

**KINERJA KONTRAKTOR PADA BIDANG FASILITAS JALAN
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA KABUPATEN
MALANG**

TESIS



Oleh

**DANDI ADITYA
NIM. 21121011**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2023**

**KINERJA KONTRAKTOR PADA BIDANG FASILITAS JALAN
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA KABUPATEN MALANG**

TESIS

DIAJUKAN KEPADA :

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Teknik Sipil
Konsentrasi Manajemen Konstruksi**

Oleh

**DANDI ADITYA
NIM. 21121011**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2023**

Tesis oleh DANDI ADITYA NIM. 21.121.011 ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, Mei 2023

Pembimbing I



Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT
NIP. 196702181993031002

Pembimbing II



Dr. Ir. Hery Setyobudiarso, Msi.
NIP. 196106201991031002

Mengetahui :

Institut Teknologi Nasional Malang
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT
NIP. Y. 1018700153



Prof. Dr. Ir. Sutanto Hidayat, MT
NIP. P. 1032100593



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI : MAGISTER TEKNIK SIPIL**

NAMA : Dandi Aditya
NIM : 21.121.011
JURUSAN : Magister Teknik Sipil
PEMINATAN : Manajemen Konstruksi
JUDUL : KINERJA KONTRAKTOR PADA BIDANG FASILITAS JALAN
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA KABUPATEN
MALANG

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi
Pascasarjana Magister Teknik (S2)

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 12 Mei 2023
Dengan Nilai :

Panitia Ujian Tesis

KETUA

Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT
NIP. 196702181993031002

SEKRETARIS

Dr. Ir. Hery Setyobudiarso, Msi.
NIP. 196106201991031002

Penguji I

Dr. Lila Ayu Ratna Winanda, ST., MT
NIP. P. 1030800419

Penguji II

Ir. Maranatha W, ST., MMT., PhD., IPU
NIP. P. 1031500523

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Mei 2023
Yang Menyatakan,



DANDI ADITYA
21121011

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini yang diberi judul “Kinerja Kontraktor Pada Bidang Fasilitas Jalan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang”. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa Program Pascasarjana, juga untuk menambah ilmu bagi penulis dan pembaca. Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Yth Bapak Awan Uji Krismanto, ST., MT., Ph.D, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Yth. Bapak Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, selaku Direktur Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Yth Ibu Maranatha W, ST., MT, PhD., IPU Selaku Sekretaris Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
4. Yth. Bapak Prof. Dr. Ir. Sutanto Hidayat, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Konstruksi Pascasarjana Magister Teknik .
5. Bapak Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT, selaku Dosen Pembimbing I
6. Bapak Dr. Ir. Hery Setyobudiarso, MSi, selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Konstruksi, Institut Teknologi Nasional Malang.
8. Bapak dan Ibu bagian administrasi Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.

Penulis merasa bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Proposal Tesis ini dan dapat berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Akhinya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di Program Pasca Sarjana Intitut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga Proposal Tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kita semua.
Amin

Malang, Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

Dandi Aditya. Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, Februari 2022. *Kinerja Kontraktor Pada Bidang Fasilitas Jalan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang*. Tesis. Pembimbing (1) Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT, (2) Dr. Ir. Hery Setyobudiarso, MSi.

Pengukuran melakukan penilaian terhadap kinerja kontraktor yang berfokus pada proses dan hasil pelaksanaan fasilitas jalan pada dinas pekerjaan umum bina marga Kabupaten Malang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengukuran kinerja dan kondisi kinerja Kontraktor pada pelaksanaan fasilitas jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang; serta untuk mengetahui faktor yang menjadi prioritas utama dalam kinerja kontraktor pada pelaksanaan fasilitas jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang agar berjalan secara optimal; dan untuk mengetahui faktor kinerja kontraktor pada pelaksanaan fasilitas jalan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang yang tidak memuaskan bagi kontraktor.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis Data yang digunakan adalah data primer dengan Teknik pengumpulan data menyebarkan kuesioner. Populasi sampel adalah 87 Penyedia Jasa (konsultan) dan Pengguna Jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Malang. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan non statistik, data bersifat deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang bertujuan untuk memetakan variabel kinerja kontraktor yang harus dipertahankan dan harus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 17 faktor kinerja kontraktor dapat dipetakan menjadi empat kuadran. Ada enam faktor kinerja yang masuk ke dalam kuadran II yaitu kinerja yang perlu dipertahankan. Ada empat faktor kinerja yang masuk ke dalam kuadran I yaitu area yang harus segera ditingkatkan oleh kontraktor. Keempat faktor kinerja tersebut adalah Penyediaan tenaga kerja dalam jumlah yang memadai, Respons terhadap permintaan pemilik proyek, Respons terhadap keluhan pemilik proyek dan Komunikasi dengan pihak-pihak terkait.

Kata Kunci : Kinerja, Kontraktor, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Dandi Aditya. Study Program of Master of Civil Engineering. Institut Teknologi Nasional Malang. February 2023. *Performance of Kontraktor for Road Facilities Project at Public Works Office of Bina Marga Kabupaten Malang*. Thesis. Advisors (1) Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT, (2) Dr. Ir. Hery Setyobudiarso, MSi.

