

TESIS
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PROYEK
KETENAGALISTRIKAN DI KALIMANTAN TENGAH

ASRIADI ADRI



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2023

TESIS
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PROYEK
KETENAGALISTRIKAN DI KALIMANTAN TENGAH

Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister dari
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh
ASRIADI ADRI
20208282310018



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2023

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI TERHADAP
KINERJA KONTRAKTOR PROYEK KETENAGALISTRIKAN DI
KALIMANTAN TENGAH**

oleh

ASRIADI ADRI
20208282310018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada... Desember 2023 dan dinyatakan
LULUS

Tim Penguji/Penilai

Ketua/
Penguji I Dr. Eng. IRFAN PRASETIA, S.T., M.T.
NIP. 198510262 00812 1 001

Sekretaris/
Penguji II CANDRA YULIANA, S.T., M.T.
NIP. 19730304 199702 2 001

Anggota I/
Penguji III Ir. RETNA HAPSARI KARTADIPURA, M.T.
NIP. 19620831 199003 2 002

Pembimbing Dr. AQLI MURSADIN, S.T., M.T.
NIP. 19710611 199512 1 001

Banjarmasin, 11 Desember 2023
diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,

Dr. Mahmud, S.T., M.T.
NIP. 197401071 99802 1 001

Koordinator Program Studi
S-2 Teknik Sipil

Dr. Eng. IRFAN PRASETIA, S.T., M.T.
NIP. 198510262 00812 1 001



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, November 2023
Yang Membuat Pernyataan,

ASRIADI ADRI
2020828310018

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Terhadap Kinerja Kontraktor Proyek Ketenagalistrikan Di Kalimantan Tengah

**Asriadi Adri
20208282310018**

Dr. Aqli Mursadin, S.T.,M.T.

Kepuasan merupakan keinginan oleh setiap konsumen dalam membeli suatu produk barang atau jasa. Konsumen jasa konstruksi akan sangat puas jika kinerja kontraktor memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, kontraktor sangat penting untuk memenuhi sasaran proyek sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melebihi harapan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan PT PLN (Persero) UIP Kalimantan Bagian Barat terhadap kinerja kontraktor dan membuat strategi peningkatan kinerja kontraktor. Penelitian dilakukan dengan metode Analisis Deskriptif dengan penyebaran kuesioner terhadap pegawai PT PLN (Persero) UIP Kalimantan Bagian Barat dan dilakukan analisis tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Costumer Satisfaction Indeks*. Metode *Important Performance Analysis* digunakan untuk penentuan indikator kinerja yang prioritas untuk ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) UIP Kalimantan Bagian Barat puas terhadap kinerja kontraktor. Adapun indikator kinerja kontraktor yang perlu untuk ditingkatkan adalah kemampuan manajerial, kemampuan konstruksi, dan ketepatan penyelesaian pekerjaan. Strategi bagi kontraktor untuk perbaikan kinerja dengan rekrutmen manajerial proyek yang kompeten di bidang proyek ketenagalistrikan, memiliki peralatan kerja khusus, bekerjasama dengan bank dan sub kontraktor dalam pembiayaan proyek.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kinerja kontraktor, *costumer satisfaction indeks*, *important performance analysis*

ABSTRACT

Analysis of Construction Service User Satisfaction on Electricity Project Contractors Performance in Central Kalimantan

Asriadi Adri
20208282310018

Dr. Aqli Mursadin, S.T.,M.T.

Satisfaction is a desire by every consumer in buying a product or service. Consumers of construction services will be very satisfied if contractors performance fulfill consumer expectations. Therefore, it is very important for contractors to meet project goal according with consumer expectations or even exceed consumer expectations.

This research aims to analyze the satisfaction level of PT PLN (Persero) UIP West Kalimantan on contractors performance and create strategies to improve contractor performance. The research using the Descriptive Analysis method by distributing questionnaires to employees of PT PLN (Persero) UIP West Kalimantan and analyze level of customer satisfaction using the Customer Satisfaction Index method. The Important Performance Analysis method is used to analyze priority performance indicators for improvement.

