

Tugas Akhir

ANALISIS KINERJA PEMILIK  
PROYEK SWASTA DINILAI OLEH  
KONTRAKTOR PELAKSANA  
DI KOTA SURABAYA



Oleh :

DWI PRANATA  
NPM 12.11.0007

PROGDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018

**LEMBAR PENGESAHAN**

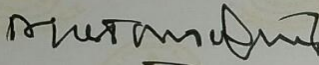
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pemilik Proyek Kontraktor Swasta Dinilai Oleh Kontraktor Pelaksana Di Kota Surabaya

Nama : Dwi Pranata  
NPM : 12.11.0007  
Program Studi : Teknik Sipil

Menyetujui,  
Surabaya, ..... 2018

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM**  
NIP/NIK : 196012101991031002

**Ir. Siswoyo, MT**  
NIP/NIK : 92117 - ET

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



**Johan Paing H. W. ST., MT**  
NIP/NIK : 196903102005011002

**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM**  
NIP/NIK : 196012101991031002

**LEMBAR REVISI**

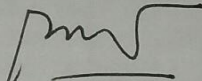
Judul Tugas Akhir : **Analisis Kinerja Pemilik Proyek Kontraktor Swasta Dinilai Oleh Kontraktor Pelaksana Di Kota Surabaya**

Nama : **Dwi Pranata**  
NPM : **12110007**  
Program Studi : **Teknik Sipil**

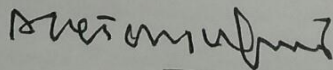
TELAH DIREVISI

Tanggal,..... 2018

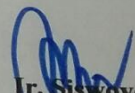
Dosen Penguji,

  
**Johar Paing HW,ST,MM**  
NIP/NIK : 196903102005011002

Dosen Pembimbing I,

  
**Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM**  
NIP/NIK : 19601210331031002

Dosen Pembimbing II,

  
**Ir. Siswoyo, MT**  
NIP/NIK : 92117- ET

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Pranata

NPM : 12110007

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pemilik Proyek Swasta dinilai Oleh Kontraktor Pelaksana Di Kota Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan bentuk plagiat, pemuatan karya orang lain, pengambilan hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, sengaja atau tidak, ataupun segala kemungkinan lain yang ada pada hakikatnya bukan merupakan tugas akhir saya asli dan otentik.

Bila dikemudian hari terdapat bukti kuat atas dugaan atau fakta adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan yang saya buat, maka saya bersedia diproses oleh tim fakultas/program studi yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

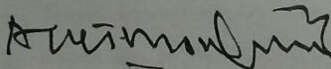
Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademi ini.

Surabaya,

2018

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



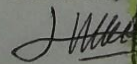
Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM  
NIP/NIK : 19601210331031002

Dosen Pembimbing II



Ir. S. V. G. MT  
NIP/NIK : 92117- ET

Mahasiswa,



Dwi Pranata

NPM : 12110007



**ANALISIS KINERJA PEMILIK PROYEK  
SWASTA DILINAI OLEH KONTRAKTOR  
SWASTA DI KOTA SURABAYA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan kontraktor terhadap kinerja pemilik proyek swasta.. Pada penelitian ini menggunakan 24 variabel dan data yang diperoleh dari 33 kuesioner yang diisi oleh kontraktor pelaksana di kota surabaya. Dari hasil analisa dan perhitungan didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 77,6% yang berarti kontraktor merasa puas terhadap kinerja pemilik proyek swasta di kota surabaya. Skor rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan analisis Gap sebesar 3,87% dengan skala 1-5 dan tingkat kinerja serta tingkat kepentingan untuk kepuasan kontraktor yaitu total keseluruhan 92,83% kontraktor swasta merasa sangat puas, Selanjutnya dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui ada 3 variabel kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatnya kinerjanya, meliputi integritas kejujuran klien, klien rutin memonitoring progres sesuai dengan jadwal monitoring serta kesesuaian nilai *owner estiate* terhadap nilai proyek. Dari hasil analisa secara keseluruhan didapat kesimpulan bahwa kontraktor merasa puas terhadap kinerja pemilik proyek swasta di kota surabaya.

*Kata Kunci* : Kepuasan kontraktor pelaksana, Kinerja pemilik proyek swasta, CSI, GAP, IPA.

**PROJECT PERFORMANCE ANALYSIS  
PRIVATE LINKED BY CONTRACTOR  
PRIVATE IN SURABAYA CITY**

**ABSTRAK**

This study aims to measure the level of importance and satisfaction of contractors on the performance of private project owners. In this study, 24 variables and data obtained from 33 questionnaires filled by contractors in the city of Surabaya. From the result of analysis and calculation, the value of Customer Satisfaction Index (CSI) is equal to 77,6% which means contractors feel satisfied with the performance of private project owners in Surabaya city. The average score of satisfaction level using Gap analysis is 3,87% with a scale of 1-5 and the level of performance and level of importance for contractor satisfaction is a total of 92,83%. Private contractors feel very satisfied. Next, with the method of Importance Performance Analysis (IPA), it can be seen there are 3 performance variables that become the main priority for the level of performance, covering the integrity of the client's honesty, the client routinely monitoring progress in accordance with the monitoring schedule and the suitability of owner estimate value to the project. From the results of the analysis as a whole, it can be concluded that the contractor is satisfied with the performance of private project owners in Surabaya city.

