

**TUGAS AKHIR**

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PROYEK (*OWNER*)  
TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PADA PEKERJAAN JASA  
KONSTRUKSI (STUDI KASUS: DI BAWAH DINAS PEKERJAAN UMUM  
DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PASAMAN BARAT)**

*Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik Program Studi Teknik Sipil Jurusan Teknik Sipil FT UNP*



**Oleh:**

**WARHAM EKA PUTRA**

**NIM. 17323014**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR


KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PROYEK (OWNER)  
TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PADA PEKERJAAN JASA  
KONSTRUKSI (STUDI KASUS: DI BAWAH DINAS PEKERJAAN UMUM  
DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PASAMAN BARAT)

Nama : Warhani Eka Putra  
TM/NIM : 2017/17323014  
Program Studi : Teknik Sipil  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Padang, November 2021

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

  
Rizka Andani, S.T., M.T.  
NIP. 19771020191050001

Ketua Jurusan

  
Rafandi Lubis, Ph.D.  
NIP. 197501051983003121001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PROYEK (OWNER)  
TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PADA PEKERJAAN JASA  
KONSTRUKSI (STUDI KASUS: DI BAWAH DINAS PEKERJAAN UMUM  
DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PASAMAN BARAT)

Nama : Warham Eka Purro  
TM/NIM : 2017/1732/014  
Program Studi : Teknik Sipil  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Padang, November 2021

Pengesahan

1. Rizmi Apdani, ST., MT

2. Prof. Dr. M. Galimata, MSIL

3. Dr. Ari Suardi Rahman Arifin, ST., MT





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS TEKNIK

**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7059998, FT. (0751) 7055644, 440118 Fax. 7055644  
E-mail: info@ft.unp.ac.id

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WARHAM EKA PUTRA  
NIM/TM : 17323014  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : FT UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi/Tugas Akhir/Proyek Akhir saya dengan judul Kajian Tingkat Kepuasan Pemakai Proyek Cowork Terhadap Kinerja kontraktor pada Pelaksanaan jasa Konstruksi (Studi kasus: Di Bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Paman Barat

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Teknik Sipil

(Faisal Aghar, ST.,MT.,Ph.D )  
NIP. 19750103 200312 1 001

Saya yang menyatakan,



WARHAM EKA PUTRA

## BIODATA



### Data Diri

Nama Lengkap : Warham Eka Putra  
Tempat/Tanggal Lahir : Ujunggading, 02 Oktober 1998  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Anak Ke : 2 (Dua)  
Jumlah Saudara : 3 (Tiga)  
Alamat : Sayur Maincat Jorong Koto Pinang Kec.Lembah  
Melintang Kab. Pasaman Barat Prov. Sumatera  
Barat  
Email : [warhampasaman@gmail.com](mailto:warhampasaman@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN 04 Lembah Melintang  
SMP/MTs : SMPN 1 Lembah Melintang  
SMA/MA/SMK : SMKN 1 Sasak Ranah Pasisie

### Tugas Akhir

Judul : Kajian Tingkat Kepuasan Pemilik Proyek (*Owner*)  
Terhadap Kinerja Kontraktor Pada Pekerjaan Jasa  
Konstruksi (Studi Kasus: Di Bawah Dinas  
Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten  
Pasaman Barat)  
Tempat Penelitian : Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang  
Kabupaten Pasaman Barat  
Tanggal Sidang : 2 November 2021

Padang, Oktober 2021

Warham Eka Putra

## ABSTRAK

**Warham Eka Putra: Kajian Tingkat Kepuasan Pemilik Proyek (*Owner*) terhadap Kinerja Kontraktor pada Pekerjaan Jasa Konstruksi (Studi Kasus: Di Bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat)**

**Pembimbing : Risma Apdeni, ST., MT**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terdapatnya beberapa pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat yang belum sesuai dengan standar kinerja proyek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek pada pekerjaan jasa konstruksi di dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah proyek konstruksi yang satuan kerjanya di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat. Responden pada penelitian ini yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat yang diwakili oleh kepala dinas, sekretaris dinas, kepala bidang, kepala seksi, dan pengawas lapangan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probabilistic sampling* yaitu pengambilan sampel tidak acak dengan cara *purposive sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan melalui angket yang disebar langsung kepada responden penelitian. Angket disusun dengan menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan menggunakan rumus Derajat Pencapaian (DP).

Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat berada dalam kategori cukup puas. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis terhadap seluruh subindikator penelitian yang menghasilkan kategori cukup puas dengan nilai Derajat Pencapaian (DP) dari seluruh subindikator sebesar 65, 56%.

**Kata Kunci:** Kajian, Kepuasan, Pemilik Proyek (*Owner*)

## ABSTRACT

**Warham Eka Putra: A Study of Owner Satisfaction Level on Contractor's Performance in Construction Project (Case Study: Under the Office of Public Work and Spatial Planning of West Pasaman Regency)**

**Supervisor : Risma Apdeni, ST., MT**

***Abstract:** This research is motivated by the implementation of several infrastructure development implementations in West Pasaman Regency that have not been in accordance with project performance standards. The purpose of this penelitan is to find out the level of satisfaction of the project owner (owner) to the performance of the contractor in order to optimize the performance of the project on construction services work in the Office of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of West Pasaman Regency.*

*This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The population in this study is a construction project whose work unit is under the Office of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of West Pasaman Regency. Respondents to this study were the Public Works and Spatial Planning Office (PUPR) of West Pasaman Regency represented by the head of the office, the secretary of the office, the head of field, the head of the section, and the field staffer. Teknik sampling using non-probabilistic sampling is sampling is not random by purposive sampling. The collection of research data is done through questionnaires distributed directly to research respondents. The questionnaire is arranged using the Likert scale and analyzed using the Achievement Degree (DP) formula.*

*From the results of the data analysis it can be concluded that the level of satisfaction of the project owner (owner) to the performance of the contractor on construction services work under the Office of Public Works and Spatial Planning of West Pasaman Regency is in the category of quite satisfied. This is evidenced by the results of an analysis of all research subindicators that resulted in a category quite satisfied with the achievement degree (DP) value of all subindicators of 65.56%.*

**Keywords:** Study, Satisfaction, Owner

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikumWr.Wb*

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahuwata'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Kajian Tingkat Kepuasan Pemilik Proyek (*Owner*) terhadap Kinerja Kontraktor pada Pekerjaan Jasa Konstruksi (Studi Kasus: di Bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat)”**. Tidak lupa shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu'alaihiwasallam* beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Risma Apdeni, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, petunjuk, pengarahan dan nasihat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. M. Giatman, MSIE., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan yang sangat membangun dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Ari Syaiful Rahman Arifin, ST., MT., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan yang sangat membangun dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Bapak Faisal Ashar, S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang sekaligus Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil.

5. Bapak Yaumal Arbi, S.T., M.T., selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen serta semua *staff* pengajar dan teknisi Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. Rekan-rekan mahasiswa/i Jurusan Teknik Sipil serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan motivasi baik moril maupun materil kepada penulis. Dibalik orang-orang hebat terdapat orang-orang yang lebih hebat dibelakang yang selalu mendukungnya. Atas segala bantuan yang telah diberikan tersebut penulis mendoakan semoga Allah Subhanahuwata'ala membalas kebaikan dan keikhlasan dengan amal dan pahala, *Aaamin*.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Mudah-mudahan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Teknik Sipil khususnya dan mahasiswa Fakultas Teknik umumnya, terutama bagi penulis sendiri.

