



## **PENGUKURAN KEPUASAN KONTRAKTOR TERHADAP KINERJA KLIEN PADA PROYEK KONSTRUKSI SWASTA**

Dewi Fitriana, Florencia Y. K. O, Jati Utomo Dwi H.<sup>\*)</sup>, Tanto D.S.<sup>\*)</sup>

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Semarang. 50239, Telp.: (024)7474770, Fax.: (024)7460060

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien swasta.. Pada penelitian ini menggunakan 33 variabel dan data yang diperoleh dari 58 kuesioner yang diisi oleh kontraktor. Dari hasil analisa dan perhitungan didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 70,73% yang berarti kontraktor merasa puas terhadap kinerja klien swasta. Skor rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan analisis Gap sebesar 3,53 (skala 1-5) dan prosentase untuk kepuasan kontraktor terbagi menjadi 11,97% kontraktor merasa cukup puas, 56,89% kontraktor merasa puas dan sisanya 31,14% kontraktor merasa sangat puas terhadap kinerja klien swasta. Selanjutnya dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui ada 6 variabel kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatnya kinerjanya, meliputi desain yang jelas dan tidak terjadi perubahan dalam pelaksanaan, batasan kerja yang diterangkan secara mendetail, kemampuan organisasi internal, sistem administrasi, komitmen terhadap proyek dalam hal mutu, waktu dan biaya serta melakukan kesepakatan yang telah disetujui bersama kontraktor jika terjadi permasalahan selama pelaksanaan proyek. Dari hasil analisa secara keseluruhan didapat kesimpulan bahwa kontraktor merasa puas terhadap kinerja klien pada proyek swasta.*

**kata kunci :** *kepuasan kontraktor, kinerja klien, customer satisfaction index (CSI), analisis gap, importance performance analysis (IPA)*

### **ABSTRACT**

*This study aims to quantify the importance and satisfaction index of private client. 33 variables have been used in this research and data have been gathered from 58 filled questioners from contractors. From the analysis and calculation of Customer Satisfaction Index (CSI) values obtained 70.73% which means contractors are satisfied with the performance of private clients. The average score from Gap analysis for satisfaction level of 3.53 (scale 1-5) and percentage for contractor satisfaction is divided into 11.97% contractors, 56.89% contractors were satisfied and the remaining 31.14% contractors feel very satisfied with the performance of private clients. Furthermore in the IPA method there are 6 variables performance that become top priorities for enhanced performance to boost*

---

<sup>\*)</sup> Penulis Penanggung Jawab

*customer satisfaction, which includes clear idea of the design so there would be no change in the design while the project processed, work restrictions that described in detail, high internal organizational capabilities, systems administration, commitment to the project in terms of quality, time and cost as well as stick with the deal which has been agreed with the contractor in case of problems during project implementation. From the results of the overall analysis it can be concluded that the contractors are satisfied with the performance of clients in private projects.*

**keywords:** *contractor satisfaction, client performance, customer satisfaction index (CSI), gap analysis, importance performance analysis (IPA)*

## **PENDAHULUAN**

Proyek berarti sebuah kegiatan yang bersifat sementara yang telah ditetapkan awal pekerjaannya dan waktu selesaiannya (dan biasanya selalu dibatasi oleh waktu, dan seringkali juga dibatasi oleh sumber pendanaan), untuk mencapai tujuan dan hasil yang spesifik dan unik, dan pada umumnya untuk menghasilkan sebuah perubahan yang bermanfaat atau yang mempunyai nilai tambah (Nokes, 2007).

Banyak masalah yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan proyek konstruksi, salah satunya adalah masalah yang ditimbulkan oleh klien. Masalah yang ditimbulkan oleh klien semisal adalah keterlambatan pembayaran, faktor komunikasi yang kurang baik, perubahan desain yang ada, dan sebagainya. Maka dari itu perlu adanya standar-standar yang menentukan kinerja dari masing-masing pihak, karena bisa disimpulkan bahwa kinerja dari klien sendiri sangat berpengaruh terhadap efektifitas dari kontraktor. Dengan memperhatikan faktor tersebut, maka sekarang dilakukan evaluasi kepuasan atau satisfaction measurement, untuk mengetahui permasalahan dan mencari solusi dari permasalahan-permasalahan tersebut. Kebanyakan dilakukan evaluasi kepuasan adalah evaluasi terhadap kinerja kontraktor, evaluasi kepuasan penghuni, evaluasi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diadakan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja klien dalam berbagai indikator.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang mempengaruhi penilaian terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi swasta, menganalisa indeks kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi swasta, menganalisa faktor-faktor yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya dan yang dipertahankan prestasinya dan memberikan solusi dan rekomendasi bagi kinerja klien swasta, sehingga kontraktor bisa bekerja dengan optimal. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pembaca mampu mengetahui prioritas-prioritas kinerja klien yang mempengaruhi kinerja kontraktor secara optimal.

