

**Pengukuran Kepuasan Kontraktor terhadap Kinerja
Klien pada Proyek Konstruksi Pemerintah**

Noviana Dwi Hastuti, Neno Ayu Luthfia,

Jati Utomo D H, Frida Kistiani,

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Jl.Prof.Soedarto,SH., Tembalang, Semarang, 50239,

Telp.: (024) 7474770, Fax.: (024) 7460060

Abstrak

Pengukuran kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi pemerintah yang berada di Kota Semarang. Penelitian dilakukan untuk identifikasi kinerja klien yang menimbulkan ketidakpuasan kontraktor di proyek. Penelitian menggunakan 5 indikator yaitu mengerti kebutuhan proyek, keuangan, pembuatan keputusan, kemampuan manajemen, dukungan terhadap kontraktor, sikap yang dikembangkan menjadi variabel. Kemudian pengukuran kepuasan kontraktor didapat menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan prioritas variabel yang ditingkatkan didapat dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis berupa tingkat kepuasan kinerja klien dan mengetahui prioritas variabel yang dianggap perlu ditingkatkan. Setelah diperoleh hasil analisis dilakukan pembahasan mengenai penyebab perbedaan letak variabel pada masing-masing kuadran, kemudian dijadikan acuan klien untuk meningkatkan kinerjanya dalam hubungan kerjasama antara klien dan kontraktor.

Kata Kunci: Kepuasan Kontraktor, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

Abstract

Assessment of contractor satisfaction towards client performance of government-funded construction projects in Semarang. Research conducted to identify client performance that cause dissatisfaction. Six indicators were used i.e: understanding of project requirements, finance, decision making, management skills, support to contractor, attitude which developed into variable. The contractor satisfaction assessment obtained from Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) method. Results of analysis client satisfaction performance level and determine the variables that are to be improved. The results can be used as feedback for clients to improve their performance in construction project.

Keyword: *Contractor satisfaction* , *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Interaksi dan hubungan antar pihak terkait dalam organisasi sebuah proyek yang mempunyai latar belakang dan kepentingan berbeda menentukan kinerja keseluruhan proyek konstruksi. Setiap pihak membutuhkan pihak lain untuk melaksanakan tingkat kinerja tersebut. Banyak masalah yang muncul di lapangan, yang disebabkan oleh klien. Masalah yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk, perubahan desain akhir, keterlambatan pembayaran, dan sebagainya. Untuk meningkatkan kinerja industri konstruksi, semua pihak harus bekerja sama secara harmonis, termasuk klien. Singkatnya,

kepuasan terhadap kinerja klien sangat penting jika kontraktor dan professional melaksanakan tugasnya secara efektif. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk menetapkan standar kinerja bagi mereka (Anon, 1999 dalam Soetanto & Proverbs 2002).

Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek.

Tujuan dari penelitian ini adalah ;

1. Mengidentifikasi masalah-masalah yang ditimbulkan oleh klien dalam proyek konstruksi.
2. Menganalisa dan mengetahui prioritas indikator-indikator kinerja klien yang berpengaruh terhadap kepuasan kontraktor dalam proyek konstruksi.
3. Memberikan rekomendasi bagi kinerja klien agar kerjasama antar pihak terkait dapat ditingkatkan sesuai dengan hasil analisa.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan kinerja adalah penilaian terhadap pekerjaan seseorang sebagai pencapaian atau pemenuhan pencapaian nilai-nilai penting suatu pekerjaan dimana memberikan nilai-nilai tersebut kongruen dengan membantu memenuhi salah satu kebutuhan dasar (Siegerl dan Lane, 1982 dalam Munandar 2001). Pengukuran kepuasan kinerja menjadi pendekatan terkemuka untuk meningkatkan pelayanan dan pengadaan proyek konstruksi (Chan, 2009 dalam Masrom. dkk, 2010).

