

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN OWNER TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PELAKSANA

Santy Margaretha Manullang

Universitas Cenderawasih, Jayapura, Papua, Indonesia

Email: santy@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini memberi gambaran bahwa hasil kinerja dari kontraktor berpengaruh pada kepuasan owner dan nama baik dari perusahaan yang terlibat. Setelah semua instrument dianggap valid berikutnya dilakukan analisis dengan Metode Research GAP untuk menunjukkan faktor yang paling dominan dalam kepuasan owner lalu melakukan analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk menunjukkan faktor kinerja penting apa yg harus ditunjukkan untuk memenuhi kepuasan owner setelah itu melakukan analisis dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengetahui kepuasan owner. Hasil identifikasi dan analisis menyatakan bahwa 5 (lima) variabel faktor kinerja berpengaruh pada kepuasan owner, yaitu variabel keandalan (reliability), variabel ketanggap (responsiveness), variabel empati (empathy), variabel jaminan (assurance) dan variabel bukti fisik (tangibles). Sesuai nilai CSI adalah sebesar 65.92%, nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai 60%-CSI-80% yaitu masuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan Owner, Kinerja Kontraktor

Abstract

The purpose of this study illustrates that the performance results of the contractor affect the satisfaction of the owner and the good name of the company involved. After all instruments are considered valid, then an analysis is carried out with the Research GAP Method to show the most dominant factors in owner satisfaction, then conduct an analysis with the IPA Method (Importance Performance Analysis) to show what important performance factors must be shown to meet owner satisfaction, after that conduct an analysis with the CSI (Customer Satisfaction Index) Method to determine owner satisfaction. The results of identification and analysis stated that 5 (five) performance factor variables affect owner satisfaction, namely reliability variables, responsiveness variables, empathy variables, assurance variables and physical evidence variables (tangibles). According to the CSI value is 65.92%, the value is included in the range of 60%-CSI-80% value, which is included in the satisfied category.

Keywords: Owner Satisfaction, Contractor Performance

Pendahuluan

Membangun aksesibilitas jalan merupakan salah satu upaya untuk memajukan suatu daerah. Ketika satu daerah dapat terhubung dengan daerah yang lain maka disinilah terjadi interaksi ekonomi, social dan budaya yang membuat masing-masing dari daerah tersebut semakin maju (Ruky, 2002; Santoso, 2003). Membuka keterisolasian dengan membangun jalan dan jembatan sebagai komponen utama prasarana transportasi membentuk jaringan jalan akan menjadi penunjang kelancaran kemajuan perekonomian antar provinsi, kota dan kabupaten. Jalur Trans Papua menjadi salah satu program dari 9 (sembilan) program Nawa Cita yang digagas oleh Presiden Republik Indonesia untuk

menunjukkan prioritas jalan yang harus dibangun menuju Indonesia Maju. Ketika akses jalan telah dibangun dan saling terhubung maka peningkatan kualitas hidup masyarakat akan jauh lebih baik (Fitriana, 2014; Kaming & Riano, n.d.).

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai instansi yang berwenang dalam membangun aksesibilitas nasional seperti jalan dan jembatan, melalui Balai Pelaksanaan Jalan Nasional yang terdiri dari beberapa Satuan Kerja mampu mewujudkan program tersebut. Salah satunya adalah Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura) yang memiliki 7 (tujuh) PPK (Nurhadi, 2017).

Berdasarkan Nota Dinas nomor : 08/ND/Br/2022 tanggal 24 Januari 2022 tentang Revisi Usulan Perubahan Terkait Restrukturisasi Satker dan PPK Lingkungan Direktorat Preservasi Jalan dan Jembatan Wilayah II dimana untuk panjang penanganan PPK 1.5 Provinsi Papua dari semula menangani 2 (dua) ruas meliputi ruas Yetti-Senggi-Mamberamo dan ruas Mamberamo-Elelim kini hanya menangani ruas Yetti-Senggi-Mamberamo sedangkan ruas Mamberamo-Elelim menjadi penanganan PPK 1.7 Provinsi Papua yang masih dalam status jalan non nasional. Sehingga jumlah PPK yang dibawah oleh Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura) berjumlah sebanyak 7 (tujuh) PPK (Khadafi et al., 2019).

Surat Keputusan Menteri PUPR nomor: 1688/KPTS/M/2022 tanggal 02 Desember 2022 Tentang Penetapan Ruas Jalan Menurut Statusnya Sebagai Jalan Nasional. Terdapat 14 (empat belas) ruas jalan yang telah masuk dalam SK Jalan Nasional dan ada 1 (satu) ruas yang berstatus non nasional. Masing-masing ruas telah dibagi kepada 7 (tujuh) PPK untuk dilaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, yaitu terdiri dari PPK 1.1 Provinsi Papua, PPK 1.2 Provinsi Papua, PPK 1.3 Provinsi Papua, PPK 1.4 Provinsi Papua, PPK 1.5 Provinsi Papua, PPK 1.6 Provinsi Papua dan PPK 1.7 Provinsi Papua (Muktafa, 2023).

