

EVALUASI KEPUASAN KLIEN TERHADAP HASIL PRODUK KONTRUKSI

(Studi Kasus: PT Isa Putra Konstruksi)

Isnaini Prasetyo Ristianto¹⁾, Mochamad Solikin¹⁾, Senja Rum Harnaeni^{1,*)}, Sri Sunarjono¹⁾

¹⁾*Pogram Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta*

Jl. A. Yani Pabelan, Surakarta, 57102, Indonesia

**)Correspondent Author: srh289@ums.ac.id*

Abstract

A construction service company is a company engaged in the development sector in Indonesia. Construction contractor service business in the form of planning, design, cost calculation, bidding and construction implementation until completion. After all the work is completed, it will be handed over to the project owner or owner. The field of work for construction service companies is in the form of building construction, bridge construction, factory construction, industrial development and road construction. The aim of this study was to test and analyze the evaluation of the satisfaction and quality of service users at the construction company PT. Isa Putra Construction. The analytical method used in this research is a quantitative descriptive research type using Statistical Product and Service Solution (SPSS). The research was conducted at companies engaged in construction services, namely PT. Isa Putra Construction with a sample of 17 respondents. Based on the results of the calculations that have been done, the CSI value is 47%. This CSI value is obtained from the division between the total Weight Score (WS) value and the maximum scale used in this study, namely 5 and multiplying by 100%.

Keywords: *Satisfaction, Quality, Construction Services, Service User Satisfaction Construction*

PENDAHULUAN

Perusahaan jasa konstruksi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembangunan di Indonesia. Usaha jasa kontraktor konstruksi berupa perencanaan, desain, perhitungan biaya, pelelangan dan pelaksanaan pembangunan samapai selesai. Bidang pekerjaan perusahaan jasa konstruksi berupa pembangunan gedung, pembangunan jembatan, pembangunan pabrik, pembangunan industry dan pembangunan jalan (Ali & Rahmat,

2010).

Jasa Konstruksi merupakan salah satu kegiatan dalam bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang mempunyai peranan penting dalam pencapaian berbagai sasaran guna menunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional (Hastuti et al., 2015). Jasa pekerjaan konstruksi adalah keseluruhan atau sebagian rangkaian kegiatan perencanaan atau pelaksanaan beserta pengawasan yang mencakup pekerjaan arsitektural, sipil, mekanikal,

elektrikal, dan tata lingkungan masing-masing beserta kelengkapannya, untuk mewujudkan suatu bangunan atau bentuk fisik lain (Iskamto et al., 2018).

Untuk melaksanakan pekerjaan pembangunan sebuah proyek maka harus dibutuhkan perusahaan jasa konstruksi yang memiliki kemampuan manajemen yang baik. Manajemen perusahaan jasa konstruksi adalah sistem pengelolaan proyek yang sesuai dengan standar mutu pengerjaan proyek. Kualitas proyek yang dapat diselesaikan dengan baik maka akan mempengaruhi dari kepuasan pelanggan atau pemilik proyek, sehingga kelangsungan perusahaan jasa konstruksi proyek akan terus terjaga dan konsisten (Kotler, 2007).

Menurut Tjiptono (2020) Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan "facio" berarti melakukan atau membuat. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Churchill & Suprenant, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biasa pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen (Kuswadi, 2008). Menurut Tjiptono (2020), Konsep

dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa (Fornell, 1992).

PT. Isa Putra Konstruksi adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi dan jasa penyewaan alat - alat berat lokasi workshop di Jalan Ringroad Solo. Jasa layanan kontraktor bangunan baja, kontraktor renovasi, mengerjakan: konstruksi baja, baja ringan, pagar, tralis, kanopi, dan pintu. PT. Isa Putra juga menyewakan alat berat (truck crane, dozer, ekskavator, dump truck) dan alat teknik (Katrol, diesel las, diesel listrik, bor, dll).

Permasalahan yang sering muncul berdasarkan 3 tahun terakhir dan di wilayah Solo Raya (Karanganyar, Sukoharjo, Kartasura, Sragen, Klaten, Wonogiri). Kuisisioner disebarkan ke proyek yang telah selesai dikerjakan dengan responden berjumlah 17 responden. Setiap perusahaan mengisi kuisisioner 1 - 5 orang. Kuisisioner disebarkan 17 kuisisioner dan yang telah diisi responden dengan cara observasi, wawancara dan

penyebaran angket (Ayuni & Oetomo, 2017).

Permasalahan yang sering muncul dalam proyek konstruksi adalah waktu pelaksanaan proyek yang bertambah, pembengkakan biaya, dan rendahnya kualitas hasil pekerjaan proyek. Beberapa penelitian yang berhubungan tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan telah dilakukan oleh Khasani (2013), Putranto et al (2019), Fitriana et al. (2019), dan Ariana (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan Klien terhadap hasil produk PT. Isa Putra Kontruksi.