## **PENGUKURAN KEPUASAN KINERJA KLIEN SWASTA**

Pengukuran kepuasan kinerja diartikan sebagai suatu proses kualifikasi efisiensi dan efektifitas dan kegiatan yang sudah berjalan sebelumnya dan performa sebagai parameter

yang dipakai untuk mengkualifikasi efisiensi dan efektifitas dari kegiatan yang sudah berjalan sebelumnya (Neely, dkk, 2002).

Berdasarkan studi literatur pada penelitian Soetanto & Proverbs (2002) mengenai pemodelan kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dibagi menjadi 6, dan terbagi dalam tabel berikut:

Tabel 1. Variabel Penelitian

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
	Klien swasta lebih mengerti kebutuhan kontraktor dalam hal pemenuhan kebutuhan proyek daripada klien pemerintah
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
	Klien swasta memiliki sistem pembayaran yang lebih jelas dan terjamin daripada klien pemerintah
	Perjanjian pembayaran pada klien swasta lebih terstruktur dengan baik daripada klien pemerintah
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)
	Kesatuan pendapat dari team klien (antara <i>owner</i> (PPK), konsultan perencana, dan MK)
	Klien swasta membuat keputusan lebih cepat dan tepat daripada klien pemerintah dengan mempertimbangkan kepentingan kontraktor
Kemampuan Manajemen	Pendeklegasian (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
	Kemampuan manajemen dalam penanganan proyek pada pihak klien swasta lebih baik daripada pihak klien pemerintah
Dukungan Terhadap Kontraktor	Dukungan Informasi yang mencukupi dan tepat waktu dari klien
	Kecukupan durasi pelaksanaan proyek (alokasi durasi pelaksanaan yang realistik)
	Kesiapan lahan untuk mulai proses pembangunan (misal: tidak ada sengketa)
	Klien rutin memonitoring progres/kinerja (misal: setiap minggu)

Indikator	Variabel
	Klien tidak terlalu campur tangan pada urusan yang menjadi wilayah kontraktor
	Klien mendukung jika diperlukan addendum
	Pihak klien swasta memberikan dukungan yang lebih daripada pihak klien pemerintah terhadap kontraktor
	Klien swasta memiliki jadwal monitoring yang lebih teratur daripada klien pemerintah
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
	Sikap yang ditujukan klien swasta terhadap kontraktor lebih baik daripada klien pemerintah

Nzekwe-Excel (2012) menyatakan bahwa ada 4 kategori yang menentukan kepuasan kontraktor terhadap klien, antara lain :

1. Kategori biaya  
Penilaian didasarkan pada kriteria kepuasan kontraktor yang berhubungan dengan anggaran, variasi biaya atau perubahannya.
2. Kategori kualitas pekerjaan  
Penilaian didasarkan pada kriteria yang berhubungan dengan fitur, desain dan seberapa besar jasa yang telah dilakukan oleh kontraktor.
3. Kategori keselamatan dan pengaruhnya terhadap lingkungan  
Penilaian terdiri atas kriteria yang berhubungan dengan resiko, keamanan pekerja dilapangan serta dampaknya terhadap lingkungan.
4. Kategori waktu  
Penilaian terdiri atas kriteria yang berhubungan dengan konsistensi, durasi pekerjaan serta pemberian pekerjaan contoh.

## METODOLOGI

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Untuk data primer teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara / Interview

Wawancara dilakukan terhadap 4 narasumber yang berpengalaman dengan klien swasta.

- b. Kuisioner / *Questioner*

Kuesioner dibagikan kepada kontraktor yang pernah bekerjasama dengan klien swasta.