Soetanto dan Proverbs (2002) telah menyarankan bahwa pengukuran kepuasan kinerja dari perspektif kontraktor adalah penilaian yang ideal yang digunakan untuk meningkatkan kualitas proyek. Tingkat kepuasan kontraktor dapat dipengaruhi oleh budaya yang berkaitan dengan motivasi, upaya untuk berinovasi, insentif yang ditawarkan dan implementasi teknologi baru. Namun, evaluasi kepuasan kontraktor masih belum banyak dilakukan. Penelitian menggunakan variabel yang dikembangkan oleh Soetanto dan Proverbs pada tabel 1

Tabel 1 Variabel Penelitian (Soetanto dan Proverbs, 2002)

Indikator	Variabel
Mengerti Kebutuhan Proyek	Dokumen kontrak menerangkan secara jelas dan lengkap ruang lingkup pekerjaan/proyek
	Klien mengerti proses pembangunan proyek konstruksi
	Klien memiliki pemikiran yang jelas yang tertuang pada desain sehingga tidak terjadi perubahan pekerjaan
	Klien mampu menerangkan batasan kerja, ruang lingkup dan spesifikasi dengan baik untuk menghindari kesalahpahaman
Keuangan	Kesesuaian/kewajaran nilai <i>owner estimate</i> terhadap harga proyek
	Ketepatan pembayaran oleh klien sesuai dengan kontrak
	Kemudahan persetujuan pembayaran pada proyek pemerintah atau alur birokrasi yang tidak menyulitkan kontraktor
Pembuatan Keputusan	Klien mampu membuat keputusan/solusi secara cepat dan tepat terhadap permasalahan
	Keputusan klien sejalan dengan kontraktor (dalam memilih keputusan, klien selalu mempertimbangkan kemampuan kontraktor)

Indikator	Variabel
	Kesatuan pendapat dari team klien (antara <i>owner</i> (PPK), konsultan perencana, dan MK)
Kemampuan Manajemen	Pendelegasian (klien memberikan kewenangan yang cukup pada MK dan konsultan perencana)
	Kualitas kinerja/kompetensi klien
	Kemampuan organisasi internal klien yang baik
	Sistem administrasi klien yang baik
Dukungan Terhadap Kontraktor	Dukungan Informasi yang mencukupi dan tepat waktu dari klien
	Kecukupan durasi pelaksanaan proyek (alokasi durasi pelaksanaan yang realistis)
	Kesiapan lahan untuk mulai proses pembangunan (misal: tidak ada sengketa)
	Klien rutin memonitoring progres/kinerja (misal: setiap minggu)
	Klien tidak terlalu campur tangan pada urusan yang menjadi wilayah kontraktor
	Klien mendukung jika diperlukan adendum
Sikap (attitude)	Integritas dan kejujuran klien
	Koordinasi (rapat) yang berkualitas/efektif
	Klien disiplin melakukan koordinasi
	Klien berkomitmen terhadap proyek dalam mutu, waktu, dan biaya
	Klien berempati terhadap kesulitan kontraktor dengan memberikan alternatif, saran / solusi terhadap masalah yang muncul
	Klien melaksanakan kesepakatan yang telah disetujui bersama kontraktor jika terjadi permasalahan selama pelaksanaan proyek
	Klien mampu menggiatkan sikap proaktif (membuat kontraktor nyaman dalam memberikan usulan)
	Klien menghormati saran dari kontraktor (klien menerima dan mempertimbangkan saran yang diberikan kontraktor sesuai dengan pengalaman dan keahlian kontraktor)
	Klien mempercayai kontraktor

METODE PENELITIAN

Uji Kualitas Data (Validitas&Reliabilitas)

Uji reliabilitas kuisioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Dari hasil uji reliabilitas yang dilkakukan dengan program SPSS 16.0,kuisioner dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nurmaly, dalam Ghozali, 2006).

Validitas menunjukkan tingkat/derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya

diukur. Suatu kuesioner yang memuat pertanyaan tidak jelas bagi responden termasuk tidak sah (tidak valid) (Supranto, 2006). Dasar penelitian keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.

Jika r_{hitung} tidak positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Irawan (2003) mengatakan pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Menurut Dickson (2004) terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke i

X_i = Nilai kinerja atribut ke i

2. Membuat *weight factor* (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan (k=29)

I = Atribut pelayanan ke-i

3. Membuat *weighting Score*. Bobot ini merupakan perkalian antara *Weighting Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS)

$$WS_i = Wf_i \times MSS_i$$

Dimana : I = Atribut pelayan

4. Menentukan CSI. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol sampai satu atau nol sampai seratus.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{5} \times 100\%$$

Dari tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen pada Tabel 2

Tabel 2 Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

No	Nilai Index	
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.9%	Cukup
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: PT. Sucofindo

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini akan menghasilkan suatu peringkat pada masing-masing indikator, dengan mengidentifikasi menurut prioritas dalam memberikan tindakan yang diperlukan.