The research results show that PT PLN (Persero) UIP West Kalimantan is satisfied with the contractor's performance. The contractor performance indicators that need to be improved are managerial ability, construction ability and accuracy in completing work. Strategy to improve contractor's performance by recruiting competent project managers in the field of electricity projects, having special work equipment, collaborating with banks and sub-contractors in project financing.

Keywords: consumer satisfaction, contractor performance, costumer satisfaction indeks, important performance analysis

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahiim, Alhamdulillah, penulis panjatkan segala puji hanya milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan Shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam beserta keluarga, Sahabat, Tabiin dan para alim ulama. Tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Terhadap Kinerja Kontraktor Proyek Ketenagalistrikan di Kalimantan Tengah” dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat. Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Aqli Mursadin, S.T., M.T. selaku Pembimbing Tesis
2. Bapak Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M. T. selaku Koordinator Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat dan Ketua Tim Penguji Tesis
3. Ibu Candra Yuliana, S.T, M. T. selaku Sekretaris Tim Penguji Tesis
4. Ibu Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M. T. selaku Anggota Tim Penguji Tesis
5. Civitas Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat
6. PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Kalimantan Barat yang menjadi tempat penulis bekerja dan melakukan penelitian.
7. Istri dan anak – anak tercinta yang menjadi motivasi dalam penulisan Tesis.

Penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan keilmuan manajemen konstruksi infrastruktur ketenagalistrikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, Desember 2023
Penulis

ASRIADI ADRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR PERSAMAAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Lingkup Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Ciri-ciri Konsumen yang Puas	9
2.1.3 Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	10
2.1.4 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Kinerja.....	13

2.3.1. Pengertian Kinerja	13
2.3.2. Penilaian Kinerja Penyedia Barang/Jasa Proyek Ketenagalistrikan	14
2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	17
2.5. Costumer Satisfaction Index	19
2.6 Metode Importance Performance Analysis	20
2.7 Review Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Kerangka Penelitian	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian	28
3.5 Responden dan Kuisisioner.....	30
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	32
3.7 Costumer Satisfaction Index (CSI)	33
3.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	33
3.9 Strategi Peningkatan Kinerja Kontraktor	34
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
4.3 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	35
4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	39
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	43
4.6 Strategi Peningkatan Kinerja Kontraktor	48
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

DAFTAR RUJUKAN	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Proyek SUTT dan Gardu Induk.....	5
Tabel II.1	Nilai Index Kepuasan Konsumen.....	20
Tabel II.2	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel III.1	Variabel Penelitian.....	29
Tabel III.2	Penilaian Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel III.3	Penilaian Tingkat Kepentingan.....	32
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	36
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan.....	37
Tabel IV.3	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan	38
Tabel IV.4	Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan.....	39
Tabel IV.5	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
Tabel IV.6	Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	43
Tabel IV.7	Kategori Indikator Kinerja.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Gardu Induk 150 kV Pangkalan Bun.....	3
Gambar I.2	Saluran Udara Tegangan Tinggi	4
Gambar II.1	Diagram <i>Importance-Performance</i>	21
Gambar III.1	Bagan Alir Penelitian	26
Gambar IV.1	Diagram Tingkat Kepentingan Dan Kinerja	45

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1	Kepuasan Pelanggan	13
Persamaan 2.2	Rumus Korelasi Spearman	17
Persamaan 2.4	Rumus Korelasi Spearman berperingat sama	18
Persamaan 2.5	Uji Signifikansi	18
Persamaan 2.6	Uji Realibilitas	18
Persamaan 2.7	<i>Mean Importance Score</i>	19
Persamaan 2.8	<i>Weight Factor</i>	19
Persamaan 2.9	<i>Weighting Score</i>	19