Penetapan ruas jalan nasional menurut statusnya sebagai jalan nasional adalah sepanjang 748,90 Km dan panjang jalan dengan status non nasional adalah sepanjang 37,55 Km sehingga total panjang penanganan yang ditangani khusus untuk Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura) adalah sepanjang 786,45 Km.

Sebagai bagian dalam kategori ruas penanganan terpanjang di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jayapura, sehingga mempengaruhi jumlah proyek yang harus dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan peranan jalan sebagai jalur Trans Papua, membuat kontraktor sebagai agen penyedia jasa konstruksi yang berkualifikasi baik diharapkan mampu bekerja sama dengan pihak instansi selaku owner guna mencapai tujuan yang tepat mutu, tepat waktu dan tepat biaya (Repadi et al., 2017; Syahroni, 2018).

Setiap proyek konstruksi tentunya mempunyai cara untuk mengukur keberhasilannya oleh karna itu hal inilah yang menjadi penting bagi owner untuk terus dapat memonitoring setiap progres kemajuan dari proyek-proyek yang sedang berjalan sehingga tindakan perbaikan maupun pencegahan dapat diketahui dan dilakukan sejak dini (Wijanarko, 2013; Yufrizal & Yulius, n.d.).

Tolak ukur keberhasilan suatu proyek dilihat dari kepuasan para pihak yang terlibat terutama pihak owner sebagai pemilik sekaligus pemberi tugas (Hansen, 2017). Dalam mencapai tujuan pekerjaan tentunya tidak terlepas dari berbagai macam persoalan yang bisa menimbulkan konflik dan mengancam kesuksesan proyek. Hal yang paling sering menjadi pertikaian adalah ketika diperhadapkan dengan ketidaksamaan persepsi antara

maksud dan tujuan yang ingin dipenuhi sehingga dapat mempengaruhi produktifitas dan efisiensi kerja (Paramarta, 2016).

Oleh karena itu peneliti akan menganalisis sekaligus mengkaji cara mengukur faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari kontraktor dalam menjalin hubungan kerja sama dengan owner yang diukur dari penyelesaian pekerjaan sesuai kepuasan dari owner

Sepanjang 5 (lima) tahun berjalan sebagian besar proyek di lingkungan Satker PJN Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura) selesai (PHO) sesuai dengan waktu yang disepakati di dalam kontrak namun terdapat beberapa proyek yang terselesaikan dalam masa denda bahkan ada yang mengalami pemutusan kontrak. Padahal seharusnya dengan proses tender yang panjang dan tahapan kualifikasi yang intens maka sudah semestinya penyedia jasa dalam hal ini kontraktor pelaksana yang terpilih adalah kontraktor yang mampu bekerja sama dengan baik bersama pihak pengguna jasa dari awal sampai akhir proyek. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan guna mencari jawaban sejauh mana kinerja kontraktor yang berpengaruh pada kepuasan owner (Fitriana, 2014; Neno & Noviana, 2013).

Pengamatan awal dari peneliti bahwa faktor penentunya adalah keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), sifat empati (empathy), jaminan atau kepercayaan (assurance), bukti fisik (tangibles) dari kontraktor. Kontraktor seharusnya betul-betul memahami serta menjiwai tupoksi sesuai dengan keahliannya, lalu manajemen perusahaan yang kurang cermat dan tidak adanya sinkronisasi kerjasama antar tim sehingga berpengaruh pada target pekerjaan.

Tentunya peneliti akan membuktikan hipotesis kemudian peneliti mengambil data melalui responden dan didukung dengan data-data kontrak serta jurnal/studi literatur yang terdahulu dengan hasil penelitian yang dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi kedepan agar kontraktor dapat meningkatkan layanan kualitasnya sehingga harapan owner dapat tercapai berlandaskan kesepakatan yang tertuang di dalam ketentuan kontrak.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Mengidentifikasi dan menganalisis faktor kinerja kontraktor yang berpengaruh pada kepuasan owner. 2) Menganalisis dominant factor dari kinerja kontraktor yang berpengaruh pada kepuasan owner. 3) Mengidentifikasi dan menganalisis faktor kinerja kontraktor berdasarkan Research GAP. 4. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor kinerja kontraktor berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA).

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, antara lain: 1) Tersedianya informasi yang terbukti kebenarannya tentang faktor kinerja dari kontraktor selaku penyedia jasa yang berpengaruh pada kepuasan owner untuk menjadi acuan agar memperbaiki atau mempertahankan kinerja dimasa mendatang; 2) Memberi gambaran bahwa hasil kinerja dari kontraktor berpengaruh pada kepuasan owner dan nama baik dari perusahaan yang terlibat.

Metode Penelitian

Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura) terdiri dari 7 (tujuh) PPK dengan masing-masing ruas penanganan yang berbeda. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 1688/KPTS/M/2022 tanggal 2 Desember 2022 yang dapat dilihat pada Tabel 1 dan tabel 2.

Yang menjadi objek penelitian adalah kepuasan owner terhadap kinerja kontraktor yang bekerja di sepanjang ruas-ruas penanganan di dalam Tabel 1 dan Tabel 2. Lokasi penelitian beralamat di Jl. Abepantai Jl. Raya Abepura - Sentani, Asano, Abepura, Kota Jayapura, Papua 99351, Indonesia (titik koordinat : -2.6161091,140.6791743).