Padang, Oktober 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	iv
<b>BIODATA</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Tugas Akhir .....	7
F. Manfaat Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Pengadaan Barang / Jasa Pemerintahan .....	8
1. Pengertian Pengadaan Barang/ Jasa .....	8
2. Tujuan Pengadaan Barang/ Jasa .....	8
3. Pelaku Pengadaan Barang/ Jasa .....	9
4. Metode Pemilihan Penyedia Barang atau Pekerjaan konstruksi atau Jasa Lainnya .....	10
B. Proyek Konstruksi .....	10
1. Pengertian Proyek .....	10
2. Ciri-ciri Proyek .....	11

3. Klasifikasi Proyek.....	11
4. Proyek Konstruksi .....	12
5. Karakteristik Proyek Konstruksi .....	12
6. Jenis-jenis Proyek Konstruksi .....	14
7. Tahapan Proyek Konstruksi.....	14
C. Manajemen Proyek Konstruksi.....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
2. Manajemen Proyek .....	17
3. Manajemen Proyek Konstruksi .....	18
4. Fungsi Manajemen Konstruksi.....	18
5. Tujuan Manajemen Konstruksi .....	19
6. Unsur-unsur Pelaksana Proyek Konstruksi .....	20
7. Kriteria Keberhasilan Pekerjaan Proyek Konstruksi.....	23
D. Kinerja.....	25
1. Pengertian Kinerja .....	25
2. Pengukuran Kinerja .....	26
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	27
4. Indikator Kinerja.....	27
E. Kepuasan Pelanggan Konstruksi.....	28
F. Penelitian yang Relevan .....	32
G. Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Desain Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Wawancara .....	36
2. Kuesioner.....	37
E. Kisi-kisi Instrumen.....	38
F. Uji Coba Instrumen .....	38
1. Uji Validitas.....	39

2. Uji Reliabilitas .....	41
G. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Data .....	43
B. Analisis Data .....	44
C. Hasil Penelitian .....	44
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>6</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Pelaksanaan Pembangunan Infrastruktur yang Belum Sesuai dengan Standar Kinerja Proyek di Kabupaten Pasaman Barat .....	3
Tabel 2. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 3. Skor Jawaban dari Masing-Masing Pertanyaan .....	37
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Angket Uji Coba.....	38
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Putaran Pertama.....	40
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas .....	41
Tabel 8. Kategori Derajat Pencapaian.....	42
Tabel 9. Luaran Analisis Deskriptif Kajian Tingkat Kepuasan Pemilik Proyek ( <i>Owner</i> ) Terhadap Kinerja Kontraktor Pada Pekerjaan Jasa Konstruksi Di Bawah Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat .....	43
Tabel 10. Analisis Deskripsi Data Subindikator Kinerja .....	44
Tabel 11. Analisis Deskripsi Data Subindikator Kesesuaian .....	45
Tabel 12. Analisis Deskripsi Data Subindikator Kerapian.....	46
Tabel 13. Analisis Deskripsi Data Subindikator Ketepatan Waktu .....	47
Tabel 14. Analisis Deskripsi Data Subindikator Akurasi.....	47
Tabel 15. Analisis Deskripsi Data Subindikator Responsif .....	48
Tabel 16. Analisis Deskripsi Data Subindikator Keandalan .....	49
Tabel 17. Analisis Deskripsi Data Subindikator Komunikasi.....	50
Tabel 18. Analisis Deskripsi Data Subindikator Kompetensi.....	51
Tabel 19. Hasil Rekapitulasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Tahapan Proyek Konstruksi .....	15
Gambar 2. Kerangka Konseptual .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	63
Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing Tugas Akhir .....	83
Lampiran 3. Surat Undangan Seminar Proposal .....	84
Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Validator.....	85
Lampiran 5. Catatan Bimbingan Validasi Angket .....	87
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	91
Lampiran 7. Nama Responden Uji Coba Penelitian .....	97
Lampiran 8. Angket Uji Coba Penelitian.....	98
Lampiran 9. Surat Uji Coba Penelitian .....	102
Lampiran 10. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	103
Lampiran 11. Surat Keterangan Melaksanakan Uji Coba Penelitian.....	107
Lampiran 12. Rekapitulasi Data Angket Uji Coba Penelitian .....	108
Lampiran 13. Tabel Distribusi Nilai r .....	110
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	111
Lampiran 15. Nama Responden Penelitian .....	112
Lampiran 16. Angket Penelitian .....	113
Lampiran 17. Surat Izin Melakukan Penelitian.....	117
Lampiran 18. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 19. Surat Keterangan Melakukan Penelitian .....	122
Lampiran 20. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Penelitian .....	123
Lampiran 21. Surat Tugas Penguji Ujian Tugas Akhir.....	125

