

**TESIS**  
**ANALISIS KEPUASAN PEMILIK PROYEK**  
**TERHADAP KONSULTAN PENGAWAS PADA**  
**PROYEK GEDUNG DI DINAS PEKERJAAN UMUM**  
**DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TAPIN**

**HAFIZAH AULIA**



**MANAJEMEN KONSTRUKSI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

**TESIS**  
**ANALISIS KEPUASAN PEMILIK PROYEK**  
**TERHADAP KONSULTAN PENGAWAS PADA**  
**PROYEK GEDUNG DI DINAS PEKERJAAN UMUM**  
**DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TAPIN**

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

**Oleh**  
**HAFIZAH AULIA**  
**2220828320032**



**MANAJEMEN KONSTRUKSI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL**

**Analisis Kepuasan Pemilik Proyek Terhadap Konsultan Pengawas Pada Proyek  
Gedung Di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin**

**Oleh**

**Hafizah Aulia (2220828320032)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Juli 2025  
dan dinyatakan

**LULUS**

**Komite Penguji :**

**Ketua / Penguji I**

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

**NIP. 19710611 199512 1 001**

**Sekretaris / Penguji II**

**: Wiku Adhiwicaksana Krasna, S.T.,**

**M.Eng., Ph.D**

**NIP. 19810707 200501 1 003**

**Anggota 1 / Penguji III**

**: Candra Yuliana, S.T., M.T.**

**NIP. 19730304 199702 2 001**

**Pembimbing**

**: Dr.Eng.Irfan Prasetya, S.T.,M.T**

**NIP. 19851026 200812 1 001**

**Co. Pembimbing**

**: Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T**

**NIP. 19620831 199003 2 002**

Banjarmasin, .....

**15 JUL 2025**

Diketahui dan disahkan oleh :

**Wakil Dekan Bidang Akademik**

**Fakultas Teknik ULM,**

**Dr. Mahmud, S.T., M.T.**

**NIP. 19740107 199802 1 001**

**Koordinator Program Studi**

**S-2 Teknik Sipil,**

**Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng.**

**NIP. 19790723 200501 2 005**

## 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,  
Yang memberi pernyataan,



Hafizah Aulia  
2220828320032

## **ABSTRAK**

### **Analisis Kepuasan Pemilik Proyek Terhadap Konsultan Pengawas Pada Proyek Gedung Di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin**

**Hafizah Aulia**  
**2220828320032**

**Dr. Eng. Irfan Prasetia, S.T., M.T**  
**Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T**

Konsultan pengawas adalah pihak yang ditunjuk untuk mengawasi pelaksanaan konstruksi sejak awal hingga akhir pekerjaan. Tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja konsultan pengawas menjadi indikator penting keberhasilan proyek. Namun, di Kabupaten Tapin belum terdapat mekanisme penilaian kinerja konsultan pengawas secara sistematis. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan dan faktor penting yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tapin Bidang Cipta Karya.

Analisis dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja konsultan pengawas berada pada kategori sangat puas, dengan nilai CSI tertinggi pada indikator komunikasi (86,64%) dan kemampuan menjamin mutu pekerjaan (85,33%). Nilai terendah terdapat pada indikator dokumen/administrasi (80,11%).

Meskipun nilai CSI menunjukkan kepuasan tinggi, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya pada aspek administrasi dan pemahaman terhadap regulasi teknis. Hasil analisis IPA juga menunjukkan beberapa indikator berada pada prioritas utama seperti indikator dokumen/administrasi, pengawasan, SDM internal, komunikasi dan kemampuan menjamin dan menambah mutu kerja yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas pengawasan ke depan. Strategi peningkatan yang dilakukan adalah pelatihan, kedisiplinan tinggi dan komunikasi yang baik.

Kata kunci: Konsultan Pengawas, Strategi Peningkatan, Proyek Konstruksi Gedung, *Customer Satisfation Index*, *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

### **Analysis of Project Owner Satisfaction with Supervisory Consultants on Building Projects at the Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang of Tapin Regency**

**Hafizah Aulia**  
**2220828320032**

**Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T**  
**Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T**

The construction supervision consultant is an appointed party responsible for overseeing the implementation of construction projects from start to finish. The satisfaction level of project owners with the consultant's performance is a key indicator of project success. However, in Tapin Regency, there is no systematic mechanism to assess the performance of supervision consultants. This study aims to determine the level of satisfaction and key factors influencing it. A quantitative method was employed by distributing questionnaires to respondents from the Public Works Office of Tapin Regency, particularly within the Cipta Karya Division.

Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results showed that overall, the consultant's performance was rated as very satisfactory, with the highest CSI score on the communication indicator (86.64%) and the ability to ensure and improve work quality (85.33%). The lowest CSI score was found in the documentation/administration indicator (80.11%).