Jenis-jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Adapun penjelasannya adalah data primer diperoleh dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang disusun dari berbagai literatur yang berkaitan dengan kinerja kontraktor yang diisi owner dalam hal ini PPK selaku Pejabat Pembuat Komitmen/ Pejabat Penandatanganan Kontrak, Koordinator pengawas lapangan dan Pengawas Lapangan.

Peneliti juga melibatkan Kepala Satuan Kerja, Asisten Teknik, Kepala Bidang/Kepala Seksi serta Asisten Teknik dari seksi Preservasi & Asisten Teknik seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan dikarenakan selama proses pelaksanaan proyek pihak-pihak tersebut juga turut berperan penting dan aktif dalam setiap proses berjalannya proyek.

Data sekunder meliputi dokumen kontrak, surat keputusan Menteri PUPR, dokumen Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang disimpan sebagai arsip PPK 1.5 Provinsi Papua serta buku referensi, penelitian terdahulu dan literatur-literatur.

Analisis data dilakukan dengan menguji hubungan antara variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat masih berupa dugaan yang perlu diuji apakah ada pengaruh yang signifikan. Analisis regresi linear dilakukan dengan signifikansi 5%. Peneliti kemudian menyusun dan menyebarkan kuesioner kepada responden dan hasilnya dilakukan Uji Validitas terhadap instrumen yang telah disusun peneliti guna menilai apakah seperangkat alat ukur yang disusun peneliti sudah tepat. Kemudian peneliti melakukan Uji Reliabilitas terhadap instrument tersebut untuk mengetahui kehandalan instrumen (Ghozali, 2018).

Setelah semua instrument dianggap valid berikutnya dilakukan analisis dengan Metode Research GAP untuk menunjukkan faktor yang paling dominan dalam kepuasan owner lalu melakukan analisis dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk menunjukkan faktor kinerja penting apa yg harus ditunjukkan untuk memenuhi kepuasan owner setelah itu melakukan analisis dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengetahui kepuasan owner.

Sampel/ Responden dari owner yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para pemilik proyek (owner) yang berkompeten, yang berurusan langsung dengan kontraktor pelaksana untuk proyek jalan dan jembatan di sepanjang ruas penanganan Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua (Jayapura). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probabilistic (purposive sampling) dimana sampel yang dipilih dapat mewakili untuk menilai kinerja kontraktor pelaksana.

Hasil dan Pembahasan

Distribusi Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini disebarkan kepada owner dalam hal ini PPK (Pejabat pembuat komitmen/Pejabat penandatanganan kontrak), koordinator pengawas lapangan dan pengawas lapangan. Selain itu peneliti melibatkan Kepala Satuan Kerja, Kepala Seksi beserta asisten tekniknya, Asisten Perencanaan dan Pengawasan Satuan Kerja sebagai

responden dikarenakan untuk garis koordinasi setiap pelaksanaan proyek dari awal (PCM/PreConstruction Meeting) hingga akhir masa kontrak (FHO/Final Hand Over) selalu melibatkan pihak-pihak tersebut terutama dalam situasi SCM (Show Cause Meeting) sehingga dinilai berkompeten sebagai responden. Dari total kuisisioner sebanyak 40 (empat puluh) semua responden mengisi dan mengembalikan kepada peneliti.

1) Diagram Kartesius Kuadran I (Kinerja Berlebihan)

Pada Kuadran I diagram kartesius ini menunjukkan indikator dari variabel kinerja yang memiliki tingkat kepuasan tinggi sementara tingkat kepentingan masih bisa ditoleransi.

Tabel 1. Variabel kinerja pada Kuadran I (Hasil Analisis, 2023)

No	Variabel	Variabel Pengukuran	Lokasi Kuadran	Keterangan
8	A8	Menyediakan bedeng/barak di lokasi atau fasilitas	I	Kinerja Berlebihan
18	B8	Seluruh personal kontraktor melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatannya	I	Kinerja Berlebihan
32	C11	Kontraktor tanggap dalam menyerap keuangan sesuai dengan progres fisik yang sudah dikerjakan	I	Kinerja Berlebihan
36	D3	Kontraktor menyerahkan seluruh atau Sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketetapan yang berlaku	I	Kinerja Berlebihan
41	D8	Kontraktor membayar upah pekerja di atas standar rata-rata	I	Kinerja Berlebihan
48	E1	Kesabaran kontraktor dalam menerima keluhan pengguna jasa	I	Kinerja Berlebihan
49	E2	Kontraktor mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari <i>owner</i>	I	Kinerja Berlebihan
52	E5	Kontraktor meneliti keadaan setempat di lokasi pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga sudah memperhitungkan semua konsekuensinya sehubungan dengan pekerjaan konstruksi	I	Kinerja Berlebihan

Tabel 2. Variabel kinerja pada Kuadran I (Hasil Analisis, 2023) (Lanjutan)

No	Variabel	Variabel Pengukuran	Lokasi Kuadran	Keterangan
55	E8	Kontraktor memperdayakan masyarakat setempat sebagai subkon & pelaku padat karya di proyek guna mendukung percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional	I	Kinerja Berlebihan

Dari hasil analisis terhadap Kuadran I yang menunjukkan indikator kinerja berlebihan dari kontraktor menurut kepuasan *owner* menunjukkan nilai presentase sebesar 25.70%. Indikator-indikator kinerja yang masuk dalam kategori kepuasan tinggi tetapi tingkat kepentingannya rendah, dalam hal ini dimaksudkan bahwa *owner* merasa puas terhadap kinerjanya akan tetapi tidak menganggap begitu penting, sehingga dalam pelaksanaannya dapat dikurangi kinerjanya dengan melihat seberapa *urgent* pekerjaan tersebut.

