

**PENGUKURAN KEPUASAN KONTRAKTOR TERHADAP KINERJA
KLIEN PADA PROYEK KONSTRUKSI PEMERINTAH**

Neno Ayu Luthfia, Noviana Dwi Hastuti,
Jati Utomo DH^{*}), Frida Kistiani,
Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro
Jl.Prof.Soedarto,SH., Tembalang, Semarang, 50239,
Telp.: (024) 7474770, Fax.: (024) 7460060

ABSTRAK

Salah satu penyebab utama permasalahan yang terjadi di dalam proyek konstruksi adalah akibat kurang baiknya kinerja klien. Contoh permasalahan yang biasa muncul yang diakibatkan oleh klien antara lain; komunikasi yang buruk, perubahan desain akhir, keterlambatan pembayaran, dan sebagainya. Maksud dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek. Data dikumpulkan melalui survey dan *interview* kepada 61 responden yang terdiri dari 13 responden kontraktor kualifikasi besar, 12 responden kontraktor kualifikasi menengah, dan 36 responden kontraktor kualifikasi kecil. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (SCI)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Setelah didapatkan hasil, dilakukan validasi kepada 4 orang praktisi untuk memastikan hasil survey. Hasil penelitian menunjukkan nilai kepuasan kontraktor untuk keseluruhan kualifikasi adalah sebesar 69.40% di mana prosentase tersebut masuk dalam kategori puas. Dari olah data yang dilakukan didapatkan pula prioritas indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Hasil yang diperoleh adalah indikator keuangan merupakan indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Sedangkan berdasarkan validasi yang dilakukan kepada kontraktor terhadap hasil penelitian yang diperoleh, kontraktor berpendapat bahwa kinerja mengenai alur birokrasi merupakan kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Kata kunci: kepuasan kontraktor, kinerja klien, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

One of the main causes of the problems that occur in the construction project is due to poor performance of the client. Examples of issues that commonly arise, among others; poor communication, late design changes, late payments, and so on. The purpose of this study was to determine the level of client satisfaction on the performance of the contractor in order to optimize the performance of the project. Data were collected through surveys and interviews to 61 respondents consisting of 13 respondents of large qualified contractors, 12 respondents of medium qualified contractors, and 36 respondents of small qualified contractors. The research data was processed using the method Customer Satisfaction Index (SCI) and methods of Importance Performance Analysis (IPA). After getting the results, validated to 4 practitioners to ensure the survey results. The results showed overall satisfaction scores for qualifying contractors amounted to 69.40% where the percentage in the category are satisfied. Then the data was also obtained priority indicators that need to be improved and maintained. The result is an indicator of financial performance indicators that need to be improved. While validation is performed by the contractor of the results obtained, the contractor argued that the performance of the flow performance of the bureaucracy is a top priority for improvement.

Keywords: *contractor satisfaction, client performances, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*