Untuk teknis pengolahan data yang dipakai antara lain:

- ### 1. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

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.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots \dots \dots \quad (1) \qquad \qquad \qquad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \dots \dots \dots \quad (2)$$

#### Keterangan:

n = Jumlah responden

$\text{Y}_j = \text{Nilai kepentingan atribut ke } j$

Xi = Nilai kinerja atribut ke j

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

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3)$$

#### Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan ( $k=24$ )

$\Sigma$  Atribut kepentingan pelanggan = 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).

$$WSi = Wfi \times MSSi \quad (4)$$

Dimana :  $J \equiv$  Atribut pelayan

- #### 4 Menentukan CSI

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

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{5} \times 100\% \quad (5)$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam 5 kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. 5 kategori tersebut seperti berikut:

Tabel 2. Nilai indeks kepuasan Pelanggan

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

## 2. Analisis GAP

*Gap* atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui atributnya dengan harapan yang dinginkan oleh kontraktor perlu diukur guna melakukan evaluasi kepuasan kontraktor terhadap kinerja kliennya. Perhitungan nilai GAP dilakukan pada masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut :

*Nilai GAP = Tingkat Kinerja – Tingkat Kepentingan* .....(6)

Sebelum memulai perhitungan analisa kesenjangan, perlu dibuat selang frekuensi yang berguna untuk mengetahui suatu penilaian dari variabel kinerja manajemen proyek, digunakan rumus berikut :

### 3. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena saat ini belum memuaskan. Tahapannya adalah berikut :

1. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja lalu ditentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien

## Keterangan:

Tki=Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = 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.:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \dots \dots \dots (9)$$

## Keterangan:

**X̄** = Skor rata-rata tingkat kinerja klien

**Ȳ** = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap kepuasan kontraktor

n = Jumlah responden

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

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (11) \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (12)$$

#### 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

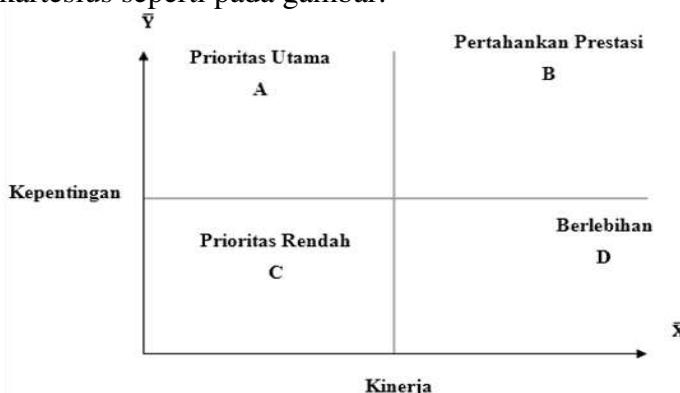
$k$  = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kualitas produk

4. Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius.

Dimana:

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

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



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

## Keterangan:

- A. Menunjukkan bahwa variabel dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh kontraktor, tetapi tidak banyak dilaksanakan oleh klien.

B. Menunjukkan variabel dalam kuadaran ini penting terhadap kinerja klien dan berhasil dilaksanakan oleh klien.

C. Menunjukkan variabel dalam kuadaran ini dinilai kurang penting pengaruhnya terhadap kontraktor, dan dilaksanakan oleh klien secara biasa saja.

D. Menunjukkan variabel dalam kuadran ini dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaannya berlebihan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## **Uji Validitas, Reliabilitas dan T-test Kuesioner Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Swasta**

Hasil uji validitas, reliabilitas dan T-test dilakukan dengan bantuan program SPSS terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden menunjukkan bahwa ada 4 variabel yang harus didrop atau dihapus karena hasil uji validitasnya tidak valid. Yaitu variabel nomor 1, 7, 12 dan 13 yang didrop atau dihapus.