**Keywords :** Satisfaction contractor implementer, Performance of project owner private, CSI, GAP, IPA.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penyusunan laporan Tugas Akhir ini diselesaikan untuk memenuhi kewajiban sebagai Sarjana Teknik dalam rangka memenuhi syarat-syarat kurikulum yang telah ditetapkan oleh pihak Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selesainya penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari peran serta pihak lain yang telah membantu dan membimbing sampai terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Johan Paing HW, ST,MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 2) Bapak Dr. Ir. Miftahul Huda, MM. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sekaligus dosen pembimbing I serta bapak Ir. Siswoyo,MT sebagai dosen pembimbing II penyusunan laporan Tugas Akhir.
- 3) Kedua orang tua yang telah memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir dengan baik.

- 4) Bapak / Ibu Dosen Fakultas Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
- 5) Untuk semua teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan penyusun dan waktu yang tersedia, oleh karena itu penyusun mengharapkan saran dan petunjuk dari semua pihak untuk perbaikan dan kelengkapan laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata penyusun mengharapkan semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Teknik Sipil pada umumnya.

Surabaya, Juli 2018

Penyusun



## DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5

1.6 Sistematik Penulisan.....	6
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kinerja.....	8
2.1.1 Definisi Kinerja.....	8
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.3 Indikator Kinerja.....	14
2.2 Kepuasan.....	15
2.2.1 Dfinisi Kepuasan.....	15
2.2.2 Pengukuran Kepuasan.....	23
2.2.3 Indikator Kepuasan.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
<b>Bab 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendahuluan.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	36

3.5 Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Alat Penelitian, Responden dan Metode Sampling.....	38
3.5.2 Variabel Penelitian.....	41
3.5.3 Defisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	48
3.7 Teknik Analisa Data.....	55
3.8 Kerangka Penelitian.....	57
3.9 Diagram Alur.....	59
<b>Bab 4 DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>60</b>
4.1 Data Primer.....	60
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	60
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	62
4.4 Tingkat Umur Responden.....	63
4.5 Tingkat Pendidikan Responden.....	63
4.6 Tingkat Pengalaman Kerja Responden.....	64

4.7 Tingkat Jabatan Responden.....	65
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.9 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	83
4.10 Perhitungan Importance Performen	
Analisis (IPA).....	83
4.11 Perhitungan (GAP).....	94
Bab 5 PEMBAHASAN.....	98
5.1 Data dan Hasil Kuesioner.....	98
5.2 Uji Validitas dan rehabilitas.....	98
5.2.1 Tabel Nilai r.....	98
5.2.2 Uji Indikator dan Variabel.....	99
5.3 Metode Analisa Implementasi Model.....	100
5.3.1 Metode GAP.....	100
5.3.2 Importance Performance Analysis.....	101
5.3.3 Diagram Kuadran Pada Analisa IPA.....	102
5.3.3.1 Kuadran I (Prioritas Utama).....	102

5.3.3.2 Kuadran II (Pertahankan Prestsi).....	102
5.3.3.3 Kuadran III(Prioritas Rendah).....	103
5.3.3.4 Kuadran IV (Berlebihan).....	103
5.3.4 Customer Satisfaction Indeks CSI.....	103
Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	59
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian.....	58
Gambar 4.1 Hasil Pengambilan Kuesioner.....	61
Gambar 4.2 Jenis kelamin Responden.....	62
Gambar 4.3 Tingkat Umur Responden.....	63
Gambar 4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	63
Gambar 4.5 Tingkat Pengalaman Responden.....	64
Gambar 4.6 Tingkat Jabatan Responden.....	65
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i> <i>Analysis</i> .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Devinisi kepuasan.....	21
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator Kepuasan Kontraktor.....	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 PenelianBobotSkorJawabanResponden.....	39
Tabel 3.2 Rumus menentukan Jumlah Sampel.....	40
Tabel 3.3 Jenis variabel dan Indikator Penelitian Kinerja.....	43
Tabel 3.4 Jenis variabel dan Indikator Penelitian Kepuasan.....	44
Tabel 3.5 Rumus membuat Mean Impotence Score (MIS) Dan Mean Satisfaction.....	50
Tabel 3.6 Rumus membuat weight Factor (WF).....	50
Tabel 3.7 Rumus membuat weight Score (WS).....	51
tabel 3.8 Rumus Membuat Custemer Satisfaction Indexs (CSI).....	51
Tabel 3.9 Nilai Indeks Kepuasan.....	52
Tabel 3.10 Rumus Menentukan Nilai GAP.....	52
Tabel 3.11 Rumus Menentukan Selang Frekuensi.....	53
Tabel 3.12 Rumus Menentukan Tingkat Kesesuaian Responden.....	53

Tabel 3.13 Rumus Menentukan Skor Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Kepuasan.....	54
Tabel 3.14 Kuesioner Informasi Profil Responden dan Proyek.....	56
Tabel 4.1 Tabel Nilai r.....	66
Tabel 4.2 Hasil Uji validitas (Performance/kinerja).....	69
Tabel 4.3 Hasil Validitas (Implementasi/kepentingan).....	75
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas (Performance/kinerja).....	81
Tabel 4.5 Uji Realibilitas (Importance/kepentingan).....	82
Tabel 4.6 Customer Satisfaction Index (CSI).....	84
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Kontraktor.....	88
Tabel 4.8 Perhitungan Importance Performance Analisis (CSI).....	90
Tabel 4.9 Metode Importance-Performance (GAP).....	94
Tabel 4.10 Interval Rata-rata (GAP).....	97