

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN REKAYASA KONSTRUKSI PROFESIONAL RUKO DI KAWASAN BUSSINESS PARK KOTA GORONTALO**

**Arfan Usman Sumaga**

Alumni Program Pascasarjana S2 Teknik Sipil Unsrat

## **ABSTRAK**

*Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo adalah pusat perbelanjaan terbesar di Gorontalo dan terletak pada kawasan Business Park Kota Gorontalo ini efektif dibuka untuk umum pada bulan Desember 2011. Seiring bertambahnya jumlah pengguna jasa di kawasan ini, berpotensi menimbulkan terjadinya penurunan kualitas manajemen konstruksi profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen profesional dan mengidentifikasi keluhan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional ruko di kawasan Business Park Kota Gorontalo.*

*Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).*

*Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi profesional adalah 63,94 persen dalam kriteria cukup puas. Atribut pelayanan yang menjadi keluhan pengguna jasa dan menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya antara lain: Ketepatan jadwal pelaksanaan, Hubungan antar Organisasi Lapangan, Layanan Informasi Progres Kegiatan, Papan/Plesteran, Finishing dan Pemeliharaan, Papan Informasi Pelaksanaan Pekerjaan.*

*Kesimpulan dari penelitian ini yaitu secara keseluruhan pengguna jasa merasa cukup puas dengan penerapan manajemen rekayasa konstruksi profesional di kawasan bussiness park Kota Gorontalo, akan tetapi ada beberapa atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengembang.*

*Kata kunci: manajemen konstruksi profesional, customer satisfaction index, importance performance analysis, Business Park Kota Gorontalo.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perkembangan manajemen konstruksi di negara kita secara umum, dan Provinsi Gorontalo pada khususnya tidak dapat lepas dari perkembangan industri jasa konstruksi. Sedang perkembangan industri jasa konstruksi berhubungan erat dengan pelaksanaan pembangunan yang saat ini sedang giat dilaksanakan. Pada umumnya industri jasa konstruksi mencakup kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pembangunan prasarana dan sarana fisik dalam bidang gedung, bidang teknik sipil, dan bidang instalasi. Dengan meningkatnya volume pembangunan tersebut, maka diikuti

pula peningkatan cara pengelolaan pelaksanaan pembangunan yang berupa perkembangan dalam bidang manajemen konstruksi.

Demikian pula hubungan kerja yang terjadi antara unsur-unsur pelaksana pembangunan mengalami perkembangan yang disesuaikan dengan volume kegiatan untuk masing-masing jenis bangunan. Selain itu tingkat pemikiran serta tingkat kepuasan dari pemilik proyek semakin tajam, penyelesaian proyek tidak lagi diharapkan hanya diselesaikan dengan apa adanya. Konsultan Manajemen Konstruksi tidak lagi dituntut sebagai wakil pemilik didalam pengelolaan perencanaan dan pengawasannya saja, melainkan dituntut untuk mengelola secara

keseluruhan, dalam arti mulai dari perencanaan, pengawasan dan tahap pelaksanaan. Berdasarkan hal tersebut, kehadiran konsultan Manajemen Konstruksi Profesional (*Professional Construction Management*) di dalam suatu proyek tidak dapat ditawar-tawar lagi keberadaannya. Pengertian Profesional dalam hal ini adalah badan usaha yang bergerak dibidang konsultan Manajemen Konstruksi yang berfungsi sebagai wakil pemilik secara totalitas, baik dari segi wewenang, tanggungjawab serta kemampuan dalam merencana, mengelola dan melaksanakan. Selanjutnya untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan jasa, maka digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan/pengguna jasa, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja menurut persepsi pengguna jasa. Analisis ini dipandang mampu untuk merumuskan persepsi pengguna jasa terhadap Manajemen Konstruksi Profesional Ruko di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo.

