

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN
KONSTRUKSI PADA TAHAP PELAKSANAAN KONSTRUKSI
PROYEK GEDUNG**



**YOSHUA MEICORLUS
NPM: 2015410189**

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

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN
KONSTRUKSI PADA TAHAP PELAKSANAAN KONSTRUKSI
PROYEK GEDUNG**



**YOSHUA MEICORLUS
NPM: 2015410189**

**Bandung, Juni 2019
PEMBIMBING :**

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

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yoshua Meicorlus
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 10 Mei 1997
Nomor Pokok : 2015410189
Judul Skripsi :

ANALISIS KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA TAHAP PELAKSANAAN KONSTRUKSI PROYEK GEDUNG

Dengan,

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

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri dan bebas plagiat;

1. Adapun yang tertuang pada bagian dari karya tulis saya ini yang merupakan karya orang lain (baik berupa buku, makalah, karya tulis, materi perkuliahan, penelitian mahasiswa lain, atau bentuk lain), telah selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan dengan jelas telah melampirkan sumbernya pada daftar lampiran.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut dengan plagiat merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandung, Juni 2019



Yoshua Meicorlus

ANALISIS KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA TAHAP PELAKSANAAN KONSTRUKSI PROYEK GEDUNG

**Yoshua Meicorlus
NPM: 2015410189**

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

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

ABSTRAK

Industri konstruksi merupakan industri yang mempunyai tingkat kompleksitas yang sangat tinggi. Bisa dilihat dari banyaknya rangkaian tahapan dalam suatu siklus proyek konstruksi. Dari semua tahapan itu, tahapan implementasi/pelaksanaan konstruksi adalah tahap yang mempunyai porsi besar dan perlu mendapat perhatian lebih, karena pada tahap ini harus tercapai keseimbangan antara ketepatan waktu, biaya, dan mutu agar proyek bisa berjalan dengan baik. Maka dari itu diperlukan suatu sistem manajemen konstruksi yang bisa mengelola dan mengendalikan ke-tiga aspek tersebut, yaitu jasa Konsultan Manajemen Konstruksi. Meskipun demikian, penggunaan jasa Konsultan MK tidak menjamin suatu proyek konstruksi bisa berjalan lancar. Banyak permasalahan yang terjadi dalam tahap pelaksanaan yang disebabkan oleh banyak faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kinerja dari konsultan MK pada tahap pelaksanaan proyek dengan melakukan identifikasi apa saja peranan Konsultan MK dan bagaimana kinerja aktualnya pada tahap pelaksanaan lalu membandingkannya dengan Tingkat Harapan/Ekspektasi pengguna jasa. Dari hasil analisis data, tingkat kinerja keseluruhan layanan konsultan MK adalah Baik, tetapi berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan diperoleh bahwa pengguna jasa masih Tidak Puas dengan semua kinerja konsultan MK dalam artian tidak ada variabel kinerja yang memenuhi harapan pengguna jasa. Variabel dengan tingkat kinerja dan indeks kepuasan tertinggi adalah Kualitas Komunikasi dari konsultan MK. Sedangkan dari hasil analisa kuadran, diketahui variabel kinerja dengan prioritas tinggi untuk ditingkatkan lagi adalah variabel kualitas personil dan kualitas pemeriksaan dan dokumentasi data.

Kata Kunci: Konsultan Manajemen Konstruksi, Kinerja, Tahap Pelaksanaan, Kepuasan Pengguna Jasa

ANALYSIS ON THE PERFORMANCE OF CONSTRUCTION MANAGEMENT CONSULTANT AT THE CONSTRUCTION STAGE OF BUILDING CONSTRUCTION PROJECT