2) Diagram Kartesius Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada Kuadran II diagram kartesius ini menunjukkan indikator dari variabel kinerja yang memiliki tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi, Oleh karena itu kinerja perlu untuk dipertahankan karena tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan tingkat

kepentingan sehingga kepuasan *owner* telah tercapai. Adapun variabel kinerja tersebut dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Variabel kinerja pada Kuadran II (Hasil Analisis, 2023)

No	Variabel	Variabel Pengukuran	Lokasi Kuadran	Keterangan
1	A1	Peralatan dan perlengkapan proyek memadai dan baik	II	Pertahankan Prestasi
3	A3	Kontraktor menyiapkan kantor sementara (<i>direksi keet</i>) di lokasi proyek	II	Pertahankan Prestasi
10	A10	Produk Akhir Lengkap	II	Pertahankan Prestasi
11	B1	Kualitas bangunan sesuai Spesifikasi Teknis	II	Pertahankan Prestasi
13	B3	Kontraktor menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan selesai 100% setelah SPMK dikeluarkan	II	Pertahankan Prestasi
14	B4	Kontraktor melaksanakan pekerjaan sesuai gambar rencana, peraturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Pengguna Jasa	II	Pertahankan Prestasi
23	C2	Kontraktor membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan dan bulanan	II	Pertahankan Prestasi
24	C3	Kontraktor Membuat <i>As Built Drawing</i> setelah pekerjaan selesai seluruhnya dan sebelum dilakukan penyerahan pekerjaan	II	Pertahankan Prestasi
28	C7	Kontraktor membuat <i>Back Up Data</i> secara detail	II	Pertahankan Prestasi
29	C8	Kontraktor membuat laporan hasil pengujian mutu, JMD dan JMF terhadap item-item pekerjaan yang membutuhkan laporan hasil pengujian	II	Pertahankan Prestasi
30	C9	Kontraktor membuat laporan dokumentasi di setiap item pekerjaan	II	Pertahankan Prestasi
31	C10	Kontraktor selalu hadir dalam setiap undangan rapat (monitoring, evaluasi & rapat kontrak kritis/ SCM) yang diberikan <i>owner</i>	II	Pertahankan Prestasi
38	D5	Pelaksanaan proyek dilakukan secara teratur/terjadwal	II	Pertahankan Prestasi
39	D6	Menerapkan Sistem manajemen mutu selama masa konstruksi	II	Pertahankan Prestasi
40	D7	Kontraktor mengasuransikan para pekerjanya	II	Pertahankan Prestasi
42	D9	Kontraktor memiliki pengetahuan yang memadai tentang aturan pengadaan barang/jasa pemerintah	II	Pertahankan Prestasi
51	E4	Kontraktor mempelajari terlebih dahulu gambar-gambar sebelum melaksanakan pekerjaan dan apabila terdapat kesalahan/ kekeliruan dan kekurangan harus memberi tahu kepada perencana proyek dan <i>Owner</i>	II	Pertahankan Prestasi
53	E6	Kontraktor melakukan pendekatan dengan masyarakat/ lingkungan sekitar proyek	II	Pertahankan Prestasi
54	E7	Kontraktor sering berkomunikasi/ berkonsultasi	II	Pertahankan Prestasi

Dari hasil analisis terhadap Kuadran II yang menunjukkan indikator kinerja yang perlu dipertahankan prestasinya dari kontraktor menurut kepuasan *owner* menunjukkan nilai presentase sebesar 26.23%. Kuadran II merupakan kuadran dengan nilai persentase tertinggi, ini berarti *owner* sudah merasa puas dengan kinerja kontraktor sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

3) Diagram Kartesius Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada Kuadran III menunjukkan indikator-indikator dalam posisi kuadran ini, dinilai kurang berpengaruh pada kepuasan owner dan dilaksanakan oleh kontraktor pelaksana secara biasa saja (Prioritas Rendah).

