelitian ini terbagi kedalam 4 variabel yang kemudian dikembangkan menjadi 27 indikator instrumen penelitian kuesioner. Adapun variabel tersebut antara lain:

- A. Kualitas Personil
- B. Kualitas Komunikasi
- C. Kualitas Pengendalian dan Pengawasan
- D. Kualitas Pemeriksaan dan Dokumentasi Data

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan pada data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat harapan atau ekspektasi pengguna jasa terhadap ke-4 variabel tersebut semuanya sangat tinggi, namun Variabel B "*Kualitas Komunikasi*" dan C "*Kualitas Pengendalian dan Pengawasan*" memiliki nilai tingkat harapan atau ekspektasi yang paling tinggi diantara 4 variabel. Ini menunjukkan bahwa pengguna jasa mengharapkan sistem manajemen komunikasi yang baik dari konsultan MK, baik komunikasi antara konsultan MK dengan pengguna jasa maupun komunikasi antara konsultan MK dengan pihak pelaksana proyek (kontraktor, sub-kontraktor, konsultan lain, dsb.). Pengguna jasa juga mengharapkan kinerja konsultan MK yang sangat baik pada layanan pengendalian dan pengawasan lapangan proyek, yang merupakan tugas utama dari konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi.

Penilaian Kinerja Aktual dari konsultan MK berada pada skala "Baik" yang berarti rata-rata keseluruhan kualitas kinerja konsultan MK masih bisa diterima oleh pengguna jasa, walaupun tidak sesuai dengan tingkat harapan pengguna jasa. Dari ke-4 variabel yang diteliti, variabel dengan nilai Kinerja Aktual terendah menurut persepsi pengguna jasa adalah Variabel D "*Kualitas Pemeriksaan dan Dokumentasi Data*".

Variabel D memiliki penilaian rendah dengan skala “Cukup Baik” dan juga nilai kesenjangan/*gap* terendah yaitu negatif 0.944, yang berarti kinerja konsultan MK dalam memproses data-data administratif pada proyek masih kurang baik dalam artian masih lambat (mis. *shop drawings*, *as-built drawings*, ijin kerja, progress proyek kontraktor, laporan perubahan pekerjaan, dsb,) atau masih kurang teliti (mis. pembuatan laporan akhir pekerjaan). Data-data yang diproses dengan tidak baik bisa menimbulkan masalah seperti keterlambatan pekerjaan konstruksi yang akan dilaksanakan atau terjadinya kesalahan konstruksi, sehingga kualitas kinerja dari Variabel D ini haruslah lebih ditingkatkan lagi oleh konsultan MK.

2. Variabel dengan tingkat Kinerja Aktual tertinggi adalah Variabel B “*Kualitas Komunikasi*” dan Variabel C “*Kualitas Pengendalian dan Pengawasan*”. Kedua variabel ini juga merupakan variabel tertinggi pada nilai Tingkat Harapan/Ekspektasi Pengguna Jasa, yang berarti kualitas pelayanan yang diutamakan oleh konsultan MK sudah sesuai dengan harapan pelayanan yang paling diinginkan oleh pengguna jasa. Namun hal ini bukan berarti tingkat Kinerja Aktual Variabel B dan C memenuhi Tingkat Harapan pengguna jasa, karena kedua variabel tersebut masih berada pada skala “Tidak Puas” pada Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (Nilai indeks kedua variabel masih <1).

Berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa, semua variabel kinerja konsultan MK memiliki indeks “Tidak Puas” atau tidak memuaskan harapan/ekspektasi pengguna jasa. Variabel B “*Kualitas Komunikasi*” menduduki peringkat tertinggi dengan indeks 0.854, walaupun masih dibawah nilai indeks 1 yang berarti pengguna jasa masih “Tidak Puas”, namun kualitas komunikasi konsultan MK adalah kinerja yang paling dirasakan kualitasnya oleh pengguna jasa. Sedangkan Variabel D “*Kualitas Pemeriksaan dan Dokumentasi Data*” memiliki Indeks Kepuasan terendah dengan nilai 0.777. Hasil ini sama dengan penilaian kinerja pada poin 4, yaitu tingkat kinerja variabel D yang masih

rendah atau “Cukup Baik” sehingga pengguna jasa merasa paling “Tidak Puas” dengan variabel ini.

3. Berdasarkan analisis kuadran, variabel dengan indikator terbanyak yang masuk dalam kuadran I dan III (yang berarti kinerjanya harus ditingkatkan lagi/masih kurang baik) adalah variabel A “*Kualitas Personil*” dengan jumlah 5 dari 6 indikator (83,3%) dan variabel D “*Kualitas Pemeriksaan dan Dokumentasi Data*” dengan jumlah 7 dari 8 indikator (87,5%). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa konsultan MK harus mengutamakan peningkatan kinerja pada kualitas personil dan kualitas pemeriksaan datanya dengan memperbanyak ketersediaan personil yang berkompeten dan ahli di bidangnya, bisa dengan cara pelatihan dan pendidikan personil serta meningkatkan integritas dari personilnya.