**Yoshua Meicorlus
NPM: 2015410189**

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

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING**

**(Accredited by SK BAN-PT Number: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNE 2019**

ABSTRACT

The construction industry is an industry that has a very high level of complexity. It can be seen from the many series of stages in a construction project cycle. Of all these stages, the stage of implementation/construction implementation is the stage that have a large portion and need more attention, because at this stage there must be a balance between time, cost, and quality so that the project can run well. Therefore it needs a construction management system that can manage and control the three aspects, namely the services of a Construction Management Consultant (CM). Nevertheless, the use of CM Consultant does not guarantee that a construction project can run smoothly. Many problems occur in the implementation phase caused by many factors. The purpose of this study is to determine the performance level of the CM Consultant at the project implementation stage by identifying what role does the CM Consultant have and how its actual performance is at the implementation stage and then comparing it with the Expectations Level of the customers. From the results of data analysis, the overall performance level of the CM Consultant's services is Good, but based on the calculation of the Satisfaction Index, customers are still Not Satisfied with all of the performance of CM Consultants, which means that there are no performance variables that meet the expectations of customers. The variable with the highest level of performance and index of satisfaction is Communication Quality from the CM Consultant. Whereas from the results of Quadrant Analysis, it is known that the performance variables with high priority to be improved again are Quality of Personnel and Quality of Inspection and Documentation of Data.

Keywords: Construction Management Consultants, Performance, Implementation Phase, Customer Satisfaction

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan anugerah-Nya yang tiada henti serta kasih setia-Nya yang besar, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Pelaksanaan Konstruksi Proyek Gedung”. Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian studi Sarjana (S1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan.

Skripsi ini khusus penulis persembahkan untuk keluarga penulis. Kepada kedua orangtua, Drg. Sutiono Andy Kho dan Lanni Jappar, dan kepada adik, Yohanes Alexander, yang selalu memberikan segala bentuk dukungan moral maupun materiil kepada penulis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat berbagai dukungan dan bantuan baik berupa doa, dukungan moral, ataupun ilmu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pak Dr. Felix Hidayat, S.T, M.T, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu senantiasa membimbing dan mendukung penulis selama satu semester sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
2. Bang Sarwono/Una, atas saran dan masukannya yang sangat detail dan lengkap sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Seluruh dosen Komunitas Bidang Ilmu Manajemen dan Rekayasa Konstruksi; Pak Anton Soekiman, Bu Mia Wimala, Pak Andreas Franskie Van Roy, Bu Theresita Herni Setiawan, dan Pak Adrian Firdaus yang memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pak Ir. Claudius Mueta dan Pak Ir. Arief yang sangat membantu penulis dengan bersedia menjadi narasumber ahli dalam penyusunan instrumen penelitian kuesioner skripsi ini.
5. Semua Bapak/Ibu responden yang sangat penulis hargai partisipasi dan tanggapannya dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

6. Semua pihak yang sangat membantu penulis dalam mendapatkan responden kuesioner, Mama, Ci Pauline, Yos Yerdian, Om Sugih, Pak Eddy, Om Supriyadi, Bang Richo, Ko Christy, Ci Vivi, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Teman-teman satu almamater Don Bosco 2, masuk bersama dan lulus bersama, Jessica Ferkim, Nicolaus Mario, Tasha Kurniawan, dan Stephanie Jessica.
8. Barudak(s) Biro Jodoh, peneman di saat suntuk dan *stuck* skripsi, Alex, Didid, George, Bebek, Ibu, Neka, Ipin, WK dan Yoyon.
9. Teman-teman seperjuangan bimbingan Pak Felix; Ega, Franklin, Indra, Jevon, Henry, dan Fian, yang saling mendukung dan membantu selama penyusunan skripsi
10. Teman-teman Hura-Hura, menemani selama terjaga saat subuh, Albert, Andre, Cahyadi, Herry, Jano, Revi, Tejo, Tepen, dan Wewe.
11. Keluarga besar Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan angkatan 2015. Sisihkan perbedaan tingkatkan kesatuan, kami sipil lima belas.
12. Seluruh dosen dan asisten Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan
13. Keluarga Besar Sekolah Don Bosco 2 dan Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan.
14. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung ikut membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala kebatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan skripsi ini penulis sangat mengharapkan dukungan berupa kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap kiranya skripsi ini bisa memberi manfaat dan inspirasi bagi pembaca. Terima Kasih.