Tabel 4. Variabel kinerja pada Kuadran III (Hasil Analisis, 2023)

No	Variabel	Variabel Pengukuran	Lokasi Kuadran	Keterangan
4	A4	Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi	III	Prioritas Rendah
5	A5	Kontraktor berpenampilan rapi dan meyakinkan	III	Prioritas Rendah
6	A6	Petugas lapangan mengenakan seragam (<i>uniform</i>) di lokasi proyek	III	Prioritas Rendah
7	A7	Memiliki kantor tetap/ permanen	III	Prioritas Rendah
9	A9	Kontraktor membuat jalur yang dapat dilewati kendaraan tanpa harus mengganggu proses pelaksanaan proyek	III	Prioritas Rendah
15	B5	Kontraktor memiliki peralatan sendiri (bukan sewa)	III	Prioritas Rendah
16	B6	Kontraktor melakukan upaya-upaya untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan, misalnya bekerja lembur meskipun belum termasuk kategori kontrak kritis	III	Prioritas Rendah
17	B7	Kontraktor merupakan perusahaan bonafide	III	Prioritas Rendah
20	B10	Perusahaan Kontraktor tidak menggonta-ganti personal yang dapat memicu keterlambatan pekerjaan	III	Prioritas Rendah
26	C5	Kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek	III	Prioritas Rendah
33	C12	Ketersediaan alat berat yang selalu ada untuk keadaan tanggap darurat	III	Prioritas Rendah
34	D1	Kontraktor memiliki pengetahuan yang luas untuk memberikan penjelasan/jawaban yang tepat atas pertanyaan pengguna jasa	III	Prioritas Rendah
43	D10	Kontraktor mengasuransikan para pekerjanya dan pihak direksi dalam hal ini <i>owner</i> yang terlibat	III	Prioritas Rendah
44	D11	Kontraktor sigap melengkapi dokumen yang diminta oleh pihak konsorsium dalam proses pencairan jaminan pelaksanaan/ jaminan uang muka apabila mengalami pemutusan kontrak	III	Prioritas Rendah
45	D12	Kontraktor sigap melengkapi dokumen yang diminta oleh Pihak Konsorsium dalam proses pencairan Jaminan Pelaksanaan/ Jaminan Uang muka apabila mengalami pemutusan kontrak	III	Prioritas Rendah
46	D13	Kontraktor membuat jalur yang dapat dilewati kendaraan tanpa harus mengganggu proses pelaksanaan proyek	III	Prioritas Rendah
50	E3	Kemudahan <i>Owner</i> meminta bantuan kepada kontraktor	III	Prioritas Rendah

Dari hasil analisis terhadap Kuadran III yang menunjukkan indikator kinerja dengan prioritas rendah menurut kepuasan owner menunjukkan nilai presentase sebesar 24.04%.

Pada kuadran ini indikator-indikator kinerja tidak perlu diprioritaskan/ ditingkatkan karena dalam pelaksanaannya dianggap biasa/cukup.

4) Diagram Kartesius Kuadran IV (Prioritas Perbaikan)

Pada Kuadran IV diagram kartesius diperoleh hasil bahwa terdapat ketidakpuasan owner terhadap kinerja kontraktor pelaksana sementara keberadaan variabel-variabel ini penting. Untuk itulah perlu dilakukan perbaikan kinerja.

Tabel 5. Variabel kinerja pada Kuadran IV (Hasil Analisis, 2023)

No	Variabel	Variabel Pengukuran	Lokasi Kuadran	Keterangan
2	A2	Jumlah tenaga kerja yang memadai dalam pelaksanaan proyek	IV	Perbaikan Kinerja
12	B2	Keberadaan kontraktor siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan	IV	Perbaikan Kinerja
19	B9	Kontraktor memiliki kondisi keuangan yang baik dalam perusahaan	IV	Perbaikan Kinerja
21	B11	Kontraktor melaksanakan proses MC. 0 dengan perhitungan yang tepat sesuai kebutuhan target	IV	Perbaikan Kinerja
22	C1	Kontraktor cepat tanggap atas keluhan dan masalah dari pengguna jasa	IV	Perbaikan Kinerja
25	C4	Kecepatan menangani masalah (biaya, mutu, waktu, konflik dan sebagainya) yang terjadi di lapangan	IV	Perbaikan Kinerja
27	C6	Kontraktor menyiapkan <i>Shop Drawing</i> dan detail dari hasil survei tidak lebih dari 30 Hari setelah SPMK	IV	Perbaikan Kinerja
35	D2	Kontraktor menyediakan alat K3 seperti yang diwajibkan dalam peraturan untuk menjaga keselamatan pekerja dan masyarakat	IV	Perbaikan Kinerja
37	D4	Kontraktor melaksanakan pemeliharaan bangunan setelah selesai dibangun selama masa pemeliharaan berlangsung	IV	Perbaikan Kinerja
47	D14	Produk Akhir Rapih	IV	Perbaikan Kinerja

Dari hasil analisis terhadap Kuadran IV yang menunjukkan indikator kinerja yang perlu dilakukan perbaikan oleh kontraktor menurut kepuasan owner menunjukkan nilai presentase sebesar 24.02% karena dianggap penting namun dalam pelaksanaannya belum memuaskan.

Sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan maka keputusan analisis adalah sebagai berikut:

Kepuasan owner terhadap kinerja kontraktor pelaksana di Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Papua sesuai nilai Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan hasil analisis diperoleh sebesar 65.92%, nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai 60%-CSI-80% yaitu masuk dalam kategori puas. Faktor yang paling dominan adalah faktor Empati (X5) dengan nilai median sebesar 3.50. Hal ini berbeda dengan faktor dominan dari kinerja kontraktor yang berpengaruh pada kepuasan owner di daerah Aceh, dimana yang menjadi dominan faktor ada faktor keandalan yang diukur dengan nilai mean sebesar 3.71 (R,Khadafy, Mohammad, Muttaqin, Anita Rauzana , 2019).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) diketahui terdapat beberapa variabel kinerja telah memuaskan, perlu dilakukan perbaikan, berprioritas rendah dan dianggap berlebihan.