## **5.2 Saran**

Untuk penelitian selanjutnya mengenai tingkat kinerja konsultan manajemen konstruksi, disampaikan saran-saran berikut:

1. Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah konsultan manajemen konstruksi yang menangani proyek gedung yang bersifat swasta atau non-pemerintah. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa meneliti proyek konstruksi gedung pemerintahan.
2. Kinerja konsultan manajemen konstruksi yang dijadikan penilaian pada penelitian ini adalah kinerja pada tahap pelaksanaan konstruksi yang menitik beratkan pada kualitas pengawasan lapangan. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengikutsertakan kinerja konsultan MK pada tahap perencanaan dan pelelangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alinaitwe, Henry Mwanaki. (2008). "An Assessment of Client's Performance in Having an Efficient Building Process in Uganda". *Journal of Civil Engineering and Management*, 2008, 14(2): 73-78.
- Alzubi, Yazan dan Rahman, Abdul. (2015). "Exploring Key Contractor Factors Influencing Client Satisfaction Level in Dealing with Construction Project an Empirical Study in Jordan". *International journal of academic research in business and social science*, December 2015, Volume 5, No. 12, Halaman 109-126.
- Badan Pusat Statistik. (2018). Statistik Konstruksi Indonesia 2018.
- Barrie, Donald S. and Paulson, Boyd C., (1995). "Manajemen Konstruksi Profesional", ed. 2, trans. Sudinarto, Erlangga, pp. 18-24.
- 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 and Architectural Management*.13(6): 567-583.
- Dipohusodo, Istimawan. (1996). *Manajemen proyek dan konstruksi – Jilid 1*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Ervianto, W. I. (2005). "Manajemen Proyek Konstruksi", Andi offset, Yogyakarta.
- Ghajarzadeh, Arian. (2017). "Determinants of Customer Satisfaction in Construction Industry". *Proceedings of 9<sup>th</sup> Annual American Business Research Conference 10-11 July 2017, Sheraton LaGuardia East Hotel, USA*.
- Husen, Abrar . (2011). *Manajemen Proyek: Perencanaan Penjadwalan & Pengendalian Proyek*. Penerbit CV Andi Offset
- 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*.

- Karna, Sami. (2004). "Analysing customer satisfaction and quality in construction-the case of public and private customers". *Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research*, Volume 2, 2004, Halaman 67-79.
- Karna, Sami. (2009). *Concept and attributes of customer satisfaction in construction*. Structural Engineering and Building Technology Dissertations. Helsinki University of Technology.
- Kaming, Peter F. dan Rahardjo, Ferianto dan Situmorang, Yenry G.. (2010). "Analisis Kinerja Proyek Konstruksi". *Konferensi Nasional Teknik Sipil 4 (KoNTekS 4) Sanur-Bali, 2-3 Juni 2010*, Halaman 209-217.
- 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*.
- Kaming, Peter F. dan Saputra, Ambar Y. (2015). "Studi Peran Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahapan Proyek". *Konferensi Nasional Teknik Sipil 7 (KoNTekS 7) Universitas Sebelas Maret (UNS): 111-118*.
- Marris, Sintya dan Rafie dan Pratiwi, Riyanny. (2017). "Analisis Penerapan Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Lanjutan Gedung Rumah Sakit Pendidikan 8 Lantai Universitas Tanjungpura".
- 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.
- Nitithamyong, Pollaphat dan Tan, Zijin. (2007). "Determinants for effective performance of external project management consultants in Malaysia". *Journal of Engineering, Construction and Architectural Management*. 14(5):463-478.
- Nurhadi, Akhmad. (2017). *Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek Konstruksi Bangunan Gedung*.
- Omonori, Abayomi dan Lawal, Akinloye. (2014). "Understanding Customer's Satisfaction in Construction Industry in Nigeria". *Journal of Economics and Sustainable Development*, Volume 5, No.25, 2014, Halaman 115-120.
- Project Management Institute, 2008. "*Project Management Body of Knowledges*". USA: Project Management Institute.

- Rubi, Venny. (2015). Peranan Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Pelaksanaan Proyek Gedung Komersial di Denpasar dan Badung.
- Soeharto, Iman. (1995). *Manajemen proyek dari konseptual sampai operasional*. Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Syihabul, Muhammad dan Syafitri, Dhani dan Hidayat, Arif dan Kistiani, Frida. (2017). “Pengukuran Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Implementasi Proyek Konstruksi”. *Jurnal Karya Teknik Sipil, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017, Halaman 204-213*.
- Teguh, Rizani dan Sudiadi. (2015). *Diktat Manajemen Proyek STMIK MDP*. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika GI MDP, Palembang.
- Tuelah, Joel Daniel Paulus dan Tjakra, Jermias dan Walangitan, D.R.O. (2014). “Peranan Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Pelaksanaan Proyek Pembangunan”. *TEKNO SIPIL, Volume 12, No.61, Desember 2014, Halaman 47-53*.
- Widiasanti, Irika dan Lenggogeni. *Manajemen Konstruksi*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Yang, Jyh-Bin dan Peng, Sheng-Chi. (2008). “Development of a customer satisfaction evaluation model for construction project management”. *Building and Environment. 43(4):458-468*.
- Yunita, Henny dan Soekiman, Anton. (2017). “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perusahaan Jasa Konstruksi”. *Jurnal Infrastruktur, Volume 3, No. 01, Juni 2017, Halaman 1-8*.
- \_\_\_\_\_, Daya Saing Industri Konstruksi dan Infrastruktur Meningkatkan Signifikan. [www.wartaekonomi.co.id](http://www.wartaekonomi.co.id) tanggal 31 Oktober 2018 (diakses 21 Januari 2019).
- \_\_\_\_\_, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara.