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah berikut (Supranto, 2006):

1. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja lalu ditentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan klien. X merupakan tingkat kinerja klien sedangkan Y merupakan tingkat pentingnya.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

2. Pada sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegaknya akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja klien

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap kepuasan kontraktor

n = Jumlah responden

3. Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ($\bar{\bar{X}}$) dan kinerja ($\bar{\bar{Y}}$) yang menjadi batas pada diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja klien seluruh faktor atau atribut

\bar{Y} = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan kontraktor

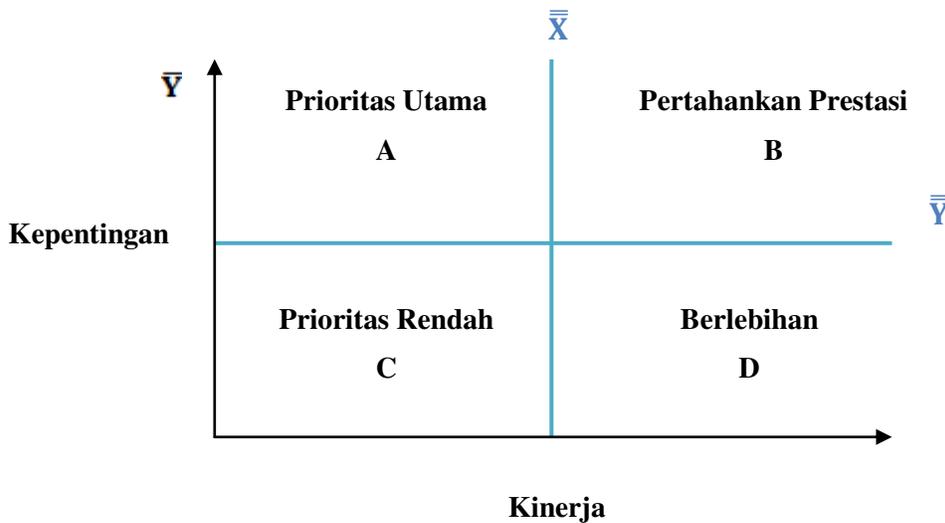
k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kualitas produk

4. Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja klien dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan kontraktor.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K= banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan kontraktot terhadap kinerja klien

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

- A. Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dianggap mempengaruhi kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien, termasuk unsur kinerja yang dianggap sangat penting oleh kontraktor, tetapi tidak banyak dilaksanakan oleh klien.
- B. Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini, penting mempengaruhi kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dan berhasil dilaksanakan oleh klien.
- C. Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya terhadap kontraktor, dan dilaksanakan oleh klien secara biasa saja.
- D. Menunjukkan variabel-variabel dalam posisi kuadran ini dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaannya berlebihan. Dengan kata lain dianggap kurang penting bagi kontraktor tetapi pelaksanaannya sangat memuaskan.

HASIL DAN ANALISA

Pengolahan data berfungsi untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dalam proyek pemerintah. Pengolahan data menggunakan 2 metode yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Keseluruhan Kualifikasi

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kontraktor secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan indikator kinerja klien.

Tabel 3 Analisis data *Customer Satisfaction Index* untuk keseluruhan kualifikasi

Indikator	Mean Importance Score (MIS)	Weighted Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
1	4.61	0.0366458	3.56	0.1303629
2	4.23	0.0336463	3.41	0.1147284
3	4.21	0.0335159	3.38	0.1131849
4	4.21	0.0335159	3.41	0.1142838
5	4.38	0.03482	3.36	0.1170181
6	4.66	0.037037	3.33	0.1232544
7	4.69	0.0372979	3.23	0.1204537
8	4.43	0.0352113	3.36	0.1183329
9	4.25	0.0337767	3.46	0.1168343
10	4.13	0.0328638	3.34	0.1099053
11	4.33	0.0344288	3.52	0.1213474
12	4.07	0.0323422	3.43	0.1108118
13	4.18	0.0332551	3.51	0.1166654
14	4.16	0.0331247	3.41	0.1129497
15	4.3	0.034168	3.43	0.1170673
16	4.34	0.0345592	3.41	0.1178412
17	4.31	0.0342984	3.59	0.1231368
18	4.64	0.0369066	3.56	0.1312908
19	4.03	0.0320814	3.39	0.1088663
20	4.23	0.0336463	3.66	0.1230021
21	4.41	0.0350809	3.44	0.1207702
22	4.49	0.0357329	3.56	0.1271155
23	4.21	0.0335159	3.62	0.1214265
24	4.51	0.0358633	3.56	0.1275794
25	4.34	0.0345592	3.57	0.1235067
26	4.36	0.0346896	3.57	0.1239727
27	4.25	0.0337767	3.54	0.1196029
28	4.2	0.0333855	3.7	0.1236905