Tabel 6. Kategori Indikator Kinerja dalam Kuadran IPA (Hasil Analisis, 2023)

Kuadran	Median	Persentase (%)	Keterangan
I	3.47	25.70	Kinerja Berlebihan
II	3.54	26.23	Pertahankan Kinerja
III	3.25	24.04	Prioritas Rendah
IV	3.25	24.02	Prioritas Perbaikan

Dari Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) yang terlihat pada Tabel 6 menyatakan bahwa indikator kinerja yang tergolong dalam kategori pertahankan kinerja mendapatkan persentasi tertinggi yaitu sebesar 26.23%, sehingga memvalidasi nilai dari hasil analisis CSI pada poin nomor 1 yang menyatakan Puas;

Persentase Kuadran I dengan kategori kinerja berlebihan sebesar 25.70%. terdapat 6 (enam) indikator kinerja di dalamnya, yaitu: 1) Menyediakan bedeng/barak di lokasi atau fasilitas. 2) Seluruh personal kontraktor melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatannya 3) Kontraktor tanggap dalam menyerap keuangan sesuai dengan progres fisik yang sudah dikerjakan, 4) Kontraktor menyerahkan seluruh atau sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketentuan yang berlaku, kontraktor membayar upah pekerja di atas standar rata-rata, kesabaran kontraktor dalam menerima keluhan pengguna jasa. 5) Kontraktor mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari owner. 6) Kontraktor meneliti keadaan setempat di lokasi pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga sudah memperhitungkan semua konsekuensinya sehubungan dengan pekerjaan konstruksi dan kontraktor memperdayakan masyarakat setempat sebagai subkon & pelaku padat karya di proyek guna membantu perekonomian. Variabel ini dianggap tidak perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya.

Persentase Kuadran II dengan kategori kinerja berlebihan sebesar 26.23%. terdapat 14 (empat belas) indikator kinerja di dalamnya, yaitu: 1) Peralatan dan perlengkapan proyek memadai dan baik, 2) Kontraktor menyiapkan kantor sementara (direksi keet) di lokasi proyek, 3) Produk Akhir Lengkap, Kualitas bangunan sesuai Spesifikasi Teknis. 4) Kontraktor menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan selesai 100% setelah SPMK dikeluarkan, Kontraktor melaksanakan pekerjaan sesuai gambar rencana, peraturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Pengguna Jasa. 5) Kontraktor Membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan dan bulanan. 6) Kontraktor Membuat As Built Drawing setelah pekerjaan selesai seluruhnya dan sebelum dilakukan penyerahan pekerjaan, 7) Kontraktor membuat Back Up Data secara detail, 8) Kontraktor membuat laporan hasil pengujian mutu, JMD dan JMF terhadap item-item pekerjaan yang membutuhkan laporan hasil pengujian. 9) Kontraktor Membuat laporan dokumentasi di setiap item pekerjaan, Kontraktor selalu hadir dalam setiap undangan rapat (monitoring, evaluasi & rapat kontrak kritis/ SCM) yang diberikan owner, 10) Pelaksanaan proyek dilakukan secara teratur/terjadwal, Menerapkan Sistem manajemen mutu selama masa konstruksi. 11) Kontraktor mengasuransikan para pekerjanya. 12) Kontraktor memiliki pengetahuan yang memadai tentang aturan pengadaan barang/jasa pemerintah. 13) Kontraktor mempelajari terlebih dahulu gambar-gambar sebelum melaksanakan pekerjaan dan apabila terdapat kesalahan/ kekeliruan dan kekurangan harus memberi tahu kepada perencana proyek dan Owner. 14) Kontraktor melakukan pendekatan dengan masyarakat/ lingkungan sekitar proyek, Kontraktor sering berkomunikasi/ berkonsultasi.

Dalam proses pelaksanaannya variabel-variabel tersebut telah sesuai dengan kepentingan dan kepuasan owner sehingga perlu untuk dipertahankan prestasi kerjanya. Persentase Kuadran III dengan kategori kinerja berlebihan sebesar 24.04%. terdapat 13 (tiga belas) indikator kinerja di dalamnya, yaitu: 1) Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi. 2) Kontraktor berpenampilan rapi dan meyakinkan. 3) Memiliki kantor tetap/permanen. 4) Kontraktor membuat jalur yang dapat dilewati kendaraan tanpa harus mengganggu proses pelaksanaan proyek. 5) Kontraktor memiliki peralatan sendiri (bukan sewa). 6) Kontraktor melakukan upaya-upaya untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan, misalnya bekerja lembur meskipun belum termasuk kategori kontrak kritis. Karena tergolong dalam prioritas rendah, sehingga kontraktor pelaksana tidak mesti berlebihan dalam melaksanakannya.