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini kebutuhan masyarakat di Indonesia berbagai bidang kehidupan mengalami peningkatan yang cukup signifikan termasuk di bidang konstruksi. Konstruksi secara umum diterjemahkan dalam segala bentuk pembuatan infrastruktur (contoh jalan, jembatan, gedung, irigasi) serta pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur (Muzayanah 2008). Sementara itu, tidak dapat dipungkiri bahwa pembangunan infrastruktur yang handal merupakan prioritas sebagian besar pemerintah untuk memicu dan memacu pertumbuhan ekonomi nasional agar dapat bersaing di era 4.0. Pelaksanaan pekerjaan infrastruktur tentunya melibatkan banyak pihak, diantaranya perencana, kontraktor, pengawas dan lain sebagainya.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Bina Konstruksi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, sampai 3 Juli 2020 jumlah badan usaha jasa konstruksi di Indonesia tercatat 677.999 unit usaha, diantaranya konsultan pelaksana 608.086, konsultan perencana 67.006, konsultan pengawas 1.599, jasa konstruksi terintegrasi 1.028, konsultan spesialis 148, dan konsultan lainnya 132 unit usaha.

Sementara itu, proses pembanguan infrastruktur diberbagai daerah muncul sebagai wujud nyata keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas konstruksi untuk menjadi fondasi pembangunan ekonomi nasional termasuk di provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di pulau Sumatera dengan ibu kota Padang. Provinsi Sumatera Barat terletak disepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah. Secara astronomis, Sumatera Barat terletak antara 00.54' Lintang Utara dan 30.30' Lintang Selatan dan antara 98.36'–101.53' Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa dengan luas wilayah 42.297,30 km<sup>2</sup>. Berdasarkan posisi geografisnya, Provinsi Sumatera Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara dan Riau di sebelah utara, Samudera Hindia di sebelah selatan dan barat

serta Provinsi Jambi dan Bengkulu di sebelah timur (Palanta, 2020). Jumlah penduduk Sumatera Barat berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019 adalah 5.441.197 jiwa. Provinsi ini terdiri dari 12 kabupaten dan 7 kota yang salah satunya adalah Kabupaten Pasaman Barat.

Kabupaten Pasaman Barat dibentuk dari hasil pemekaran kabupaten Pasaman berdasarkan UU No.38 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan, dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat tanggal 18 Desember 2003, dengan ibu kota kabupaten Simpang Ampek. Luas wilayah Kabupaten Pasaman Barat 3.864,02 km<sup>2</sup> dan berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019 jumlah penduduk kabupaten Pasaman Barat adalah 443.772 jiwa dengan administrasi pemerintahan yang meliputi 11 (sebelas) kecamatan. Di usia 15 tahun Kabupaten Pasaman Barat baru mampu untuk keluar dari daerah tertinggal berdasarkan keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 79 tahun 2019 tentang Penetapan Kabupaten Tertinggal yang terentaskan 31 Juli 2019 sebanyak 61 kabupaten di Indonesia keluar dari daerah tertinggal.

Keluarnya Kabupaten Pasaman Barat dari daerah tertinggal, kabupaten ini terus berkembang dengan meningkatkan pembangunan infrastruktur baik dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) maupun Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat (Sutanjunir, 2019).