## ***Customer Satisfaction Index (CSI)***

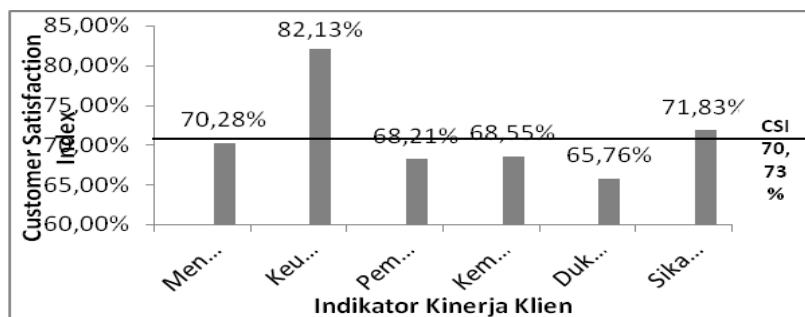
*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat besarnya indeks yang didapat dari hasil perhitungan.

Tabel 3. Tabel Perhitungan CSI

Variabel	Mean Importance Score (MIS)	Weighted Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
2	4.07	3.06	3.59	10.96
3	4.21	3.16	3.45	10.90
4	4.22	3.17	3.52	11.16
5	3.66	2.75	3.48	9.56
6	4.57	3.43	3.95	13.55
8	4.50	3.38	3.93	13.29
9	4.17	3.13	3.60	11.29
10	4.10	3.08	3.79	11.69
11	3.97	2.98	3.59	10.68
14	3.74	2.81	3.55	9.98
15	4.00	3.00	3.59	10.77
16	3.98	2.99	3.43	10.26
17	4.17	3.13	3.40	10.64
18	4.19	3.15	3.45	10.85
19	3.66	2.75	3.41	9.37
20	3.93	2.95	3.59	10.59
21	3.84	2.89	3.41	9.86
22	4.34	3.26	3.71	12.10
23	4.02	3.02	3.36	10.14
24	3.69	2.77	3.43	9.51
25	3.78	2.84	3.43	9.73
26	3.72	2.80	3.14	8.78
27	3.59	2.69	3.38	9.10
28	4.50	3.38	3.76	12.70
29	4.14	3.11	3.62	11.25
30	4.00	3.00	3.50	10.52
31	4.16	3.12	3.45	10.76
32	4.02	3.02	3.34	10.09
33	4.17	3.13	3.50	10.97
34	3.98	2.99	3.31	9.90
35	3.97	2.98	3.43	10.22
36	4.03	3.03	3.71	11.23
37	4.05	3.04	3.69	11.23
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>133,14</b>			<b>353,65</b>

$$\text{CSI} = 353,65 / 5 = 70,73\% \text{ (Puas)}$$

Dari hasil perhitungan didapat nilai CSI 70,73%, indeks CSI hasil perhitungan masuk ke dalam kategori ke-2 menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja klien pada proyek swasta.



Gambar 2. Grafik CSI untuk Seluruh Kualifikasi

### Analisis Gap

Analisis gap diperhitungkan untuk mengevaluasi kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dengan cara menghitung selisih (gap) antara penilaian skor tingkat kepuasan dengan penilaian skor tingkat kepentingan untuk seluruh variabel-variabel evaluasi kinerja manajemen proyek.

Tabel 4. Tabel skor gap untuk variabel kinerja

Variabel No.	Skor GAP	Penilaian
2	28	Cukup Puas
3	44	Sangat Tidak Puas
4	41	Sangat Tidak Puas
5	10	Sangat Puas
6	36	Tidak Puas
8	33	Tidak Puas
9	33	Tidak Puas
10	18	Puas
11	22	Puas
14	11	Sangat Puas
15	24	Puas
16	32	Tidak Puas
17	45	Sangat Tidak Puas
18	43	Sangat Tidak Puas
19	14	Sangat Puas
20	20	Puas
21	25	Cukup Puas
22	37	Tidak Puas
23	38	Tidak Puas
24	15	Sangat Puas
25	20	Puas
26	34	Tidak Puas
27	12	Sangat Puas
28	43	Sangat Tidak Puas
29	30	Cukup Puas
30	29	Cukup Puas