### **Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas, ada beberapa hal pokok yang terkait dengan Penerapan Manajemen Konstruksi Profesional di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. yaitu sebagai berikut :

- Berapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap Penerapan Manajemen Konstruksi Profesional Ruko yang ada di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo?
- Faktor-faktor apakah yang menjadi keluhan pengguna jasa terhadap Penerapan Manajemen Konstruksi Profesional Ruko di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap Penerapan Manajemen

- Konstruksi Profesional Ruko yang ada di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi keluhan pengguna jasa terhadap Penerapan Manajemen Kongsruksi Profesional Ruko di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif dan bahan pertimbangan bagi pihak Manajemen yang bergerak di bidang Konstruksi Profesional dalam pengambilan kebijakan yang tepat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Manajemen Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussiness Park khususnya, dan di Kota Gorontalo pada umumnya.

### **Batasan Masalah**

Untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi dengan ruang lingkup sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan pada Manajemen Konstruksi Gedung *Bussiness Park* Kota Gorontalo.
2. Pengguna jasa sebagai objek penelitian adalah para pembeli ruko di kawasan *Bussiness Park* Kota Gorontalo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Konstruksi**

Manajemen konstruksi (*construction management*) adalah bagaimana agar sumber daya yang terlibat dalam proyek konstruksi dapat diaplikasikan oleh manajer proyek secara tepat. Sumber daya dalam proyek konstruksi dapat dikelompokkan menjadi manpower, material, machines, money, method.

Manajemen pengelolaan setiap proyek konstruksi sipil meliputi delapan fungsi dasar manajemen (Erviyanto, 2002), yaitu: Penetapan tujuan (*goal setting*), Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengisian staff (*staffing*), Pengarahan (*directing*), Pengawasan

(*supervising*), Pengendalian (*controlling*) dan Koordinasi (*coordinating*).

### **Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Untuk instansi yang mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan adalah melebihi standar yang ada atau sesuai dengan standar yang ada, sedangkan bagi instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan berarti pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Menurut Kotler dalam Supranto (1993), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006), dimensi nilai pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. *Emotional value*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk/jasa.
- b. *Social value*, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk/jasa

untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.

- c. *Quality/performance value*, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
- d. *Price/value for money*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

$Satisfaction = f(Performance-Expectation)$   
Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu :

1.  $Performance < Expectation$

Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

2.  $Performance = Expectation$

Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3.  $Performance > Expectation$

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

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

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (1)$$

Menghitung *Weight Faktor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2)$$

Menghitung *Weight Score* (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja (*Mean Performance Score* = MPS)

$$WS_i = WF_i \times M \text{ PS} \quad (3)$$

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (4)$$

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance-performance. Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

### Analisis Kuadran

Analisis Kuadran ini berfungsi untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terhadap

beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kinerja pelayanan yang dialami dan dinyatakan dengan X, serta tingkat harapan dinyatakan dengan Y.

Rumus yang digunakan (Supranto, 1993) adalah sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (5)$$

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (7)$$

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator, dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (8)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (9)$$

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{Y}$ . Diagram kartesian ini akan dibagi menjadi empat (4) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja  $\bar{\bar{X}}$  dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{\bar{Y}}$ .

## METODOLOGI PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada pengguna jasa gedung yang menggunakan fasilitas yang dikelola oleh Gorontalo Business Park (GBP). Lokasi penelitian terletak di Jalan Kasuari, Kota Gorontalo.

### **Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

1. **Persiapan**  
Dalam persiapan ini meliputi kegiatan:
  - a. Pengamatan kondisi sebagai kegiatan pengenalan lapangan dan pengumpulan data awal.
  - b. Perumusan kerangka penelitian, merupakan upaya awal untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul dan tujuan penelitian ini.
  - c. Studi pustaka, untuk mencari dan mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. **Desain Kuesioner**  
Membuat kuesioner dengan menentukan variabel dan indikator yang berkaitan terhadap Manajemen Konstruksi Profesional di Kota Gorontalo sesuai standar dan hasil pengamatan lapangan.
3. **Uji Kuesioner**  
Kuesioner tersebut dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 responden (sampel minimal) lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*. Jika sudah valid dan reliabel, dilanjutkan ke proses selanjutnya. Jika belum maka dilakukan perbaikan.
3. **Penentuan Sampel**  
Jumlah sampel ditentukan setelah diketahui jumlah pengguna jasa data sekunder dari pihak pengelola.
4. **Pengambilan Data**  
Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari pihak manajemen pengelola sedangkan data primer diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner tentang penilaian atau persepsi dari pengguna jasa langsung.
5. **Analisis Data**  
Analisis hasil wawancara dan kuesioner penilaian atau persepsi yaitu :