Proyek

Dalam kegiatan proyek, kecepatan, ketepatan dan keakuratan pelayanan dari konsultan dan kontraktor adalah ukuran yang sangat penting bagi kepuasan pelanggan dalam hal ini pemilik proyek (owner). Apabila sebuah proyek dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan atau dapat diselesaikan lebih cepat, maka dapat dikatakan bahwa program dapat berjalan dengan baik, dan implikasinya dapat memberikan keuntungan bagi pihak-pihak yang terlibat (Dewi et al., 2016 dan Sita & Mulyono, 2016)

Regulasi Kebijakan Terkait

Pemerintah menerbitkan PP RI No. 14 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi di mana sebelumnya telah diatur dalam PP No. 22 Tahun 2020. Sehingga PP 14/2021 ini merupakan perubahan dari

PP 22/2020. PP ini sekaligus merupakan payung hukum turunan yang mengatur pelaksanaan teknis UU Cipta Kerja.

Peraturan dalam PP No 14 Tahun 2021 ini berlaku di seluruh pekerjaan konstruksi di Indonesia, baik yang dilaksanakan melalui sektor pemerintah, swasta maupun usaha perorangan. Dibandingkan dengan peraturan sebelumnya, PP No 14 Tahun 2021 ini memberikan pedoman yang lebih jelas dalam pembagian tanggung jawab dan kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pembinaan, pengawasan jasa konstruksi.

Selain itu, juga dijelaskan dalam Pasal 26A ayat (2) yang menyebutkan bahwa Sumber daya material dan peralatan Konstruksi yang digunakan pada Pekerjaan Konstruksi tercatat dalam Sistem Informasi Jasa Konstruksi terintegrasi melalui Aplikasi Informasi Material Dan Peralatan Konstruksi (SIMPK) (Laksana & Huda, 2019).

Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan, bila suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dengan meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi (Crosby, 2014). Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan

pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan (Akbar, 2021; Sugiarto, 2012, dan Nasution, 2014).

Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan yang bisa membuat puas dengan membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan individu dan rumah tangga (Suprananto, 2015; Lupiyoadi & Hamdani, 2011; Nasution, 2014; Umam & Hariastuti, 2018; dan Suprananto, 2015).

Dipertegas oleh Kotler bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Seiring dengan pendapat di atas kepuasan pelanggan diartikan sebagai “Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan”, maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan pelanggan (Sugiarto, 2012; Nasution, 2014; dan Tumelap et al., 2014).

METODE PENELITIAN

Penelitian terdiri dari 6 tahap, yaitu:

Tahap 1.

Studi lapangan bertujuan untuk mengetahui kondisi mengenai pelayanan kualitas yang ada di kontraktor (Suhada & Syairuddin,

2021). Kontraktor PT. Isa Putra Konstruksi dijadikan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara.

Tahap 2.

Identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam menentukan permasalahan. Permasalahan yang terjadi di kontraktor PT. Isa Putra Konstruksi adalah terkait dengan keterlambatan penyelesaian proyek, yang dalam hal ini perlu dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengguna untuk tugas akhir yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tahap 3.

Perumusan Masalah.

Tahap 4.

Uji validitas dan realibilitas kuesioner untuk menguji validitas dan realibilitas dari instrumen penelitian dengan menggunakan software SPSS. Jika dalam kuesioner terdapat instrumen yang tidak valid maka dilakukan penyusunan kuesioner kembali dengan menghilangkan pertanyaan yang tidak valid dan reliabel tersebut.

Tahap 5.

Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), analisa GAP dan MPIA Matrix Performance Important Analysis (Analisis Empat Kuadran metode Importance Performance Analysis).

Tahap 6.

Analisa dan pembahasan, peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data

yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode analisa GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI). MPIA Matrix Performance Important Analysis (Analisis Empat Kuadran)

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer bersumber data secara langsung ke beberapa perusahaan dan klien yang telah selesai mengerjakan kuisisioner dengan responden populasi berjumlah 17 dan yang telah kembali sebanyak 17 kuisisioner.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan seluruh objek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Sugiarto (2012) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah para pelanggan konstruksi yaitu para pengguna jasa kontraktor PT. Isa Putra Kontruksi pada proyek bangunan gedung di kota Solo Raya dan sekitarnya dengan jumlah 17 orang.