Although the CSI score indicates a high level of satisfaction, there is still room for improvement, particularly in administrative aspects and understanding of technical regulations. The IPA analysis also shows that several indicators fall under top priority, such as documentation/administration, supervision, internal human resources, communication, and the ability to ensure and enhance work quality, all of which need to be improved to enhance future supervision performance. The improvement strategies proposed include training, high discipline, and effective communication.

Keywords: Supervision Consultant, Improvement Strategy, Building Construction Project, Customer Sanitation Index, Importance Performance Analysis.

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pemilik Proyek Terhadap Konsultan Pengawas Pada Proyek Gedung Di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi persyaratan selesainya pendidikan Program Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.

Selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing utama dan Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T selaku CO pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan.
2. Rekan-rekan kerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin Bidang Cipta Karya.
3. Kedua orang tua saya Arsyad Junaidi dan Ma’awiah yang telah banyak memberikan doa, semangat, dana, cinta dan ridho kepada saya selama ini.
4. Sahabat saya Ainun Jariah, S.E. M.E yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan tenaga dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman Angkatan 2022 bidang pilihan manajemen konstruksi program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis berharap tesis ini dapat berguna bagi semua orang dan dapat menjadi sumber informasi dan literatur bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis berikutnya.

Banjarmasin,.....

Penulis

## DAFTAR ISI

TESIS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	3
ABSTRAK .....	4
ABSTRACT .....	5
PRAKATA.....	6
DAFTAR ISI .....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR PERSAMAAN .....	14
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Batasan Penelitian .....	22
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	24
2.1 Proyek Konstruksi .....	24
2.1.1 Jenis-Jenis Proyek Konstruksi.....	24
2.1.2 Pemilik Proyek .....	25
2.2 Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tapin.....	26
2.3 Infrastruktur Gedung .....	28
2.3.1 Fungsi Bangunan Gedung .....	29
2.3.2 Keandalan Bangunan.....	29
2.3.3 Kelaikan Bangunan .....	30
2.4 Perusahaan Jasa Konsultasi .....	30
2.4.1 Lingkup Tugas dan Tanggung Jawab Konsultan Pengawas.....	31
2.4.2 Kualitas Jasa Konsultan Pengawas.....	32
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	34
2.6 Kinerja.....	36
2.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	37

2.7.1	Uji Validitas .....	37
2.7.2	Uji Reliabilitas.....	39
2.8	Analisis Kinerja.....	40
2.8.1	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	40
2.8.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	42
2.9	Penelitian Sejenis .....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Studi Pendahuluan.....	50
3.2	Penentuan Indikator.....	51
3.3	Pengumpulan Data .....	51
3.3.1	Data Primer.....	52
3.3.2	Data Sekunder .....	60
3.4	Hasil Analisis dan Strategi Peningkatan.....	60
3.4.1	Analisis Tingkat Kepuasan.....	61
3.4.2	Analisis Faktor Prioritas .....	62
3.5	Kesimpulan.....	63
BAB IV analisis dan pembahas.....		64
4.1	Hasil Kuisiонер.....	64
4.1.1	Profil Responden .....	64
4.2	Pengolahan Data Primer.....	67
4.2.1	Kode Instrumen Pertanyaan Kuisiонер.....	67
4.2.2	Data Hasil Kuesiонер.....	68
4.3	Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	71
4.3.1	Hasil Uji Validitas ( <i>Validity Test</i> ) .....	71
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Reliability Test</i> ) .....	73
4.3.3	Kinerja Konsultan Pengawas Berdasarkan Persepsi Responden... 74	
4.3.4	Kinerja Konsultan Pengawas Berdasarkan Harapan Responden .. 86	
4.4	Analisis Kinerja Konsultan Pengawas Pada Konstruksi Infrastruktur Gedung Di Kabupaten Tapin Periode T.A 2023 Dan 2024 .....	97
4.4.1	Analisis <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	98
4.4.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	108
4.5	Strategi Peningkatan Kinerja.....	121
4.5.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kontraktor Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	121
4.5.2	Strategi Peningkatan Kinerja.....	122

