

**ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA  
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK  
REKONSTRUKSI JALAN DAN PEMBANGUNAN JEMBATAN  
KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2022**

**TESIS**



Oleh  
**IKHSAN**  
**NIM. 21.121.044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
PEMINATAN MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
SEPTEMBER  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA  
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK  
REKONSTRUKSI JALAN DAN PEMBANGUNAN JEMBATAN  
KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2022**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Institut Teknologi Nasional Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Sipil  
Peminatan Manajemen Konstruksi

Oleh  
**IKHSAN**  
**NIM. 21.121.044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
PEMINATAN MANAJEMEN KONSTRUKSI**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
INSTITUT TEKONOLOGI NASIONAL MALANG  
SEPTEMBER  
2023**

Tesis oleh (IKHSAN) (21.121.044), ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian :

Malang, September 2023

**Pembimbing I**

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

**Pembimbing II**

**Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT**  
NIP. 196702181993031002

Mengetahui :

Institut Teknologi Nasional Malang  
Program Pascasarjana

**PPs ITN Malang  
Direktur,**

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

**Magister Teknik Sipil  
Ketua Program Studi**

**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 : **IKHSAN**  
NIM : **21.121.044**  
JURUSAN : Teknik Sipil  
PEMINATAN : Manajemen Konstruksi  
JUDUL : Analisis Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kinerja  
Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek  
Rekonstruksi Jalan Dan Pembangunan Jembatan  
Kabupaten Trenggalek Tahun 2022

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

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 8 September 2023  
Dengan Nilai : A

**Panitia Ujian Tesis**

**Ketua**

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

**Sekretaris**

**Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT**  
NIP. 196702181993031002

**Penguji I**

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

**Penguji II**

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

**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, September 2023



**IKHSAN**  
NIM. 21.121.044

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Allhamdulillah Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : Analisis Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek Rekonstruksi Jalan Dan Pembangunan Jembatan Kabupaten Trenggalek Tahun 2022.

Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pasca sarjana, juga untuk menambah ilmu bagi penulis dan pembaca.

Melalui kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Awan Uji Krismanto, ST., MT., PhD. Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang dan Selaku Dosen Pembimbing I.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Sutanto Hidayat, MT. Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Peminatan Manajemen Konstruksi, Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT. Selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Malang.
6. 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 tesis ini, dan dapat berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di Program Pasca Sarjana

Institut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua. Amin.

Malang, September 2023

Penulis

## ABSTRAK

Ikhsan, Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, September 2023, Analisis Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek Rekonstruksi Jalan Dan Pembangunan Jembatan Kabupaten Trenggalek Tahun 2022, Tesis, Pembimbing: (I) Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, (II) Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT.

Proyek rekonstruksi jalan dan pembangunan jembatan Kabupaten Trenggalek pada tahun 2022 memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi secara teknis dan non teknis, sehingga perlu ditugaskan konsultan manajemen konstruksi dengan harapan mendapatkan hasil sesuai rencana meliputi tepat mutu, tepat waktu, tepat biaya dan tertib administrasi. Namun kenyataannya masih ada kegiatan yang tidak sesuai dengan harapan karena kurangnya kinerja konsultan manajemen konstruksi. Kinerja inilah yang kemudian dijadikan dasar untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari *stakeholder* proyek. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk menjawab sampai sejauh mana tingkat kepuasan *stakeholder* proyek terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi.

Metode kualitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengidentifikasi variabel dan indikator kinerja konsultan manajemen konstruksi sedangkan metode kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner kepada 58 responden dari unsur *owner* dan kontraktor untuk di analisis dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA).

Dari hasil analisis kualitatif teridentifikasi 6 variabel dan 33 indikator yang berpengaruh terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan hasil analisis *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 63,80% yang berarti *stakeholder* merasa “cukup puas” terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Hasil *importance performance analysis* (IPA) dengan analisis gap dan tingkat kesesuaian keseluruhan didapatkan skor gap sebesar -54 dan persentase tingkat kesesuaian sebesar 77,58% yang berarti *stakeholder* merasa “tidak puas” dengan kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sementara hasil *importance performance analysis* (IPA) dengan diagram kartesius digunakan untuk evaluasi terhadap indikator-indikator kinerja yang memiliki prioritas tinggi untuk ditingkatkan, dipertahankan, prioritas rendah untuk ditingkatkan, dan meningkatkan kepentingan.

Kata kunci: kabupaten trenggalek, kepuasan *stakeholder*, kinerja, konsultan manajemen konstruksi



## ABSTRACT

Ikhsan, Civil Engineering Masters Program, Postgraduate Program, National Institute of Technology Malang, September 2023, Analysis Of Stakeholder's Satisfaction Level To The Work Performance From Construction Management Consultant On Road Reconstruction And Bridge Construction Project Of Trenggalek Regency In 2022, Thesis, Supervisor: (I) Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, (II) Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT.