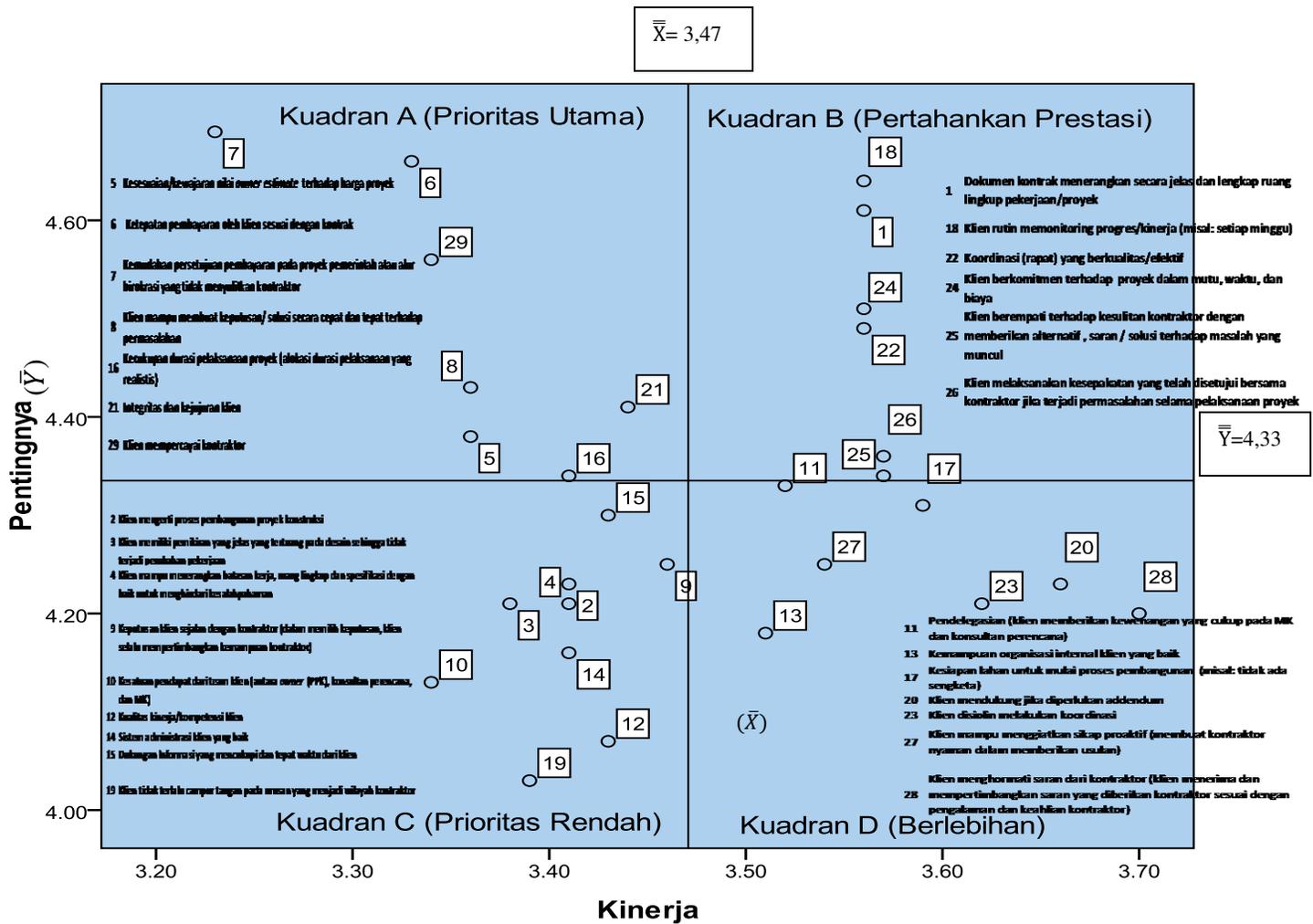
Indikator	Mean Importance Score (MIS)	Weighted Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
29	4.56	0.0362546	3.34	0.1212448
	$\Sigma = 125.70$			$\Sigma = 3.4702468$

$$CSI = 3.4702468 / 5 = 69.40\% \text{ (puas)}$$

Nilai CSI yang diperoleh dengan menggabungkan seluruh kualifikasi kontraktor didapatkan nilai sebesar 69.40%, jika dilihat pada tabel 3.2 yang tertuang pada bab 3, maka CSI dengan nilai 69.40% masuk dalam kategori puas.