Perkembangan pembangunan infrastruktur yang semakin tinggi tentunya akan melahirkan perkembangan perusahaan konstruksi. Dalam proses pelaksanaan pembangunan infrastruktur, studi kinerja proyek dapat diukur dari beberapa indikator diantaranya biaya, mutu, waktu, serta keselamatan kerja dengan merencanakan secara cermat, teliti, dan terpadu. Pada kenyataannya dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat masih banyak yang belum sesuai dengan standar kinerja proyek. Pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat yang belum sesuai dengan standar kinerja proyek dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pelaksanaan Pembangunan Infrastruktur yang Belum Sesuai dengan Standar Kinerja Proyek di Kabupaten Pasaman Barat

No	Nama Proyek	Tahun	Permasalahan
1	Rehabilitasi/ Renovasi Puskesmas Silaping	2020	Kontraktor diberikan sanksi denda dikarenakan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai kontrak kerja (Buyung, 2020).
2	Pembangunan Jembatan Batang Pinaga Sungai Paku Kinali Pasaman Barta	2020	Dari hasil pemeriksaan masih ditemukan tenaga kerja yang tidak memakai alat pelindung diri dan tidak disediakan perusahaan secara patut sehingga terjadi kecelakaan kerja (Maulana, 2020).
3	Pembangunan <i>Landscape</i> Masjid Agung Pasaman Barat	2019	Pembangunan <i>landscape</i> Masjid Agung Pasaman Barat terancam putus kontrak karena dari hasil perhitungan bobot terakhir pekerjaannya hanya mencapai 45 persen (Zamin, 2019).
4	Pembangunan Tribun Stadion Olah Raga	2018	Pekerjaan proyek Stadion Kabupaten Pasaman Barat terancam putus kontrak karena persentase kerja yang minim, walaupun disebut dan diperpanjang juga tidak mungkin selesai pada waktunya (Zamin, 2018).

5	Peningkatan Struktur Jalan Sontang-Sarasah Tinggiran	2017	Dalam pelaksanaan proyek Peningkatan Struktur jalan Sontang-Sarasah Tinggiran tidak adanya transparansi pihak kontraktor terhadap masyarakat, karena plang identitas proyek tidak dituliskan jumlah pagu dana yang akan digunakan dalam pembangunan proyek tersebut, sehingga terindikasi ada penyimpangan spek teknis pelaksanaan karena belum sampai satu bulan setelah pekerjaan selesai beberapa titik jalan sudah ada yang amblas dan retak (Suwahyu, 2017).
---	--	------	---

Berdasarkan persoalan proyek yang telah dikemukakan di atas bahwa pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat perlu mendapat perhatian lebih serius, karena pembangunan infrastruktur daerah berpotensi menunjang sektor-sektor strategis seperti pertanian, pariwisata, industri, jasa dan perdagangan untuk menumbuhkan ekonomi lokal. Oleh sebab itu, pembangunan tersebut tidak lepas dari besarnya peranan industri konstruksi yang melibatkan banyak pihak untuk saling bekerjasama satu dengan lainnya sehingga terbentuk suatu organisasi konstruksi yang baik.

Industri konstruksi merupakan sebuah industri yang berhubungan dengan reputasi yang baik dan kepercayaan dari para pengguna jasa konstruksi. Kualitas pelayanan dan produk konstruksi yang dihasilkan seharusnya menjadi perhatian utama setiap pelaku industri konstruksi dalam menghadapi tantangan serta persaingan yang semakin ketat, dengan tujuan untuk dapat memenuhi harapan dan kepuasan pemilik proyek serta mendapatkan reputasi dan penilaian yang baik dari masyarakat (Ichan, 2015)

Ketatnya persaingan membuat badan usaha jasa konstruksi bersaing dalam meningkatkan kinerjanya. Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai ketika mengerjakan sesuatu atau tugas (Koriawan, 2011). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ditambah dengan penerapan standarisasi mutu menyebabkan sesuatu hal yang baru dengan mudah dapat

dilakukan oleh orang lain, sehingga peranan peningkatan kualitas kerja dan produk yang berkesinambungan menjadi sangat penting. Kualitas yang ditawarkan akhirnya tidak hanya ditentukan kualitas produk tapi juga oleh kualitas jasa (Kartajaya,1994). Keberhasilan suatu perusahaan industri konstruksi dalam mengerjakan proyek, dapat dilihat dari seberapa besar kinerja dari perusahaan tersebut.