The road reconstruction and bridge construction project for Trenggalek Regency in 2022 has a high level of complexity whether in technical and in non-technical aspects, to make it necessary to assign a construction management consultant with expectation of getting the results according to plan, as characterized by having a right quality, time punctuality, cost-effective and orderly administration. Unfortunately, in reality, there are some activities which do not meet the expectations due to lack of work performance by the construction management consultant. This work performance then will be used as the basis for measuring the service quality which affects satisfaction level of the project's stakeholders. Thus, this study was conducted to answer to what extent does the satisfaction level owned by the project stakeholders to the work performance of the construction management consultant.

A qualitative method applied in this study was identifying the work performance variables and indicators from the construction management consultant, whereas quantitative method used in this study was distributing questionnaires to 58 respondents from the owner and contractor elements and analyzed by employing the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) methods.

From the quantitative analysis results, there are 6 variables and 33 indicators identified as influential factors of the work performance of the construction management consultant. While the result analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained value of 63.80% meaning the stakeholders feel 'quite satisfied' with the work performance of the construction management consultant. The result of the Importance Performance Analysis (IPA) with gap analysis and overall suitability level obtained a gap score of -54 and a conformity percentage of 77.58% meaning the stakeholders are 'dissatisfied' with the work performance of construction management consultant. Then, the result of Importance Performance Analysis by a Cartesian diagram was used to evaluate any work performance indicator of which has high priority level to be improved, maintained, or low priority level to be improved and increase the importance.

**Keywords:** trenggalek regency, stakeholder's satisfaction level, work performance, construction management consultant.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Proyek Konstruksi .....	7
2.3 Manajemen Konstruksi.....	12
2.4 Konsultan Manajemen Konstruksi .....	16
2.4.1 Fungsi Konsultan Manajemen Konstruksi.....	18
2.4.2 Tugas Dan Tanggungjawab Konsultan Manajemen Konstruksi ...	18
2.4.3 Faktor Pertimbangan Menggunakan Konsultan Manajemen Konstruksi .....	20
2.4.4 Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi .....	21
2.5 <i>Stakeholder</i> .....	21
2.6 Kepuasan Pengguna Jasa .....	22
2.7 Kuesioner.....	24
2.8 Skala Dalam Kuesioner .....	25
2.9 Uji Validitas.....	28
2.10 Uji Reliabilitas.....	29

2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	30
2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Metode Penelitian .....	37
3.2	Lokasi Penelitian .....	37
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.3.1	Populasi .....	39
3.3.2	Sampel .....	39
3.4	Identifikasi Variabel dan Indikator Penelitian.....	40
3.5	Pengumpulan Data.....	42
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.6.1	Data Primer.....	42
3.6.2	Data Sekunder .....	43
3.7	Pengujian Data.....	43
3.7.1	Uji Validitas.....	43
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8	Pengolahan Dan Analisis Data .....	44
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Hasil Penarikan Sampel Penelitian.....	46
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.2.1	Uji Validitas.....	47
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.3	Analisis Data .....	50
4.3.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	50
4.3.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
4.4	Pembahasan .....	63
4.4.1	Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Yang Masuk ke Dalam Kuadran I .....	65
4.4.2	Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Yang Masuk ke Dalam Kuadran II .....	68

4.4.3 Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Yang Masuk ke Dalam Kuadran III.....	76
4.4.4 Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Yang Masuk ke Dalam Kuadran IV .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2. 2 Keuntungan dan Kerugian Sistem Manajemen Konstruksi .....	16
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
Tabel 3. 1 Lokasi Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Indikator dan Variabel Penelitian .....	40
Tabel 4. 1 Jumlah Sampel Penelitian .....	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan ....	49
Tabel 4. 4 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	51
Tabel 4. 5 Skor Gap Dan Tingkat Kesesuaian Dari Masing-Masing Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi .....	53
Tabel 4. 6 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Penilaian Tingkat Kepuasan.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Segitiga Manajemen Proyek.....	12
Gambar 2. 2 Hubungan Siklus Manajemen Proyek/Konstruksi .....	14
Gambar 2. 3. Hubungan Timbal Balik Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pada Tingkat Proyek .....	23
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius Metode IPA .....	35
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian .....	39
Gambar 3. 2 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 4. 1 Analisis Gap Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kepuasan Dari Masing-Masing Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi.....	54
Gambar 4. 2 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kepuasan Dari Masing-Masing Indikator Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi .....	54
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Kepentingan Dan Kepuasan Dari Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei Kuisisioner.....	94
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Survei Kuisisioner .....	102
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	109
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas .....	116
Lampiran 5 Tabel Nilai $r$ <i>Product Moment</i> (df 51-100) .....	119