- a. Customer Satisfaction Index (CSI).
  - b. Importance Performance Analysis.
6. **Pembahasan**
  7. **Kesimpulan dan Saran**

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis yaitu:

1. **Customer Satisfaction Index (CSI)** digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan terhadap manajemen konstruksi profesional ruko di kawasan Business Park Kota Gorontalo.
2. **Importance Performance Analysis (IPA)** digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) menurut penilaian/presepsi pengguna jasa secara keseluruhan terhadap manajemen konstruksi profesional ruko di kawasan Business Park Kota Gorontalo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Variabel dan Indikator Pelayanan terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi**

Terdapat lima variabel penentu kualitas jasa pelayanan menurut Kotler (2002), yaitu: wujud nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### **Analisis Validitas dan Reliabilitas**

#### Uji Validitas

Penyebaran kuesioner dilakukan pada pengguna jasa dengan jumlah 30 responden yang sudah menggunakan gedung maupun fasilitas yang ada di kawasan Business Park Kota Gorontalo. Pengujian validitas terhadap instrument kuesioner masing-masing dilaksanakan pada bagian pertama dan kedua dari kuesioner yang masing-masing bagian terdiri atas 20 butir atribut pelayanan. Pada bagian pertama adalah kuesioner yang mengukur tingkat kinerja (*performance*) atau persepsi pengguna jasa atas pelayanan terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi yang

mereka dapatkan. Sedangkan bagian kedua adalah kuesioner yang mengukur tingkat kepentingan (*importance*) atas pelayanan terhadap penerapan manajemen itu sendiri. Hasil perhitungan, nilai validitas diperoleh dengan menghitung korelasi ( $r$ ) antar satu item dan item keseluruhan dengan menggunakan persamaan (1), dan diuji dengan  $r$  kritis dari tabel untuk  $N = 30$  responden dan  $\alpha = 5\%$  yaitu  $r$  kritis tabel = 0,361. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut pertanyaan yang tidak valid sehingga ketiga pertanyaan tersebut tidak dapat dipakai pada penyebaran kuisisioner selanjutnya.

#### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada kuesioner dilakukan dua bagian yaitu persepsi pengguna jasa mengenai tingkat kinerja (*performance*) jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi yang mereka dapatkan dan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) terhadap penerapan manajemen itu sendiri.

Dari hasil perhitungan, dengan program SPSS 16.00, diperoleh hasil yaitu: diperoleh koefisien alfa Cronbach,  $\alpha = 0,900$  untuk penilaian atribut tingkat kepentingan dan  $\alpha = 0,889$  untuk penilaian atribut tingkat kinerja (*performance*). Nilai koefisien  $\alpha$  keduanya  $>$  dari  $r$  kritis = 0,361 ( $N = 30$ ,  $\alpha = 5\%$ ) dan termasuk reliabel, sehingga memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

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

Dari hasil uji CSI, diperoleh nilai  $t$  hitung = 12,387  $>$   $t$  tabel (0,05) = 1,7396. Nilai rata-rata penilaian kinerja diperoleh dari hasil *Analysis of variance*. Nilai tersebut dibagi dengan nilai skala likert maksimal 5 dan dikalikan 100 persen sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan. Nilai indeks kepuasan disesuaikan, sehingga diperoleh penilaian/persepsi pengguna jasa merasa puas pada atribut pelayanan pada penerapan manajemen konstruksi profesional dalam hal: Sikap pelaksana dalam melayani pelanggan (8), Jaminan Izin Mendirikan Bangunan (10), Pekerjaan beton bertulang