Persentase Kuadran IV dengan kategori kinerja berlebihan sebesar 24.02%. terdapat 10 (sepuluh) indikator kinerja di dalamnya yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu: 1) Jumlah tenaga kerja yang memadai dalam pelaksanaan proyek. 2) Keberadaan kontraktor siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan. 3) Kontraktor memiliki kondisi keuangan yang baik dalam perusahaan. 4) Kontraktor melaksanakan proses MC. 0 dengan perhitungan yang tepat sesuai kebutuhan target. 5) Kontraktor cepat tanggap atas keluhan dan masalah dari pengguna jasa. 6) Kecepatan menangani masalah (biaya, mutu, waktu, konflik dan sebagainya) yang terjadi di lapangan. Variabel-variabel yang perlu dapat perhatian khusus untuk ditingkatkan kerjanya.

Dominant Factor dari kinerja yang berpengaruh pada kepuasan owner apabila dilihat dari nilai median adalah variabel empati (empathy) X5 dengan persentase sebesar 22.22% sebagai urutan pertama, selanjutnya variabel ketanggapan (responsiveness) sebesar 20.63% X3, variabel bukti fisik (tangible) X1 sebesar 19.05%, variabel jaminan (assurance) X4 sebesar 19.05% dan variabel keandalan (reliability) X2 sebesar 19.05%. Analisis dengan Research GAP merupakan analisis yang dilakukan terhadap uji beda antara variabel kepuasan dengan variabel kepentingan. Uji beda ini kemudian dikategorikan menjadi 2 bagian, yaitu:

Research GAP dengan selisih terkecil

Indikator-indikator yang tergolong dalam kategori dengan beda terkecil merupakan indikator yang dalam kinerja aktual telah sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh owner. Adapun indikator dengan selisih terkecil tersebut adalah sebagai berikut: a) Kontraktor selalu hadir dalam setiap undangan rapat (monitoring, evaluasi & rapat Kontrak Kritis/SCM) yang diberikan owner (C10). b) Kontraktor tanggap dalam menyerap keuangan sesuai dengan progres fisik yang sudah dikerjakan (C11). c) Kontraktor mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari owner (E2). d) Kontraktor memperdayakan masyarakat setempat sebagai subkon & pelaku padat karya di proyek guna mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional (E8). e) Kontraktor memiliki pengetahuan yang memadai tentang aturan pengadaan barang/jasa pemerintah (D9).

Research GAP dengan selisih terbesar

Indikator-indikator yang tergolong dalam kategori dengan beda terbesar merupakan indikator yang dalam kinerja aktual belum sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh owner. Adapun indikator dengan selisih terbesar tersebut adalah sebagai berikut: a) Kontraktor menyediakan alat K3 seperti yang diwajibkan dalam peraturan untuk menjaga keselamatan pekerja dan masyarakat (D2). b) Kontraktor melaksanakan pemeliharaan bangunan setelah selesai dibangun selama masa pemeliharaan berlangsung (D4). c)

Pelaksanaan proyek dilakukan secara teratur/terjadwal (D5). d) Menerapkan sistem manajemen mutu selama masa konstruksi (D6). e) Produk Akhir Rapih (D14).

Analisis dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja kontraktor pelaksana yang akan dipetakan ke dalam analisis 4 kuadran. Pemetaan ini dilakukan untuk mengetahui variabel prioritas yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan owner untuk dapat ditingkatkan atau dipertahankan/dikategorikan menjadi 2 bagian (Fitriana, 2014) yaitu.

Kinerja Berlebihan; a) Menyediakan bedeng/barak di lokasi atau fasilitas (A8). b) Seluruh personal kontraktor melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatannya (B8). c) Kontraktor tanggap dalam menyerap keuangan sesuai dengan progres fisik yang sudah dikerjakan. d) Kontraktor menyerahkan seluruh atau Sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketetapan yang berlaku (D3). e) Kontraktor membayar upah pekerja di atas standar rata-rata (D8). f) Kesabaran kontraktor dalam menerima keluhan pengguna jasa (E1). g) Kontraktor mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari owner (E2). h) Kontraktor meneliti keadaan setempat di lokasi pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga sudah memperhitungkan semua konsekuensinya sehubungan dengan pekerjaan konstruksi (E5). i) Kontraktor memperdayakan masyarakat setempat sebagai subkon & pelaku padat karya di proyek guna mendukung percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional (E8).

Pertahankan Prestasi; a) Peralatan dan perlengkapan proyek memadai dan baik (A1). b) Kontraktor menyiapkan kantor sementara (direksi keet) di lokasi proyek (A3). c) Produk Akhir Lengkap (A10). d) Kualitas bangunan sesuai Spesifikasi Teknis (B1). e) Kontraktor menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan selesai 100% setelah SPMK dikeluarkan (B3). f) Kontraktor melaksanakan pekerjaan sesuai gambar rencana, peraturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Pengguna Jasa (B4). g) Kontraktor membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan dan bulanan (C2). h) Kontraktor Membuat As Built Drawing setelah pekerjaan selesai seluruhnya dan sebelum dilakukan penyerahan pekerjaan (C3). i) Kontraktor membuat Back Up Data secara detail (C7).