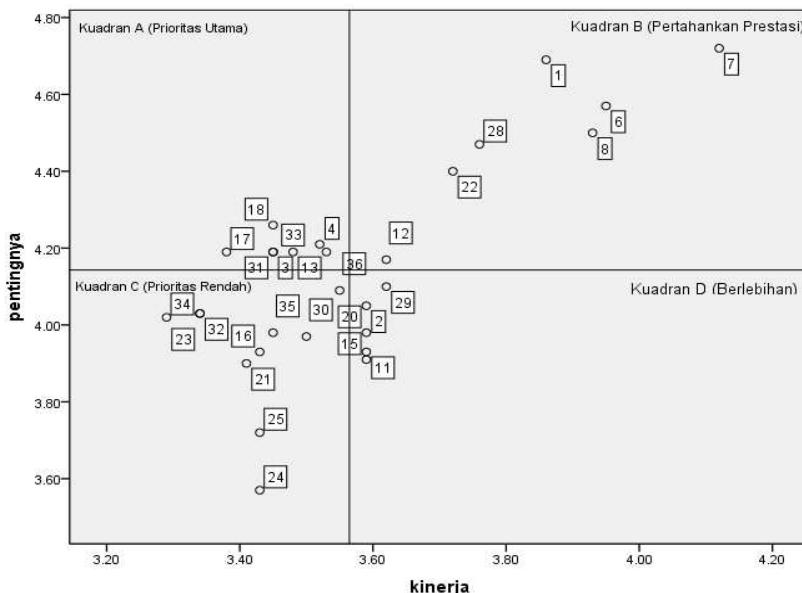
Variabel No.	Skor GAP	Penilaian
31	41	Sangat Tidak Puas
32	39	Sangat Tidak Puas
33	39	Sangat Tidak Puas
34	39	Sangat Tidak Puas
35	31	Cukup Puas
36	19	Puas
37	21	Puas

Selanjutnya total prosentase kepuasan kontraktor terhadap klien swasta akan tersaji dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Prosentase kepuasan kontraktor

Kontraktor	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Keseluruhan	11.97 %	56.89 %	31.14 %
Grade 6 dan 7	41.67 %	50 %	8.33 %
Grade 4 dan 5	18.18 %	42.43 %	39.39 %
Grade 2 dan 3	0 %	92.31 %	7.69 %

### Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

#### Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya karena sangat berpengaruh pada kepuasan kontraktor. Setelah dilakukan analisis dengan IPA, variabel yang masuk kuadran ini antara lain:

1. Klien swasta memiliki pemikiran yang jelas yang tertuang pada desain sehingga tidak terjadi perubahan pekerjaan (3)

2. Klien swasta mampu menerangkan batasan kerja, ruang lingkup dan spesifikasi dengan baik untuk menghindari kesalahpahaman (4)
3. Kemampuan organisasi internal klien swasta yang baik (17)
4. Sistem administrasi klien yang baik (18)
5. Klien swasta berkomitmen terhadap proyek dalam mutu, waktu, dan biaya (31)
6. Klien swasta melaksanakan kesepakatan yang telah disetujui bersama kontraktor jika terjadi permasalahan selama pelaksanaan proyek (33).

### **Kuadran B**

Variabel-variabel kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Variabel yang masuk dalam kuadran ini antara lain:

1. Dokumen kontrak menerangkan secara jelas dan lengkap ruang lingkup pekerjaan/proyek (2)
2. Kesesuaian/kewajaran nilai *owner estimate* terhadap harga proyek (6)
3. Kemudahan persetujuan pembayaran pada proyek swasta atau alur birokrasi yang tidak menyulitkan kontraktor (8)
4. Klien swasta memiliki sistem pembayaran yang lebih jelas dan lebih terjamin daripada klien pemerintah (9)
5. Perjanjian pembayaran pada klien swasta lebih terstruktur dengan baik daripada klien pemerintah (10)
6. Kesiapan lahan untuk mulai proses pembangunan (misal: tidak ada sengketa) (22)
7. Integritas dan kejujuran klien swasta (28)
8. Koordinasi (rapat) yang berkualitas/efektif (29)
9. Sikap yang ditunjukkan klien swasta terhadap kontraktor lebih baik daripada klien pemerintah (37)

### **Kuadran C**

Variabel-variabel kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien yang berada dalam kuadran ini dianggap masih belum dianggap penting bagi kontraktor untuk melaksanakan tugasnya sedangkan kualitas kinerjanya biasa saja atau cukup. Variabel yang masuk dalam kuadran ini antara lain:

1. Klien swasta lebih mengerti kebutuhan kontraktor dalam hal pemenuhan kebutuhan proyek daripada klien pemerintah. (5)
2. Kualitas kinerja/kompetensi klien (16)
3. Kemampuan manajemen dalam penanganan proyek pada pihak klien swasta lebih baik daripada pihak klien pemerintah (19)
4. Kecukupan durasi pelaksanaan proyek (alokasi durasi pelaksanaan yang realistik) (21)
5. Klien swasta rutin memonitoring progres/kinerja (misal: setiap minggu) (23)
6. Klien swasta tidak terlalu campur tangan pada urusan yang menjadi wilayah kontraktor (24)
7. Klien swasta mendukung jika diperlukan addendum (25)
8. Pihak klien swasta memberikan dukungan yang lebih daripada pihak klien pemerintah terhadap kontraktor (26)
9. Klien swasta memiliki jadwal monitoring yang lebih teratur daripada klien pemerintah (27)
10. Klien swasta disiplin melakukan koordinasi (30)

11. Klien swasta berempati terhadap kesulitan kontraktor dengan memberikan alternatif , saran / solusi terhadap masalah yang muncul (32)
12. Klien swasta mampu menggiatkan sikap proaktif (membuat kontraktor nyaman dalam memberikan usulan) (34)
13. Klien swasta menghormati saran dari kontraktor (klien menerima dan mempertimbangkan saran yang diberikan kontraktor sesuai dengan pengalaman dan keahlian kontraktor) (35).

#### **Kuadran D**

Variabel-variabel kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan terutama karena kontraktor menganggap pelaksanaan variabel-variabel tersebut kurang terlalu penting, akan tetapi pelaksanaan dilakukan sangat baik oleh kontraktor sehingga sangat memuaskan.

1. Klien swasta mampu membuat keputusan/solusi secara cepat dan tepat terhadap permasalahan (11)
2. Klien swasta membuat keputusan lebih cepat dan tepat daripada klien pemerintah dengan mempertimbangkan kepentingan kontraktor (14)
3. Pendeklegasian (klien swasta memberikan kewenangan yang cukup pada MK dan konsultan perencana) (15)
4. Dukungan Informasi yang mencukupi dan tepat waktu dari klien swasta (20)
5. Klien swasta mempercayai kontraktor (36)

#### **KESIMPULAN**

Indeks yang didapat dengan menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa sebanyak 65,89% kontraktor besar, 72,74% kontraktor menengah dan 70,19% kontraktor kecil merasa puas dengan kinerja klien swasta. Secara keseluruhan indeks kepuasan yang didapat sebesar 70,73% kontraktor merasa puas. Untuk penggunaan analisis gap didapat hasil untuk penilaian terhadap variabel 15,15% variabel termasuk dalam kategori sangat memuaskan, 21,21% termasuk dalam variabel yang dinilai memuaskan, 15,15% variabel tergolong cukup memuaskan, 21,21% variabel tergolong memiliki penilaian yang tidak memuaskan, dan sisanya 27,27% variabel memiliki penilaian yang sangat tidak memuaskan. Dan untuk analisis gap terhadap keseluruhan kontraktor 11,97% merasa cukup puas, 56,89% merasa puas dan 31,14% merasa sangat puas. Sedangkan hasil IPA menunjukkan bahwa indikator mengerti kebutuhan proyek, kemampuan manajemen dan sikap klien swasta adalah indicator yang harus ditingkatkan. Penilaian terhadap kinerja klien swasta menunjukkan hasil yang memuaskan, namun pada beberapa indicator masih perlu ditingkatkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Excel, C. N., 2012. *Satisfaction assessment in construction projects: a conceptual framework*. Aston University, Birmingham, UK. 2: 86-102.
- Khasani, R. R., 2013. *Tesis: Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar Bangunan Gedung*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Luthfia, N., Hastuti, N., 2013. *Tugas Akhir : Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Pemerintah.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Neely, A., Adams, C., and Kennerley, M. (2002). *The performance prism : The scorecard for measuring and managing business success*, Financial Times Pretince-Hall. London.
- Soetanto, R., Proverbs, D. G., 2002. *Modelling the satisfaction of contractors: the impact of client performance.* University of Wolverhampton. 9(5/6) : 453-465.