Rancangan Instrumen Penelitian (Kuisisioner)

Kuisisioner dibuat untuk mengukur secara langsung evaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan perusahaan konstruksi PT. Isa Putra

Kontruksi. Instrumen ini dibagi menjadi 3 bagian utama: yaitu informasi profil responden, penilaian tingkat kepuasan dan penilaian tingkat kepentingan terhadap variabel-variabel yang ditanyakan. Tingkat kepuasan menggambarkan tingkat perasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan atau produk yang diterimanya, untuk tingkat kepuasan dari penilaian responden diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Responden yang menjawab sangat tidak puas dengan nilai (1)
2. Responden yang menjawab tidak puas dengan nilai (2)
3. Responden yang menjawab cukup puas dengan nilai (3)
4. Responden yang menjawab puas dengan nilai (4)
5. Responden yang menjawab sangat puas dengan nilai (5)

Sedangkan tingkat kepentingan menggambarkan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan atau dapat dikatakan sebagai harapan dari pelanggan, diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Responden yang menjawab sangat tidak penting/setuju dengan nilai (1)
2. Responden yang menjawab tidak penting/setuju dengan nilai (2)
3. Responden yang menjawab cukup penting/setuju/netral dengan nilai (3)
4. Responden yang menjawab penting/setuju dengan nilai (4)
5. Responden yang menjawab sangat penting/setuju dengan nilai (5)

Tabel 1. Atribut Kuisisioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Konstruksi

No.	Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan PT. Isa Putra Kontraktor
V1	Pemenuhan terhadap fungsi bangunan
V2	Lingkup pekerjaan sesuai dokumen kontrak
V3	Kualitas bangunan sesuai spesifikasi teknis
V4	Kerapian (Estetika) hasil akhir bangunan
V5	Rencana pekerjaan (penjadwalan) yang realistis
V6	Ketepatan waktu penyelesaian proyek
V7	Rutin dan tertib dalam administrasi
V8	Kemudahan pelayanan yang diberikan (kooperatif)
V9	Kesesuaian laporan proyek dengan kondisi aktual di lapangan
V10	Ketepatan dalam memilih supplier dan subkontraktor
V11	Kecepatan menangani masalah
V12	Kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek
V13	Sistem keselamatan dan kesehatan kerja(K3) selama konstruksi
V14	Kemampuan manajer proyek dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tulisan
V15	Komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, sub kontraktor dan supplier
V16	Penanganan keamanan/ sosialisasi di lingkungan proyek
V17	Minimnya pengerjaan ulang (repair/rework) selama pelaksanaan proyek
V18	Sumberdaya manusia yang berkompeten/ berkualitas
V19	Memperhatikan masalah lingkungan dalam proses konstruksi
V20	Ketepatan metode kerja konstruksi yang digunakan
V21	Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi
V22	Pengawasan dan pengendalian proyek dilakukan secara teratur/ terjadwal
V23	Sistem manajemen mutu selama masa konstruksi

Variabel-variabel yang disajikan pada Tabel 1 akan diberikan skor penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan PT. Isa Putra Kontruksi, melalui penyebaran kuisisioner kepada pelanggan konstruksi yaitu owner atau dapat diwakilkan oleh manajemen konstruksi/ pengawas/ tim teknis untuk menilai kinerja kontraktornya.

Analisis Data

1. Uji Validitas untuk menguji apakah suatu kuisisioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Kriteria pengujiannya:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika Cronbach's alpha (α) lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan reliabel.

- b. Jika Cronbach's alpha (α) lebih kecil dari 0,6 maka pertanyaan tidak reliabel.
3. Uji Beda tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Untuk sampel Untuk melakukan uji beda digunakan Paired Samples T Test dengan menguji hipotesis yang membuktikan ada tidaknya perbedaan antara tingkat kepuasan dan kepentingan.
4. Analisa dan pembahasan evaluasi responden
 - a. *Customer Satisfaction Index (CSI)*
Tahapan Pengukuran CSI (Stratford,2018) meliputi:
 - 1) Menghitung nilai mean important score (MIS) untuk seluruh variabel kepentingan.
 - 2) Menghitung nilai mean satisfaction score (MSS) untuk seluruh variabel kepuasan.
 - 3) Menghitung weight importance factor (WF) dari nilai mean tingkat kepentingan (MIS) dibagi total nilai mean tingkat kepentingan (Total MIS), rumus: $WF = MIS/Total\ MIS$.
 - 4) Menghitung weighted score (WS), yaitu bobot perkalian antara WF dengan mean satisfaction score (MSS) untuk masing-masing variabel,
Rumus: $WS = MSS \times WF$.
 - 5) Menghitung customer satisfaction index (CSI), yaitu weighted average total (WAT) dibagi high scale (HS), skala maksimal yang digunakan skala penilaian.
Rumus: $CSI\ \% = WAT/HS$.
 - b. Analisis GAP

Pada analisis gap ini perhitungan evaluasi kepuasan pelanggan dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara penilaian skor tingkat kepuasan dengan penilaian skor tingkat kepentingan untuk seluruh variabel-variabel evaluasi kinerja manajemen proyek.