(14), Pekerjaan pintu/jendela (16), Pekerjaan atap/langit-langit (17) dan pada Pekerjaan elektrikal/mekanikal (19). Sedangkan atribut pelayanan yang mendapatkan nilai cukup puas adalah Ketepatan jadwal pelaksanaan (1), Hubungan antar Organisasi Lapangan (2), Pengendalian Peralatan/Material (4), Layanan Informasi Progres Kegiatan (5), Papan Informasi Pelaksanaan Pekerjaan (6), Penindakan tegas pada staf pekerja lapangan yang lalai (7), Kemampuan pelaksana kegiatan sesuai dengan dokumen kontrak (9), Perhatian Petugas Terhadap Keluhan (11), Keramahan dan Kesopanan Pelaksana (12), Pekerjaan Pasangan/Plesteran (15), Finishing dan Pemeliharaan (20).

Dengan menggunakan persamaan (1), (2), (3) dan (4), diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi profesional ruko yang ada di Kompleks Gorontalo Bussiness Park Kota Gorontalo secara keseluruhan sebesar 63,33 persen. Ini termasuk dalam range indeks kepuasan 0,51–0,65 dengan kriteria cukup puas.

Nilai rata-rata penilaian kinerja diperoleh dari hasil *Analysis of variance*. Nilai tersebut dibagi dengan nilai skala likert maksimal 5 dan dikalikan 100 persen sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan.

#### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat penilaian/persepsi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang dialami dan dinyatakan dengan  $X$ , serta tingkat kepentingan pengguna jasa yang dinyatakan dengan  $Y$ . Selanjutnya sumbu mendatar ( $X$ ) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu vertikal ( $Y$ ) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan.

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu  $X$ ) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan sumbu tegak (sumbu  $Y$ ) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan /harapan indikator  $\bar{Y}$ . Diagram kartesian ini akan

dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan perpotongan sumbu merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{Y}$ . Hasil analisis kuadran untuk masing-masing pengguna jasa dalam bentuk diagram kartesius dapat dilihat bahwa penilaian/persepsi dari pengguna jasa ruko di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap pelayanan terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional ruko di kawasan Bussiness Park Gorontalo tersebar pada semua kuadran. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara nilai tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan terhadap penerapan Manajemen Konstruksi Profesional Ruko di kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. Nilai tingkat kinerja diperoleh dengan mengalikan masing-masing frekuensi penilaian tingkat kinerja dengan bobot penilaian, lalu dijumlah secara keseluruhan. Perhitungan dilakukan untuk masing-masing atribut pelayanan. Dengan cara yang sama diperoleh nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penerapan manajemen. Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 55%. Kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan dari pengguna jasa terhadap penerapan manajemen. Dengan menggunakan persamaan (6) dan (7) diperoleh rata-rata penilaian pengguna jasa pada setiap atribut penerapan manajemen nilai kesenjangan antara kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa rata-rata -1,43. Nilai Kesenjangan Pengguna Jasa terhadap Penerapan Manajemen Konstruksi Profesional diperoleh rata-rata nilai kesenjangan sebesar -1,43 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -1,43 harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen.