Bandung, 9 Mei 2019



Yoshua Meicorlus
2015410189

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Inti Permasalahan	1-3
1.3. Tujuan Penelitian	1-3
1.4. Pembatasan Masalah	1-3
1.5. Metode Penelitian	1-4
1.6. Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1. Manajemen Konstruksi	2-1
2.1.1. Konsultan Manajemen Konstruksi	2-3
2.2. Proyek Konstruksi	2-5
2.2.1. Proyek Konstruksi Gedung	2-6
2.2.2. Tahap Pelaksanaan Konstruksi	2-6
2.2.3. Stakeholder Proyek Konstruksi Dengan Konsultan Manajemen Konstruksi	2-7
2.3. Kinerja	2-8

2.4.	Kepuasan Pengguna Jasa.....	2-9
2.5.	Literatur Variabel	2-13
2.6.	Variabel dan Indikator Sementara	2-22
BAB 3 METODE PENELITIAN		3-1
3.1.	Ringkasan Metode Penelitian	3-1
3.2.	Diagram Alur Penelitian.....	3-2
3.3.	Sampel dan Data yang Diperoleh.....	3-4
3.4.	Teknik Pembuatan Kuesioner	3-4
3.4.1.	Perumusan Indikator Penilaian Sementara	3-5
3.4.2.	Skala Likert.....	3-5
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	3-6
3.6.	Metode Analisis Data	3-7
3.6.1.	Rerata (Mean)	3-8
3.6.2.	Simpangan Baku (Standart Deviation)	3-8
3.6.3.	Relative Importance Index (RII) dan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa.....	3-9
3.6.4.	Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	3-11
3.6.5.	Analisis Kuadran (Importance Performance Analysis)	3-11
BAB 4 ANALISIS DATA.....		4-1
4.1.	Validasi Indikator Kuesioner Dengan Wawancara Narasumber Ahli....	4-1
4.1.1.	Definisi Variabel.....	4-2
4.1.2.	Definisi Indikator	4-3
4.2.	Deskripsi Data Umum Responden	4-15
4.2.1.	Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	4-16
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Proyek Konstruksi Gedung yang Pernah Ditangani (Menggunakan MK).....	4-16

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja di Konstruksi	4-17
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	4-18
4.4. Analisis <i>Relative Importance Index</i> (RII)	4-20
4.4.1. Analisis <i>Relative Importance Index</i> (RII) Berdasarkan Kinerja Aktual Konsultan MK.....	4-20
4.4.2. Analisis <i>Relative Importance Index</i> (RII) Berdasarkan Tingkat Harapan/Ekspektasi Pengguna Jasa	4-24
4.4.3. Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Jasa	4-28
4.5. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	4-32
4.6. Analisis Kuadran (<i>Importance Performance Analysis</i>)	4-36
4.7. Pembahasan Hasil Analisis	4-40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1. Kesimpulan	5-1
5.2. Saran.....	5-3
DAFTAR PUSTAKA	xix