Importance Performance Analysis (IPA) untuk Keseluruhan Kualifikasi

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dilakukan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kemudian dipetakan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas bagi klien untuk ditingkatkan atau dipertahankan. Setelah dilakukan perhitungan hasil kuesioner dengan rumus-rumus yang telah dijelaskan pada bab Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dari hasil analisis dilakukan penggambaran diagram kartesius pada gambar 1



Gambar 2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Variabel tersebar pada kuadran yang berbeda didasarkan pengalaman kontraktor menjalin kerjasama dengan pihak klien selama ini. Dengan berbagai latar belakang seperti kompetensi dan kualitas Sumber Daya Manusia, manajemen perusahaan, ukuran proyek diperoleh hasil penbedaan prioritas variabel yang dapat dilihat pada gambar 2. Perbedaan letak variabel pada setiap kuadran dapat digunakan klien untuk meningkatkan kinerjanya dengan kontraktor. Dari letak variabel pada kuadran akan diketahui prioritas variabel yang perlu ditingkatkan agar kepuasan kontraktor dapat dapat meningkat sehingga kinerja yang terjalin antara kontraktor dan klien lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Masalah-masalah yang ditimbulkan oleh klien dalam proyek konstruksi berasal dari 6 indikator yang diungkapkan oleh Soetanto dan Proverbs (2002) antara lain mengerti kebutuhan proyek, keuangan, pembuatan keputusan, kemampuan manajemen, dukungan dan sikap/ *attitude* dan dikembangkan menjadi 29 variabel. Secara keseluruhan kontraktor sudah merasa puas dengan kinerja klien pemerintah yaitu dengan indeks kepuasan sebesar 69.40%.

Berdasarkan hasil analisa *Importance Performance Analysis* (IPA), maka variabel yang perlu ditingkatkan yaitu:

1. Kesesuaian/kewajaran nilai *owner estimate* terhadap harga proyek (5)
2. Ketepatan pembayaran oleh klien sesuai dengan kontrak (6)
3. Kemudahan persetujuan pembayaran pada proyek pemerintah atau alur birokrasi yang tidak menyulitkan kontraktor (7)
4. Klien mampu membuat keputusan/solusi secara cepat dan tepat terhadap permasalahan (8)
5. Kecukupan durasi pelaksanaan proyek (alokasi durasi pelaksanaan yang realistis) (16)
6. Integritas dan kejujuran klien (21)
7. Klien mempercayai kontraktor (29)

Keterbatasan peneliti dalam penelitian pengukuran kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pemerintah ini, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- 1.) Memperluas lingkup penelitian dengan menambah lingkup penelitian tidak hanya melingkup pada satu kota.
- 2.) Memperbanyak jumlah populasi penelitian, agar data penelitian yang didapat bisa lebih mewakili tujuan penelitian yang ingin dicapai.
- 3.) Memperluas cakupan perusahaan atau kontraktor yang akan dilakukan penelitian, tidak hanya meneliti pada kontraktor yang tergabung pada satu asosiasi.
- 4.) Meneliti terhadap klien yang berbeda, yaitu pada klien swasta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anon,1999. Let's set standards for the clients, too, *Construction News*, 10 June 1999, p. 12. Dalam Soetanto, dkk. 2002. *A Conceptual Tool For Assessing Client Performance In The Construction Project Coalition*. Dimensi Teknik Sipil, Vol. 4, No. 2, 60-68
- Chan, T. K. (2009), "Measuring performance of the Malaysian Construction Industry", *Construction management and Economics*, 27, 1231-1244. Dalam Masrom,2010. *A New Approach to assessing Malaysian contractor satisfaction levels*. National Technical University of Athens.Greece
- Irawan, H.D. 2003. *Indonesioan Costumer Satisfaction: Membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*. Elex Media Komputindo.
- Munandar, Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Nunnaly, J. 1967.*Psychometric Methods*. New York. McGraw-Hill dalam Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Soetanto, Proverbs. 2002. *Modelling the Satisfaction of Contractor: the impact of client performance*. University of Wolverhampton, UK