- c. *Matrix Performance Important Analysis (Analisis Empat Kuadran)*
Analisis diagram kartesius (important performance analysis) dapat diketahui pengklasifikasian kinerja manajemen proyek kontraktor yang terbagi ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran a, kuadran b, kuadran c, dan kuadran d. Di mana sumbu mendatar (x) dari diagram kartesius merupakan tingkat kepuasan pelanggan dari kinerja manajemen proyek kontraktor dan sumbu tegak (y) merupakan tingkat kepentingan/harapan dari pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor. Berdasarkan perhitungan dari sub-bab sebelumnya telah diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari masing-masing variabel pengukuran kinerja manajemen proyek kontraktor besar bangunan gedung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Sebaran Data Kuisisioner

Kuisisioner disebarkan ke proyek yang telah selesai dikerjakan dengan responden pemilik proyek yang berjumlah 17 responden dengan berdasarkan 3 tahun terakhir dan di wilayah Solo Raya. Kuisisioner yang

disebarkan dan kembali setelah diisi sebanyak 17 kuisisioner

Identitas Responden

Penelitian ini menggunakan metode statistic deskriptif untuk memberikan informasi responden yang meliputi: Jenis kelamin, jabatan, pendidikan dan pengalaman mengelola proyek, sebagaimana disajikan pada Tabel 2 - Tabel 4. Pada identitas responden perhitungan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Banyaknya	
	Org	Persentasi (%)
Laki-Laki	13	76,47
Perempuan	4	23,53
Jumlah	17	100,00

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Klasifikasi Tingkat Pendidikan	Banyaknya	
	Org	Persentase (%)
Tamat SLTA	2	11,76
Tamat Sarjana	13	76,47
Tamat Pascasarjana	2	11,76
Jumlah	17	100,00

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja

Klasifikasi Masa kerja	Banyaknya	
	Org	Persentasi (%)
1 tahun s/d 5 tahun	5	29,41
6 tahun s/d 10 tahun	8	47,06
Lebih dari 10 tahun	4	23,53
Jumlah	17	100,00

Informasi Perusahaan

PT. Isa Putra Adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi dan jasa penyewaan alat - alat berat lokasi workshop di jalan ringroad Solo. Jasa layanan kontraktor bangunan baja, kontraktor renovasi, mengerjakan: Kontruksi baja, baja ringan, pagar, tralis, kanopi, Pintu. Menyewakan: Alat berat (truck crane, dozer, ekskavator, dump truck) alat teknik (Katrol, diesel las, diesel listrik, bor, dll).

Permasalahan yang sering muncul berdasarkan 3 tahun terakhir dan di wilayah Solo Raya. Kuisisioner disebarikan ke proyek yang telah selesai dikerjakan dengan responden berjumlah 17 responden. Setiap perusahaan mengisi kuisisioner 1 - 5 orang. Kuisisioner disebarikan 17 kuisisioner dan yang telah diisi responden dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket.

Pada proyek konstruksi terdapat beberapa variabel yang menjadi permasalahan memperlambat proyek. Pada beberapa variabel tersebut merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan. Perpanjangan waktu pelaksanaan biasa terjadi yang karena ada beberapa variabel yang mempengaruhinya, berdampak pada rendahnya kualitas dan tambahan biaya yang harus dikeluarkan di luar kontrak. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi pihak – pihak yang terkait. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih terhadap pelaksanaan proyek agar dapat dilaksanakan menurut waktu yang telah disepakati.

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuisioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Perhitungannya menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 22. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar (Afandi, 2018). Kriteria pengujiannya:

a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid.

b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Persyaratan minimum agar dapat dianggap valid apabila nilai r -hitung $>$ nilai kritis (r -tabel) pada $\alpha = 0,05$. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 17 maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel Distribusi Nilai r -tabel SIGNIFIKASI 5% DAN 1% maka r tabel = 0,482.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran handal (*reliabel*) bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Teknik uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*, dengan taraf nyata 5%, perhitungannya menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 22. Hasil uji validasi variabel tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 5. Dengan kriteria jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau apabila nilai *alpha cronbach*

$>$ 0,600, maka *item* tersebut dinyatakan *reliabel* (Ghozali, 2018).