Peningkatan kualitas kinerja dan produk dalam industri konstruksi dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen proyek. Manajemen proyek adalah aplikasi pengetahuan (*knowledges*), keterampilan (*skills*), alat (*tools*) dan teknis (*techniques*) dalam aktivitas-aktivitas proyek untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan proyek. Manajemen proyek sangat diperlukan agar pelaksanaan suatu pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif. Penerapan manajemen proyek konstruksi dilakukan secara sistematis mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan penerapan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari proyek konstruksi dapat tercapai secara optimal (Giatman, 2013). Dengan penerapan sistem manajemen proyek diharapkan badan usaha jasa konstruksi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan produknya sehingga dapat memenuhi sasaran dan tujuan proyek guna memenuhi kepuasan pemilik proyek.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja yang diharapkan dan dibandingkan dengan apa yang sebenarnya diterima (Kotler dan Keller 2014:150). Pemilik proyek dapat merasa puas ketika persepsi mereka tentang kinerja pelayanan dan produk sesuai dengan keinginan atau bahkan melebihi harapan mereka. Pemilik proyek tentunya memiliki kriteria penilaian tersendiri terhadap kinerja pelayanan dan produk yang mereka terima, dan persepsi pemilik proyek mungkin dapat berbeda dari persepsi kontraktor.

Saat ini di Sumatera Barat, terdapat beberapa perusahaan konstruksi khususnya di Kabupaten Pasaman Barat baik kontraktor maupun konsultan yang menangani beberapa pekerjaan proyek konstruksi. Dengan banyaknya perusahaan konstruksi maka tentu saja kinerja dari perusahaan tersebut

berbeda satu sama lainnya. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian “ **Kajian Tingkat Kepuasan Pemilik Proyek (*Owner*) terhadap Kinerja Kontraktor pada Pekerjaan Jasa Konstruksi (Studi Kasus: Di Bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat)**” untuk mengetahui apakah pemilik proyek merasa puas dengan kinerja kontraktor dalam mengerjakan proyek konstruksi yang ada di Kabupaten Pasaman Barat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat masih terdapat beberapa pekerjaan yang mengalami putus kontrak, terjadinya kecelakaan kerja dan terindikasi penyimpangan spek teknis pelaksanaan.
2. Banyaknya pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat tidak sesuai standar kinerja proyek, sehingga diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor.

## **C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada tugas akhir ini adalah:

1. Pemilik proyek (*owner*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu instansi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat pada Bidang Pengelolaan Sumber Daya Air, Bidang Bina Marga dan Bidang Cipta Karya.
2. Penelitian dilakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan konstruksi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat pada Bidang Pengelolaan Sumber Daya Air, Bidang Bina Marga dan Bidang Cipta Karya.
3. Penelitian dilakukan pada proyek yang bersumber dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pasaman Barat.

4. Penelitian dilakukan terhadap proyek konstruksi tahun 2018-2020 dengan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) di atas Rp. 200.000.000 (Dua Ratus Juta Rupiah).

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat?

#### **E. Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat.

#### **F. Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagi kontraktor penelitian ini menjadi bahan evaluasi kontraktor untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan produknya sehingga dapat menghasilkan hasil konstruksi yang berkualitas, sesuai harapan pemilik proyek (*owner*) dan dapat meningkatkan daya saing perusahaan.
2. Bagi peneliti yaitu sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana teknik Program Studi Teknik Sipil Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang, dan sebagai calon sarjana teknik sipil yang nantinya akan terjun ke dunia konstruksi, penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan lebih dalam tentang kinerja kontraktor serta kepuasan pemilik proyek (*owner*).
3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya mengenai kajian tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

Tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat tergolong cukup puas dengan dibuktikan oleh hasil analisis terhadap seluruh subindikator penelitian yang menghasilkan kategori cukup puas dengan nilai Derajat Pencapaian (DP) dari seluruh subindikator sebesar 65, 56% dan dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap 32 responden dengan 2 responden menjawab puas, 29 responden cukup puas, dan 1 responden tidak puas.