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
KMK	:	Konsultan Manajemen Konstruksi
MK	:	Manajemen Konstruksi
RII	:	<i>Relative Importance Index</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Konsultan Manajemen Konstruksi Dengan <i>Stakeholder</i> Proyek Konstruksi.....	2-8
Gambar 2.1 Kepuasan Pengguna Jasa Berdasarkan Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Proses	2-12
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	3-2
Gambar 3.2 Skala Penilaian Indikator dengan Nilai Rerata	3-8
Gambar 3.3 Skala Penilaian Indikator dengan <i>Relative Importance Index</i>	3-10
Gambar 3.4 Diagram Kartesius dari Analisa Kuadran (IPA)	3-12
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	4-16
Gambar 4.2 <i>Bar Chart</i> Responden Berdasarkan Jumlah Proyek Konstruksi Gedung yang Pernah Ditangani Menggunakan MK	4-17
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Presentase Responden Berdasarkan Jumlah Proyek Konstruksi Gedung yang Pernah Ditangani Menggunakan MK.....	4-17
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja di Konstruksi	4-18
Gambar 4.5 Skala <i>Likert</i> Untuk Nilai RII Kinerja Aktual Indikator B2.....	21
Gambar 4.6 Skala <i>Likert</i> Untuk Nilai RII Tingkat Harapan Pengguna Jasa B2	4-25
Gambar 4.7 <i>Bar Chart</i> Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Dari Indikator-Indikator..	4-31
Gambar 4.8 Diagram Kartesius dari Nilai <i>Mean</i> Kinerja Aktual dan Tingkat Harapan	4-36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Lingkup Kerja Konsultan Manajemen Konstruksi.....	2-13
Tabel 2.2 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa Manajemen Proyek.....	2-15
Tabel 2.3 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa Konsultan Konstruksi.....	2-17
Tabel 2.4 Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi	2-17
Tabel 2.5 Indikator Kinerja Konsultan Pengawas.....	2-19
Tabel 2.6 Indikator Peranan Konsultan Manajemen Konstruksi Tahap Pelaksanaan.....	2-20
Tabel 2.7 Indikator Peranan Konsultan Manajemen Konstruksi	2-20
Tabel 2.8 Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Implementasi Proyek.....	2-21
Tabel 2.9 Variabel dan Indikator Sementara.....	2-22
Tabel 3.1 Skala <i>Alpha Cronbach</i>	3-7
Tabel 3.2 Skala Penilaian dari Rerata dan <i>Relative Importance Index</i> untuk Kinerja Aktual dan Harapan/Ekspektasi Terhadap Kinerja Konsultan MK	3-11
Tabel 4.1 Hasil Elaborasi Indikator dari Berbagai Sumber Literatur	4-4
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	4-19
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> Kinerja Aktual dan Harapan	4-20
Tabel 4.4 Nilai <i>Relative Importance Index</i> (RII) dari Indikator Kinerja Aktual	4-21
Tabel 4.5 Nilai <i>Relative Importance Index</i> (RII) dari Indikator Tingkat Harapan ...	4-26
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Berdasarkan Nilai <i>Relative Importance Index</i> (RII) Indikator-Indikator	4-29
Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Berdasarkan Nilai <i>Relative Importance Index</i> (RII) Keseluruhan.....	4-32
Tabel 4.8 Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) dari Indikator-Indikator.....	4-33
Tabel 4.9 Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) dari Variabel	4-35
Tabel 4.10 Indikator dan Variabel Kuadran I	4-37
Tabel 4.11 Indikator dan Variabel Kuadran II.....	4-37
Tabel 4.12 Indikator dan Variabel Kuadran III.....	4-38
Tabel 4.13 Indikator dan Variabel Kuadran IV	4-39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Hasil Wawancara Narasumber Ahli	L1-1
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	L2-1
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas IBM SPSS V.25	L3-1
LAMPIRAN 4 Tabel Rangkuman Hasil Analisis Deskriptif Statistik dan <i>Relative Importance Index</i> Terhadap Tingkat Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi	L4-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut laporan *World Bank Group* 2018, daya saing industri konstruksi di Indonesia sedang mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya pembangunan infrastruktur dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini tentunya harus disambut oleh para pemilik usaha (*owner*) konstruksi di Indonesia dengan meningkatkan kualitas proyek konstruksi yaitu dengan menerapkan sistem manajemen konstruksi yang tepat dan bermutu tinggi. Hal ini juga membuka peluang dan mendorong para penyedia jasa konstruksi untuk semakin meningkatkan kualitas dan kinerjanya agar mampu bersaing dalam dunia konstruksi. Peningkatan nilai konstruksi bangunan yang pesat harus memberikan hasil jasa konstruksi yang berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. Mengingat industri konstruksi merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas yang sangat tinggi (Syihabul, 2017), maka diperlukan sistem manajemen yang baik untuk menghasilkan hasil konstruksi yang berkualitas.

Tingginya tingkat kompleksitas bisa dilihat dari banyaknya tahapan proses konstruksi mulai dari tahap studi kelayakan (*feasibility study*), tahap penjelasan (*briefing*), tahap *pra-design*, tahap *design*, tahap pelelangan (*procurement*), tahap pelaksanaan (*construction*), dan tahap pemeliharaan (*maintenance*) (Erviyanto, 2005). Serangkaian tahapan ini saling berhubungan satu dengan yang lainnya, maka jika ada salah satu tahapan yang bermasalah, tentu saja akan mempengaruhi keberlangsungan keseluruhan proyek. Hal ini akan berdampak pada tidak tercapainya *triangle project constraints* yaitu manajemen kualitas proyek, biaya dan waktu (*Project Management Body of Knowledges*, 2008). *Owner* sebagai pemilik proyek belum tentu memiliki pengetahuan dalam bidang manajemen konstruksi dan bisa mengelola serta mengawasi sendiri keseluruhan tahapan proyek.

Untuk mencapai *triangle project constraints* yang baik, maka diperlukan suatu manajemen proyek yang bisa mengendalikan keseluruhan tahapan proyek

mulai dari tahap awal, tahap pelaksanaan sampai tahap akhir, yaitu suatu badan usaha bernama Konsultan Manajemen Konstruksi (MK). Konsultan MK merupakan suatu perusahaan atau organisasi yang mengkhususkan diri dalam praktik manajemen konstruksi profesional, atau mempraktikkannya pada suatu proyek tertentu, sebagai bagian dari tim manajemen proyek (Donald dan Boyd, 1995).