Tabel 5. Tabel hasil uji validasi variabel tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

No	Variabel – variabel evaluasi	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	V1	0,666	0,780
2	V2	0,888	0,792
3	V3	0,681	0,981
4	V4	0,905	0,925
5	V5	0,831	0,864
6	V6	0,913	0,926
7	V7	0,942	0,903
8	V8	0,919	0,916
9	V9	0,849	0,888
10	V10	0,737	0,807
11	V11	0,9	0,896
12	V12	0,94	0,917
13	V13	0,947	0,896
14	V14	0,929	0,926
15	V15	0,934	0,974
16	V16	0,901	0,961
17	V17	0,885	0,961
18	V18	0,887	0,842
19	V19	0,929	0,876
20	V20	0,83	0,853
21	V21	0,89	0,895
22	V22	0,946	0,935
23	V23	0,952	0,943

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,986	23

Uji Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Untuk melakukan uji beda digunakan independent t test dengan menguji hipotesis yang membuktikan ada tidaknya perbedaan antara tingkat kepuasan dan kepentingan. Hasil uji beda harus ada perbedaan rata-rata antara nilai tingkat kepuasan dan nilai tingkat kepentingan. Dari jawaban responden pada kuisioner diperoleh

nilai rata-rata untuk setiap variabel pengukuran. Dari output didapat nilai korelasi sebesar 0,986 dengan signifikan 0,000, hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara kepuasan dan kepentingan karena nilai yang mendekati 1.

Dalam pengujian hipotesis, kriteria untuk menolak atau tidak

menolak H_0 berdasarkan nilai t dan p -value yang di dapat dari hasil output SPSS independentt test. Nilai rata – rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan disajikan pada Tabel 6, sementara Hasil paired sampels T test dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 6. Nilai rata – rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

No Responen	Rata -rata Kepuasan Per Variabel	Rata -Arata Kepentingan Per Variabel
respo 1	4,78	5,00
respo 2	2,91	2,70
respo 3	5,00	5,00
respo 4	3,65	3,91
respo 5	2,39	4,87
respo 6	3,00	3,00
respo 7	5,00	5,00
respo 8	1,87	2,87
respo 9	3,57	3,74
respo 10	4,78	5,00
respo 11	4,00	4,00
respo 12	4,00	4,96
respo 13	2,22	3,96
respo 14	3,30	3,35
respo 15	3,91	4,26
respo 16	3,65	3,91
respo 17	3,61	4,83

Tabel 7. Hasil paired sampels T test

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	kepuasan	3,6259	17	,94878	,23011
	kepentingan	4,1388	17	,81326	,19724
Paired Samples Correlations					
		N	Correlation	Sig.	
Pair 1	kepuasan & kepentingan	17	,666	,004	

Paired Samples Test									
Paired Differences									
Pair	kepuasan - 1 kepentingan	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence		t	df	Sig. (2- tailed)
					Lower	Upper			
		-,51294	,73080	,17725	-,88869	-,13720	-2,894	16	,011

Analisa dan Pembahasan Evaluasi Kepuasan Responden

Analisis Deskriptif jawaban responden adalah untuk mengetahui jawaban responden sesuai dengan variable penelitian. Hasil jawaban untuk mengetahui: jumlah jawaban per item pertanyaan, total skor, rata-rata (mean), presentase, kriteria dan standart deviasi untuk masing-masing indikator yang

mendukung variabel. Terdapat tiga analisa pembahasan evaluasi kepuasan responden, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 8 yaitu:

- Tingkat kesesuaian variabel kepuasan responden
- Analisa CSI (customer satisfaction index)
- Matrik performance important analysis

Tabel 8. Pembahasan evaluasi kepuasan responden

No var	jumlah nilai kepuasan	mss	jumlah nilai kepentingan	mis	tingkat kesesuaian	wf	ws	GAP
V1	65	3,82	68	4,00	96%	0,046	0,175	3
V2	66	3,88	71	4,18	93%	0,047	0,181	5
V3	61	3,59	71	4,18	86%	0,043	0,154	10
V4	67	3,94	71	4,18	94%	0,047	0,186	4
V5	63	3,71	74	4,35	85%	0,044	0,165	11
V6	61	3,59	69	4,06	88%	0,043	0,154	8
V7	57	3,35	67	3,94	85%	0,040	0,135	10
V8	57	3,35	67	3,94	85%	0,040	0,135	10
V9	57	3,35	65	3,82	88%	0,040	0,135	8
V10	58	3,41	68	4,00	85%	0,041	0,140	10
V11	58	3,41	69	4,06	84%	0,041	0,140	11
V12	63	3,71	70	4,12	90%	0,044	0,165	7
V13	61	3,59	72	4,24	85%	0,043	0,154	11
V14	60	3,53	69	4,06	87%	0,042	0,149	9
V15	64	3,76	72	4,24	89%	0,045	0,170	8
V16	65	3,82	73	4,29	89%	0,046	0,175	8
V17	66	3,88	73	4,29	90%	0,047	0,181	7
V18	59	3,47	72	4,24	82%	0,042	0,144	13
V19	62	3,65	74	4,35	84%	0,044	0,159	12
V20	61	3,59	73	4,29	84%	0,043	0,154	12
V21	61	3,59	70	4,12	87%	0,043	0,154	9
V22	64	3,76	69	4,06	93%	0,045	0,170	5
V23	62	3,65	71	4,18	87%	0,044	0,159	9
T	1418	83,41	1043	95,18	136%	wt	2,337	
						csi	47%	

Tingkat Kesesuaian Variabel Kepuasan Responden

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas prosentase tingkat kesesuaian dimana nilai tingkat kesesuaian tertinggi dari responden pada variabel 1 yaitu Pemenuhan terhadap fungsi bangunan dengan skor 96%. Untuk tingkat kesesuaian terendah pada variabel ke 18 yaitu Sumber daya manusia yang berkompeten/ berkualitas skor 82% dapat dilihat pada Tabel 7.