#### **B. Saran**

1. Pada hasil penelitian ini kepuasan pemilik proyek yaitu Dinas PUPR Kabupaten Pasaman Barat terhadap kinerja kontraktor di Kabupaten Pasaman Barat berada pada Cukup Puas, maka sebaiknya kontraktor untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga pemilik proyek tidak hanya cukup puas tetapi bisa puas bahkan sangat puas dengan hasil kinerja kontraktor dalam mengerjakan proyek konstruksi di Kabupaten Pasaman Barat.
2. Agar Kontraktor lebih profesional dalam bekerja, menjalin hubungan baik dengan pemilik proyek (*owner*), lebih bertanggung jawab lagi terhadap pekerjaannya, *mengupgrade* kemampuannya, lebih memperhatikan tentang Sistem Manajemen Keselamatan Kerja (SMKK), memahami dan memperhatikan regulasi-regulasi terbaru seputar dunia konstruksi, memperhatikan administrasi, meningkatkan kemampuan stafnya serta menghadirkan tenaga kerja yang lebih kompeten di bidangnya sehingga hasil pekerjaan konstruksinya lebih baik lagi. Dengan demikian dapat membuat pemilik proyek tidak hanya cukup puas terhadap kinerja kontraktor tetapi bisa puas bahkan sangat puas.

3. Sebaiknya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat sebagai pemilik proyek harus melaksanakan pengawasan dengan lebih baik lagi sehingga kontraktor lebih cermat dan teliti dalam mengerjakan proyek-proyek konstruksi yang ada di Kabupaten Pasaman Barat. Dengan demikian hasil dari pekerjaan proyek konstruksi yang ada di kabupaten pasaman barat lebih baik dari pada sebelumnya dan dapat bertahan sesuai dengan umur rencananya.
4. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian sejenis dengan skala penelitian yang lebih luas tidak hanya pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat dengan sumber dana APBD saja, namun bisa diperluas penelitian pada instansi lain dengan sumber dana APBN sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta : BPF
- . 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Buyung. 2020. “Proyek Rumah Sakit Ujunggading Tidak Tepat Waktu” <https://spiritsumbar.com>. Diakses 15 Januari 2021.
- Chan, Albert P.C dan Lam WM Edmond. (2002). “Kerangka Kriteria Kesuksesan untuk Desain/Proyek Pembangunan. *Jurnal Manajemen Teknik*”. Vol. 18. No 3. Hlm120 – 128
- Ervianto, Wulfram. 2005. *Manajemen Proyek Konstruksi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Giatman, M. 2013. *Manajemen Proyek Konstruksi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Hatagalung, Mitra Muhammad Arsyat. 2018. “Pengukuran Kinerja Kontraktor dengan Metode Indeks pada Proyek Konstruksi Guna Pencapaian Mutu Konstruksi”. *Tugas Akhir*. Universitas Sumatera Utara.
- Husen, Abrar. (2009). *Manajemen Proyek*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Ichsan, Muhammad. 2015. “Studi Kinerja Perusahaan Konstruksi Dalam Lingkup Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar”. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Karaini, Armairi Akhirson. 2000. *Pengantar Manajemen Proyek*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Kartajaya, Hermawan. 1994. *Marketing 2 Plus*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers
- Khasani, Riki Radian. 2013. “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Kontraktor Besar Bangunan Gedung”. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Koriawan, Nyoman. 2011. “Karakteristik dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Kualifikasi Kecil di Kabupaten Jembrana”. *Tesis*. Universitas Udayana Denpasar.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.