Pada dasarnya tugas konsultan MK adalah untuk menjaga mutu proyek, yaitu agar seluruh sasaran kinerja proyek tercapai, termasuk kinerja waktu, biaya, dan fisik sesuai rancangan dan spesifikasi, baik secara kuantitas maupun kualitas (Idawati *et al.*, 2016). Konsultan MK berfungsi sebagai wakil dan mediator *owner* dalam menjalankan komunikasi, konsultasi dan kontrol antara *owner* dengan pihak pelaksana proyek (Venny, 2015). Tugas konsultan MK tidak sama dengan konsultan supervisi yang hanya melakukan pengawasan saja melainkan pengendalian pada seluruh tahapan proyek dan membuat suatu sistem pengendalian terpadu yang mencakup keseluruhan tahap pelaksanaan konstruksi mulai dari perencanaan, pengadaan dan konstruksi (Nurhadi, 2017). Untuk mengetahui kinerja dari konsultan MK, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan paling berpengaruh terhadap kinerja konsultan MK.

Tingkat kepuasan pengguna jasa (*satisfaction levels*) merupakan tolak ukur utama dari tingkat keberhasilan performa suatu konsultan MK (Cheng *et al.*, 2006). Tingkat kepuasan dari pengguna jasa terkait dengan kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh konsultan MK. Namun pada kenyataannya penggunaan jasa konsultan MK tidak serta merta menjamin tercapainya hasil kualitas pekerjaan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh *owner*. Menurut Santoso (2015), penggunaan jasa konsultan MK terkait dengan personil atau manusia yang berarti permasalahan dari penggunaan jasa konsultan MK berhubungan dengan keahlian dan integritas. Untuk mengukur peranan konsultan MK, perlu diketahui kriteria-kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi proyek.

1.2. Inti Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka inti permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan kinerja konsultan MK antara kinerja yang diharapkan pengguna jasa dengan kinerja sesungguhnya pada proyek konstruksi bangunan pada tahap pelaksanaan proyek?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja dari konsultan MK pada proyek konstruksi bangunan pada tahap pelaksanaan proyek?
3. Variabel apa saja yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa konsultan MK pada proyek konstruksi bangunan pada tahap pelaksanaan proyek?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepentingan variabel kinerja konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap variabel kinerja dari konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi.
3. Mengidentifikasi variabel kinerja konsultan MK yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

1.4. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini masalah dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada pihak owner proyek swasta yang menangani proyek konstruksi bangunan gedung dengan menggunakan jasa konsultan MK pada proses konstruksinya.
2. Dalam penelitian yang diamati adalah kinerja konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi.
3. Kuesioner ditujukan kepada pihak *owner* yang berhubungan atau terlibat dengan konsultan MK pada tahap pelaksanaan konstruksi.

1.5. Metode Penelitian

Untuk memulai analisa masalah, diperlukan pengumpulan data untuk mendukung penelitian agar dapat berjalan sistematis. Maka metode penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Studi pustaka

Studi pustaka yang dilakukan dimaksud untuk menambah wawasan penulis dalam melakukan analisis penelitian dan juga untuk mengetahui indikator apa saja yang relevan dan tepat untuk digunakan dalam pengukuran kinerja konsultan MK.

2. Kuesioner

Indikator yang sudah didapat dari studi literatur akan dipilih dan dikumpulkan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner ini kemudian akan dibagikan ke responden untuk dianalisa hasilnya. Setelah itu hasil kuesioner akan di uji validitas dan reliabilitasnya.

3. Analisis kuesioner

Setelah data kuesioner sudah valid dan reliabel maka selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*), metode kuadran (IPA), dan dilakukan analisis kepuasan pengguna jasa

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian maka sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, metode penelitian, sistematika penulisan dan diagram alur penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori relevan yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian. Kajian pustaka berasal dari buku dan penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan kinerja konsultan MK pada proyek konstruksi

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian kinerja konsultan MK, data responden dan penentuan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB 4 ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang hasil analisa data sampel menggunakan metode *Relative Importance Index*, metode kesenjangan (*gap analysis*), metode kuadran (IPA) dan analisis kepuasan pengguna jasa.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