Analisis CSI (Customer Satisfaction Index)

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa sangat diperlukan untuk menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh suatu atribut. Perhitungan tingkat kinerja konsumen dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memerlukan skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja indikator yang ada di PT. Isa Putra Konstruksi.

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 47%. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai Weight Score (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 dan mengalikan dengan 100%.

Analisis GAP

Analisis GAP untuk perhitungan evaluasi kepuasan pelanggan dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara penilaian skor tingkat kepuasan dengan

penilaian skor tingkat kepentingan untuk seluruh variabel-variabel. Pada perhitungan analisis kesenjangan (GAP) Penilaian dipengaruhi oleh banyaknya jumlah responden, yang akan berpengaruh terhadap hasil perhitungan nilai skor gap tertinggi dan nilai skor gap terendah diketahui.

Berdasarkan hasil Tabel 8 hasil analisa GAP penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan nilai skor GAP tertinggi terdapat pada variabel V18 Sumberdaya manusia yang berkompeten/ berkualitas dengan skor 13. Untuk skor GAP terendah pada variabel V1 pemenuhan terhadap fungsi bangunan dengan skor 3. Dapat di lihat bahwa mayoritas responden mempunyai ekspektasi yang tinggi, hal itu dapat di buktikan sesuai Tabel 8 tingkat kesesuaian variabel kepuasan klien. Meskipun nilai indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria “cukup puas”, pihak PT Isa Putra masih harus meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas prosentase tingkat kesesuaian dimana nilai tingkat kesesuaian tertinggi dari responden pada variabel 1 yaitu Pemenuhan terhadap fungsi bangunan skor 96%. Untuk tingkat kesesuaian terendah pada variabel ke 18 yaitu Sumberdaya manusia yang berkompeten/ berkualitas dengan skor 82%.

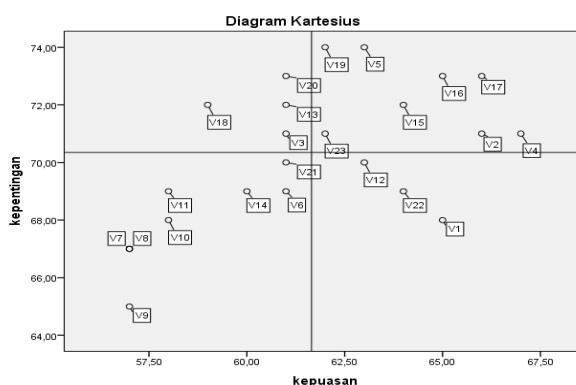
Matrix Performance Important Analysis

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai Evaluasi kepuasan klien terhadap hasil produk, maka selanjutnya dapat digunakan analisis diagram kartesius

(important performance analysis). Dengan analisis diagram kartesius ini maka dapat diketahui pengkalsifikasian nilai rata-rata tingkat kepuasandan tingkat kepentingan yang terbagi ke dalam empat kuadran yaitu kuadran a, kuadran b, kuadran c, dan kuadran d. Berdasarkan perhitungan dari sub-bab

sebelumnya rata rata tingkat kepuassan tingkat pentingan tersebut.

Mengacu pada Tabel 8 diketahui bahwa Hasil perhitungan urutan prioritas perbaikan pada atribut-atribut atau indikator tersebut sesuai dengan konsep diagram kartesius pada kuadran sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram kartesius

Prioritas Perbaikan Kinerja PT. Isa Putra Konstruksi (Kuadran I)

Variabel pada kuadran A diagram kartesius menunjukkan variabel evaluasi kepuasan dan kualitas pengguna jasa perusahaan konstruksi PT. Isa Putra Konstruksi yang belum memuaskan pelanggan dan perlu untuk

diprioritaskan/ ditingkatkan kinerjanya, dalam hal ini variabel yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari empat variable. Dari Tabel 9 dapat dilihat terdapat 4 variabel responden yang masih dapat ditingkatkan kinerjanya untuk meningkatkan performance dari PT. Isa Putra Konstruksi.