### **Pembahasan**

1. Customer Satisfaction Index (CSI)  
Secara keseluruhan penilaian/persepsi cukup puas atas kinerja penerapan manajemen yang didapatkan oleh pengguna jasa ruko di Gorontalo Bussiness Park Kota Gorontalo dengan nilai indeks kepuasan 63,94 persen.
2. Importance Performance Analysis (IPA)  
Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, diperoleh bahwa prioritas utama atribut pelayanan pada penerapan manajemen konstruksi profesional di Gorontalo Bussiness Park Kota Gorontalo yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya menurut penilaian/persepsi pengguna jasa antara lain:
  1. Ketepatan jadwal pelaksanaan.  
Belum adanya jadwal secara tepat kapan pekerjaan akan dimulai secara pasti, membuat waktu menunggu menjadi tidak menentu.
  2. Hubungan antar Organisasi Lapangan.  
Belum maksimalnya koordinasi antar organisasi di lapangan sehingga sering menghambat progres kegiatan.
  3. Layanan Informasi Progres Kegiatan.  
Perlunya pemberitahuan kepada pengguna jasa mengenai informasi tentang pelayanan pekerjaan yang mereka dapatkan.
  4. Papan Informasi Pelaksanaan Pekerjaan.  
Masih kurangnya rambu dan papan petunjuk informasi misalnya papan petunjuk sejauh mana progres kegiatan yang telah dicapai, sehingga pelanggan tidak perlu lagi melihat langsung ke lokasi.
  5. Pasangan/Plesteran.  
Pekerjaan Pasangan/Plesteran yang kurang diperhatikan, sehingga terkesan dikerjakan asal-asalan dan hanya mengejar target pelaksanaan.
  6. Finishing dan Pemeliharaan.  
Sistem Finishing dan Pemeliharaan belum maksimal, karena terdapat beberapa yang tidak sempurna sesuai dengan keinginan pengguna jasa.

Dari semua atribut pelayanan yang ada, menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif antara kinerja (*performance*) dengan kepentingan (*importance*) menurut penilaian pengguna jasa. Nilai kesenjangan yang berada dibawah rata-rata -1,43 harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya karena mempengaruhi kepuasan pengguna jasa di Business Park Kota Gorontalo. Atribut pelayanan tersebut antara lain: Ketepatan jadwal pelaksanaan (1) dengan nilai -1,93, Hubungan antar Organisasi Lapangan (2) dengan nilai -1,87, Layanan Informasi Progress Kegiatan (5) dengan nilai -1,77, Papan Informasi Pelaksanaan Pekerjaan (6) dengan nilai -1,53, Pasangan/Plesteran (15) dengan nilai -1,57, dan Finishing dan Pemeliharaan (20) dengan nilai -1,53.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Pengguna jasa konstruksi yang berada di kawasan Business Park Kota Gorontalo merasa cukup puas dengan nilai indeks kepuasan sebesar 63,94 persen atas kinerja atribut-atribut pelayanan terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional yang diterapkan oleh pihak pengembang.
2. Faktor-faktor yang menjadi keluhan pengguna jasa atas beberapa atribut pelayanan terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional yang diterapkan oleh pihak pengembang pada dalam Kompleks Business Park di Kota Gorontalo yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna jasa, antara lain pada penerapan: Ketepatan jadwal pelaksanaan, Hubungan antar Organisasi Lapangan, Layanan Informasi Progres Kegiatan, Papan Informasi Pelaksanaan Pekerjaan, Pekerjaan Pasangan/Plesteran, Pekerjaan Finishing dan Pemeliharaan.

### Saran

1. Untuk memaksimalkan kepuasan pengguna jasa hendaklah pengembang melakukan totalitas manajemen dengan cara membuat suatu sistem informasi manajemen secara terstruktur dan profesional, yang didalamnya mencakup semua sumber daya yang digunakan dalam proyek, baik sumber daya manusia, peralatan maupun bahan, dengan demikian, pihak pengembang dapat dengan mudah mengontrol pengerjaan proyek apakah sudah sesuai dengan standar yang ditentukan atau belum.
2. Sebaiknya pengembang memperbaiki atribut pelayanan pada penerapan manajemen konstruksi profesional yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih dinilai rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artama dan Adihardjo, 2010. Faktor-faktor dari Kontraktor yang Paling Mempengaruhi Kesuksesan Manajemen Proyek.
- Aritonang, R. L. 2005. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bayumedia Publishing, Malang.
- Bahar, T., Tamin, O. Z., dan Kusbiantoro, B.S., (2009), "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepedamotor)", Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya, 2009.
- Dipohusodo, I., 1996. Manajemen Proyek Konstruksi Jilid 1. Penerbit Kanisius : Yogyakarta.
- Ervianto, Wulfram., 2002. Manajemen Proyek Konstruksi, Andi, Yogyakarta.
- Supranto, J., 1993. Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi kelima, jilid 2, Erlangga, Jakarta.