4.6 Validasi .....	135
BAB V PENUTUP.....	140
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran.....	142
DAFTAR RUJUKAN .....	143
LAMPIRAN.....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pembagian Paket Pengawasan Tahun 2023 dan 2024.....	16
Tabel I.2 Daftar Paket Pengawasan Konsultan Pengawas Bidang Cipta Karya Tahun 2023 dan 2024 .....	16
Tabel II.1 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel III.1 Rancangan Kuesioner Kinerja.....	53
Tabel III.2 Rancangan Kuesioner Harapan .....	56
Tabel III.3 Kode Penilaian Jawaban Responden.....	58
Tabel III.4 Responden Kuisisioner .....	59
Tabel III.5 Nilai Indeks Kepuasan .....	62
Tabel III. 6 Tabel Kuadran IPA .....	62
Tabel IV.1 Rekapitulasi Jumlah Sampel Responden.....	65
Tabel IV.2 Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel IV.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	66
Tabel IV.4 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	67
Tabel IV.5 Kode Instrumen Pertanyaan Kuesioner .....	67
Tabel IV.6 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap kepuasan Kinerja Konsultan Pengawas .....	69
Tabel IV.7 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap Harapan Konsultan Pengawas.....	71
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Konsultan Pengawas .....	72
Tabel IV.9 Pengujian Reliabilitas Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	73
Tabel IV.10 Perhitungan Nilai <i>Mean</i> , <i>Median</i> , dan Sum Nilai $X_{D1}$ ( $\Sigma X_{D1}$ ).....	75
Tabel IV.11 Perhitungan Frekuensi Perhitungan $X_{D1}$ .....	76
Tabel IV.12 Analisis Kinerja Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Administrasi.....	76
Tabel IV.13 Analisis Kinerja Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Pengawas .....	78
Tabel IV.14 Analisis Kinerja Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap	79

Tabel IV.15 Analisis Kinerja Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Kemampuan Dalam Berkomunikasi.....	81
Tabel IV.16 Analisis Kinerja Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Menjamin Dan Menambah Mutu Pekerjaan.....	84
Tabel Tabel IV.17 Perhitungan Nilai <i>Mean</i> , Median, dan Sum Nilai $Y_{D1}$ ( $\Sigma Y_{D1}$ ).	87
Tabel IV.18 Perhitungan Frekuensi Perhitungan $Y_{D1}$ .....	88
Tabel IV.19 Analisis Harapan Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap	88
Tabel IV.20 Analisis Harapan Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Pengawas .....	90
Tabel IV.21 Analisis Harapan Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Kualitas Internal SDM.....	91
Tabel IV.22 Analisis Harapan Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Kemampuan Dalam Berkomunikasi.....	93
Tabel IV.23 Analisis Harapan Konsultan berdasar Persepsi Responden Terhadap Indikator Menjamin Dan Menambah Mutu Pekerjaan.....	96
Tabel IV.24 Rekapitulasi Nilai C-Line Untuk Semua Indikator .....	97
Tabel IV.25 Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Indikator Dokumen/Administrasi .....	99
Tabel IV.26 Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Indikator Pengawasan .....	101
Tabel IV.27 Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Indikator Kualitas Internal SDM.....	102
Tabel IV.28 Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Indikator Komunikasi .....	104
Tabel IV.29 Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Indikator Kemampuan Menjamin Dan Menambah Mutu Pekerjaan.....	107
Tabel IV.30 Rekapitulasi Hasil CSI Pada Semua Indikator .....	108
Tabel IV.31 Total Skor Penilaian Responden pada Indikator Dokumen/Administrasi .....	110
Tabel IV.32 Total Skor Penilaian Responden pada Indikator Pengawasan .....	110

Tabel IV.33 Total Skor Penilaian Responden pada Indikator Kualitas Internal SDM .....	110
Tabel IV.34 Total Skor Penilaian Responden pada Indikator Komunikasi .....	111
Tabel IV.35 Total Skor Penilaian Responden pada Indikator Kemampuan Menjamin dan Menjaga Mutu Kerja .....	111
Tabel IV.36 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Dokumen/Administrasi .....	112
Tabel IV.37 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Pengawas.....	114
Tabel IV.38 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Indikator kualitas internal SDM.....	115
Tabel IV.39 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Komunikasi .....	117
Tabel IV.40 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Kemampuan Menjamin Dan Menambah Mutu Pekerjaan.....	119
Tabel IV.41 Faktor Prioritas Yang Berpengaruh Menggunakan Skor Mean pada kuadran I.....	120
Tabel IV. 42 Rekomendasi Strategi Peningkatan Berdasarkan Validasi .....	133

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	43
Gambar III.1 Bagan Alir Penelitian .....	49
Gambar IV.1 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Dokumen/Administrasi .....	112
Gambar IV.2 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator pengawasan.....	113
Gambar IV.3 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator kualitas internal SDM.....	115
Gambar IV.4 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap .....	116
Gambar IV.5 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Kemampuan Menjamin Dan Menambah Mutu Pekerjaan.....	118

## DAFTAR PERSAMAAN

Pers. 2.1 Persamaan <i>Spearman's Rank</i> .....	38
Pers. 2.2 Persamaan <i>Alpha Cronbach</i> .....	39
Pers. 2.3 <i>Mean Importance Score (MIS)</i> .....	40
Pers. 2.4 <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> . ....	41
Pers. 2.5 <i>Weight Factor (WF)</i> . ....	41
Pers 2.6 <i>Weight Score (WS)</i> .....	41
Pers. 2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	42
Pers.4.1 <i>Mean X</i> .....	75
pers. 4.2 <i>C-Line X</i> .....	76
Pers.4.1 <i>Mean Y</i> .....	85
pers. 4.2 <i>C-Line Y</i> .....	86