Tabel 9. Tabel Kuadran I

Var	Variabel Pengukuran Responden	Kuadran	Penanganan
V3	Kualitas bangunan sesuai spesifikasi teknis	Kuadran I	Prioritas perbaikan
V13	Sistem keselamatan dan kesehatan kerja(K3) selama konstruksi	Kuadran I	Prioritas perbaikan
V18	Sumberdaya manusia yang berkompeten/ berkualitas	Kuadran I	Prioritas perbaikan
V20	Ketepatan metode kerja konstruksi yang digunakan	Kuadran I	Prioritas perbaikan

Variabel Kinerja Proyek Harus Dipertahankan (Kuadran II)

Variabel pada kuadran II diagram kartesius menunjukkan variabel evaluasi kepuasan dan kualitas pengguna jasa perusahaan konstruksi PT. Isa Putra Konstruksi yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan/ harapan pelanggan, sehingga kepuasan dari pelanggan telah tercapai dan perlu untuk dipertahankan

kinerjanya, dalam hal ini variabel yang termasuk dalam kuadran ini terdiri dari delapan variable. Tabel 10 menunjukkan terdapat 8 variabel responden yang telah memuaskan pelanggan, dan penanganan perlu di pertahankan kinerjanya. Mayoritas pada kuadran ini dapat di simpulkan bahwa pelanggan sudah merasa puas terhadap mayoritas kinerja PT. Isa Putra Konstruksi.

Tabel 10. Kuadran II

Var	Variabel Pengukuran Responden	Kuadran	Penanganan
	Lingkup pekerjaan sesuai dokumen kontrak		
V2		Kuadran II	Pertahankan
V4	Kerapian (Estetika) hasil akhir bangunan	Kuadran II	Pertahankan
	Rencana pekerjaan (penjadwalan) yang realistis		
V5		Kuadran II	Pertahankan
	Komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, sub kontraktor dan supplier		
V15		Kuadran II	Pertahankan
	Penanganan keamanan/ sosialisasi di lingkungan proyek		
V16		Kuadran II	Pertahankan
	Minimnya pengerjaan ulang (repair/rework) selama pelaksanaan proyek		
V17		Kuadran II	Pertahankan
	Memperhatikan masalah lingkungan dalam proses konstruksi		
V19		Kuadran II	Pertahankan
	Sistem manajemen mutu selama masa konstruksi		
V23		Kuadran II	Pertahankan

Variabel Kinerja Proyek Prioritas Perbaikan Rendah (Kuadran III)

Pada kuadran III kartesius menunjukkan tingkat kepuasan rendah sedangkan tingkat kepentingan juga rendah, dengan kata lain pelanggan tidak begitu

mengharapkan perbaikan. Pada kuadran ini tidak perlu di prioritaskan / ditingkatkan dan termasuk prioritas rendah. Variabel ini dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Tabel Kuadran III

Var	Variabel Pengukuran Responden	Kuadran	Penanganan
V6	Ketepatan waktu penyelesaian proyek	Kuadran III	prioritas rendah
V7	Rutin dan tertib dalam administrasi	Kuadran III	prioritas rendah
V8	Kemudahan pelayanan yang diberikan (kooperatif)	Kuadran III	prioritas rendah
V9	Kesesuaian laporan proyek dengan kondisi aktual di lapangan	Kuadran III	prioritas rendah
V10	Ketepatan dalam memilih supplier dan subkontraktor	Kuadran III	prioritas rendah
V11	Kecepatan menangani masalah	Kuadran III	prioritas rendah
V14	Kemampuan manajer proyek dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tulisan	Kuadran III	prioritas rendah
V21	Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi	Kuadran III	prioritas rendah

Variabel Kinerja Proyek Berlebihan (Kuadran IV)

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi pelanggan tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik.

Selain itu, dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang perlu dibenahi. Tabel 12 memperlihatkan atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya.

Tabel 12. Tabel kuadran IV

Var	Variabel Pengukuran Responden	Kuadran	Penanganan
V1	Pemenuhan terhadap fungsi bangunan	Kuadran IV	kinerja berlebihan
V12	Kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek	Kuadran IV	kinerja berlebihan
V22	Pengawasan dan pengendalian proyek dilakukan secara teratur/ terjadwal	Kuadran IV	kinerja berlebihan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 47% berada pada rentang 51% S/D 65% yang berarti, secara umum indeks kepuasan pengguna jasa PT Isa Putra berada pada kriteria “cukup puas”. Kualitas Pelayanan Prioritas Perbaikan Kinerja PT. Isa Putra

Konstruksi adalah Pemenuhan terhadap fungsi bangunan, Kecepatan dalam merespon permintaan pemilik proyek, pengawasan dan pengendalian proyek dilakukan secara teratur/ terjadwal.