Measurements assess the performance of service providers (consultants and contractors) that focus on the process and results of the road facilities at the Public Works Department of Bina Marga, Malang Regency. The purpose of this study was to determine and analyze the performance measurement and performance conditions of contractor in the implementation of road works and road facilities at the Public Works Department of Highways Malang Regency; as well as to determine the factors that become the main priority in the performance of contractor in the implementation of road works and road facilities at the Public Works Department of Highways Malang Regency so that they run optimally; and to determine the performance factors of service providers in the implementation of road facilities at the Public Works Department of Highways Malang Regency which are not satisfactory for contractor.

This is descriptive study employing quantitative approach. The type of data used is primary data with data collection techniques distributing questionnaires. The sample population is 87 service providers (consultants) and service user at the Public Works Department of Highways Malang Regency. The data in this study were analyzed by non-statistical, descriptive data with quantitative research types. The analysis technique uses the Importance Performance Analysis (IPA) method aiming at mapping performance variables of contractor.

The findings show that the 17 performance variables could be mapped into four quadrants. There are six performance variables falling to quadrants II. It means that the six variables are those that should be maintained by contractor. In addition, there are four performance variables in Quadrant I. The four performance variables are those that must be improved. They are Supplying Adequate Number of Manpower, Response for Request from Project Owner, Response for Complaint from Project Owner and Communication to relevant parties.

Keywords: *Performance Measurement, Service Providers, Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Identifikasi Masalah	3
1. 3 Rumusan Masalah	4
1. 4 Tujuan Penelitian.....	4
1. 5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5. 1 Manfaat Teoritis	4
1.5. 2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2. 1 Penelitian Terdahulu	6
2. 2 Jasa	15
2.2. 1 Pengertian Jasa.....	15
2.2. 2 Karakteristik Jasa	17

2.2. 3 Kualitas Jasa.....	18
2. 3 Kinerja Kontraktor	19
2.3. 1 Definisi Kinerja.....	19
2.3. 2 Penilaian Kinerja.....	19
2.3. 3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	20
2.3. 4 Kriteria Penilaian Kinerja penyedia.....	21
2.3. 5 Wilayah Kinerja Utama Penyedia.....	21
2.3. 6 Metode Pengukuran Kinerja Penyedia.....	24
2.3. 7 Evaluasi Kinerja Berdasarkan Peraturan LKPP	26
2. 4 Proyek.....	28
2.4. 1 Pengertian Proyek	28
2.4. 2 Tahapan Proyek.....	29
2. 5 <i>Importance Performance Analysis</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	30
3. 1 Rancangan Penelitian	32
3. 2 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 3 Lokasi Penelitian	34
3. 4 Jenis dan Sumber Data	34
3. 5 Populasi dan Sampel	34
3. 6 Variabel Operasional Penelitian.....	35
3. 7 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 1 Uji instrument	38
3. 8 Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4. 1 Hasil Penelitian	42
4.1. 1 Gambaran Umum Penelitian.....	42
4. 2 Hasil Pengumpulan Data.....	43
4. 3 Karakteristik Responden.....	44

4.3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	45
4.3. 3 Karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja.....	46
4.3. 4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	47
4. 4 Uji Instrumen.....	47
4.3. 1 Uji Validitas	47
4.3. 2 Uji Reliabilitas	49
4.3. 3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
4. 4 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5. 1 Kesimpulan.....	56
5. 2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2. 2 Kriteria dan Skor Penilaian Kinerja	27
Tabel 2. 3 Kualifikasi Nilai Kinerja.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Penelitian dan Definisinya.....	35
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian (Variabel X)	36
Tabel 4. 1 Nilai Tingkat Kesesuaian Kontraktor	50
Tabel 4. 2 Tabel Faktor Kinerja pada Kuadran I	52
Tabel 4. 3 Tabel Faktor Kinerja pada Kuadran II	52
Tabel 4. 4 Tabel Faktor Kinerja pada Kuadran III.....	53
Tabel 4. 5 Tabel Faktor Kinerja pada Kuadran IV.....	53
Tabel 4. 6 Tabel Pemetaan Faktor Kinerja Kontraktor	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	31
Gambar 3. 1 Bagan Alur (Flow Chart).....	33
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Kontraktor berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Kontraktor berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Kontraktor berdasarkan Masa Kerja.....	46
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Kontraktor berdasarkan Pendidikan	47
Gambar 4. 5 Diagram Karterius Kinerja Kontraktor	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	60
Lampiran 2 Data Responden Penelitian.....	66
Lampiran 3 Peta kondisi jalan dan fasilitas jalan di Kabupaten Malang	71
Lampiran 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	71
Lampiran 5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	72
Lampiran 6 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	73
Lampiran 7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	73
Lampiran 8 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	74
Lampiran 9 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	75
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	76
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	76