Prioritas Rendah; a) Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi (A4). b) Kontraktor berpenampilan rapi dan meyakinkan (A5). c) Petugas lapangan mengenakan seragam (uniform) di lokasi proyek A6. d) Memiliki kantor tetap/ permanen (A7). e) Kontraktor membuat jalur yang dapat dilewati kendaraan tanpa harus mengganggu proses pelaksanaan proyek (A9). f) Kontraktor memiliki peralatan sendiri (bukan sewa) (B5). g) Kontraktor melakukan upaya-upaya untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan, misalnya bekerja lembur meskipun belum termasuk kategori kontrak kritis (B6). h) Kontraktor merupakan perusahaan bonafide (B7). i) Perusahaan Kontraktor tidak menggonta-ganti personal yang dapat memicu keterlambatan pekerjaan (B10). j) Kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek (C5). k) Ketersediaan alat berat yang selalu ada untuk keadaan tanggap darurat (C12).

Perbaikan Kinerja; a) Jumlah tenaga kerja yang memadai dalam pelaksanaan proyek (A2). b) Keberadaan kontraktor siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan (B2). c) Kontraktor memiliki kondisi keuangan yang baik dalam Perusahaan (B9). d) Kontraktor melaksanakan proses MC. 0 dengan perhitungan yang tepat sesuai kebutuhan target (B11). e) Kontraktor cepat tanggap atas keluhan dan masalah dari pengguna jasa (C1). f) Kecepatan menangani masalah (biaya, mutu, waktu, konflik dan sebagainya) yang terjadi di lapangan (C4).

Kesimpulan

Hasil identifikasi dan analisis menyatakan bahwa 5 (lima) variabel faktor kinerja berpengaruh pada kepuasan owner, yaitu variabel keandalan (reliability), variabel ketanggap (responsiveness), variabel empati (empathy), variabel jaminan (assurance) dan variabel bukti fisik (tangibles). Sesuai nilai CSI adalah sebesar 65.92%, nilai tersebut termasuk dalam rentang nilai 60%-CSI-80% yaitu masuk dalam kategori puas; Dominant factor dari kinerja kontraktor yang berpengaruh pada kepuasan owner apabila dilihat dari nilai median adalah variabel empati (empathy) X5 dengan persentase sebesar 22.22%. Faktor kinerja yang apabila dilihat dari analisis Research GAP terbagi menjadi 2 (dua) kategori berdasarkan selisih dari uji beda, yaitu; (1) research GAP dengan selisih terkecil, Indikator-indikator yang tergolong dalam kategori dengan beda terkecil merupakan indikator yang dalam kinerja aktual telah sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh owner, dan (2) research GAP dengan selisih terbesar, Indikator-indikator yang tergolong dalam kategori dengan beda terbesar merupakan indikator yang dalam kinerja aktual belum sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh owner.

BIBLIOGRAFI

- Fitriana, D. (2014). Tugas Akhir: Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Pemerintah. *Semarang: UNDIP*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hansen, S. (2017). *Manajemen Kontrak Konstruksi (New Edition)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kaming, P. F., & Riano, A. G. (n.d.). Faktor Penentu Kinerja Efektif Bagi Konsultan Manajemen Proyek (080K). *Dalam Konferensi Nasional Teknik Sipil*, 7.
- Khadafi, M. R., Muttaqin, M., & Rauzana, A. (2019). Identifikasi Faktor Kinerja Kontraktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Stakeholders Di Dinas Cipta Karya Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(3), 268–275.
- Muktafa, A. R. (2023). *Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan Kinerja Kontraktor*. Universitas Batanghari Jambi.
- Neno, A. L., & Noviana, D. H. (2013). *Pengukuran Kepuasan Kontraktor terhadap Kinerja Klien pada Proyek Konstruksi Pemerintah*. Diponegoro University.
- Nurhadi, A. (2017). *Kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung*. Program Magister Teknik Sipil-Program Pascasarjana Unpar.
- Paramarta, V. (2016). Pengaruh Hubungan dan Posisi Tawar Menawar Karyawan Kontrak Kerja terhadap Produktivitas dan Kepuasan Stakeholder. *Media Komunika (Jurnal Komunikasi) Universitas Sangga Buana YPKP*, 1(1), 51–62.
- Repadi, E. K., Yosritzal, Y., & Purnawan, P. (2017). Persepsi Owner Terhadap Kompetensi Manajemen Kontraktor Jalan di Sumatera Barat. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 13(2), 91–100.
- Ruky, A. S. (2002). *Sistem manajemen kinerja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, B. (2003). *Manajemen Proyek*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Syahroni, M. (2018). *Analisis kepuasan owner terhadap kinerja kontraktor di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang*. Wijaya Kusuma Surabaya University.

- Wijanarko, B. (2013). *Evaluasi Pengembangan Indikator Kinerja: Studi Kasus Di Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP)*. Universitas Gadjah Mada.
- Yufrizal, W., & Yulius, N. (n.d.). Analisis Faktor Kinerja Penyedia Barang/Jasa Konstruksi Jembatan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Owners Dilingkungan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Post Graduate, Bung Hatta University, 15(3)*.

Copyright holder:

Santy Margaretha Manullang (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