Kualitas Pelayanan yang Harus Dipertahankan PT. Isa Putra Konstruksi adalah Lingkup pekerjaan sesuai dokumen kontrak, Kerapian (Estetika)

hasil akhir bangunan, Rencana pekerjaan (penjadwalan) yang realistis, Komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, sub kontraktor dan supplier, Penanganan keamanan/ sosialisasi di lingkungan proyek, Minimnya pengerjaan ulang (repair/rework) selama pelaksanaan proyek, Memperhatikan masalah lingkungan dalam proses konstruksi, Sistem manajemen mutu selama masa konstruksi, Kualitas Pelayanan yang Harus Ditingkatkan PT. Isa Putra Konstruksi salah satunya Ketepatan waktu penyelesaian proyek, Rutin dan tertib dalam administrasi, Kemudahan pelayanan yang diberikan (kooperatif), Kesesuaian laporan proyek dengan kondisi aktual di lapangan, Ketepatan dalam memilih supplier dan subkontraktor, Kecepatan menangani masalah, Kemampuan manajer proyek dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tulisan, Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, W., 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Rumah Makan Hidayat Kecamatan Lala Bata Kabupaten Soppeng). *Manajemen*, 1(1).
- Ali, A.S., & Rahmat, I., 2010, The performance measurement of construction projects managed by ISO-certified contractors in Malaysia. *Journal of Retail and Leisure Property*, 9 (1), 25–35.
- Ariana, R., 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep Dan Indikator*, 1–23.
- Ayuni, Y.Q., & Oetomo, H.W., 2017, Pengaruh CAR, LDR, dan CIC Terhadap ROE Perbankan yang Terdaftar di BEI. *Ilmu Dan Riset Manajemn*, 6 (6), 1–17.
- Crosby, P.B., 2014, *Quality is free _ the art of making quality certain*.
- Dewi, A.D.P., Sudipta, I.G.K., & Setyowati, D.S., 2016, Analisis Aspek Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja pada Proyek Konstruksi Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 20 (2), 103–109.
- Fitriana, D., Florencia, Dwi, J.U., & Tanto, D., 2014, Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3 (1), 283–295.
- Fitriana, D., Florencia, Y.K.O., 2019, Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Kinabalu*, 11 (2), 50–57.
- Fornell, C., 1992, A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. In *Journal of Marketing* (Vol. 56, Issue 1, p. 6).
- Hastuti, N.D., Luthfia, N.A., Utomo, J.D.H., & Kistian, F., 2015, Pengukuran Kepuasan Kontraktor terhadap Kinerja Klien pada Proyek Konstruksi Pemerintah. *Quality Management*, 12, 34–37.
- Iskamto, D., Risman, & Alwifari, A., 2018, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di badan usaha milik desa (BUMDES) 1*.
- Khasani, R.R., 2013, *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap*

- Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar Bangunan Gedung*. 136.
- Kotler, 2007, Manajemen pemasaran / Philip Kotler; alih bahasa, Benyamin Molan; penyunting bahasa, Bambang Sarwiji | OPAC Perpustakaan Nasional RI. In *Indeks, Jakarta 2008*.
- Kuswadi, 2008, Cara Mengukur Kepuasan Karyawan, Perpustakaan Kementerian Perindustrian. In *Kementerian Perindustrian Republik Indonesia*.
- Laksana, P.A., & Huda, M., 2019, Identifikasi Tingkat Kepentingan Penerapan Manajemen Proyek Konstruksi Berdasarkan Iso 21500 Pada Proyek Konstruksi (Studi Kasus Proyek Gereja Mawar Sharon Kota Surabaya). *Axial: Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Konstruksi*, 7 (2), 147–156.
- Lupiyoadi, R., & Dedy A. Hamdani, 2011, *Manajemen pemasaran jasa* (p. 298).
- Nasution, A., 2014, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. In *Jurnal* (Issue Diadit media, p. 13).
- Pemerintah Republik Indonesia, 2021, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021 Tentang Jasa Konstruksi. *Jasa Konstruksi*, 085113, 1–184.
- Putranto, R.R., Utami, S., & Bambang, R.N., 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Servis Ahas Rizky Motor Prambon Nganjuk). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2 (2), 182–197.
- Sugiarto, 2012, *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*, OPAC Perpustakaan Nasional RI.
- Suhada, D., & Syairuddin, B., 2021, Analysis of Customer Satisfaction in Construction Companies Using QFD Method. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0 (1), 341.
- Suprananto, J., 2015, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Menaikkan Pangsa Pasar*.
- Sita, T. & Mulyono, A.T., 2016, Pengaruh Komponen Manajemen Konstruksi Terhadap Capaian Mutu Pemeliharaan Preventif Perkerasan Lentur. *Agustus*, 16 (2), 151–162.
- Tjiptono, F., 2020, Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6 (11), 951–952.
- Tumelap, J., Sumajouw, M., & Waney, E., 2014, Analisis Kinerja Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi (Studi Kasus Di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4 (2), 99224.
- Umam, R.K., & Hariastuti, N.P., 2018, Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0 (0), 339–344.