

**ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK
REFURBISHMENT/PERBAIKAN BENDUNG DI WILAYAH SUNGAI
BENGAWAN SOLO**

TESIS



Oleh :

AGUNG WICAKSONO

NIM. 23.121.014

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

PROGRAM PASCASARJANA

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

AGUSTUS

2025

**ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK
REFURBISHMENT/PERBAIKAN BENDUNG DI WILAYAH SUNGAI
BENGAWAN SOLO**

TESIS

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

Oleh :

AGUNG WICAKSONO

NIM. 23.121.014

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

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis oleh **AGUNG WICAKSONO, 23.121.014** ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 15 Agustus 2025

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Dr. Erni Yulianti, ST., MT
NIP.P. 1031300469

Mengetahui:

Institut Teknologi Nasional

MalangProgram Pascasarjana

PPs ITN Malang

Direktur



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

Magister Teknik Sipil

Ketua Program Studi



Dr. Erni Yulianti, ST., MT
NIP.P. 1031300469



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 : AGUNG WICAKSONO
NIM : 23.121.014
Program Studi : Magister Teknik Sipil
Peminatan : Manajemen Konstruksi
Judul : ANALISIS KEPUASAN STAKE HOLDER TERHADAP KINERJA
KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI PADA PROYEK
REFURBISHMENT/PERBAIKAN BENDUNG di WILAYAH SUNGAI
BENGAWAN SOLO

Dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Magister Teknik Sipil
Program Pascasarjana ITN Malang

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 15 Agustus 2025
Dengan Nilai : A

Panitia Ujian Tesis

Ketua

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

Sekretaris

Dr. Erni Yulianti, ST., MT..
NIP.P. 1031300469

Penguji I

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

Penguji II

Dr. Ir. Nusa Sebayang, M.T
NIP.196702181993031002

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, Agustus 2025



Agung Wicaksono

NIM. 23121014

ABSTRAK

Agung Wicaksono, Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, September 2025, Analisis Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi Pada Proyek *Refurbishment*/Perbaikan Bendung Di Wilayah Sungai Bengawan Solo, Tesis, Pembimbing: (I) Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, (II) Dr. Erni Yulianti, ST., MT.

Proyek *refurbishment*/perbaikan bendung di wilayah Sungai bengawan solo 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 kepuasannya 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 53 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 5 variabel dan 22 indikator yang berpengaruh terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Sedangkan hasil analisis *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 76% yang berarti *stakeholder* merasa “puas” terhadap kinerja konsultan manajemen konstruksi. Hasil *importance performance analysis* (IPA) dengan analisis gap dan tingkat kesesuaian keseluruhan didapatkan skor gap sebesar -4,72 dan dengan rata-rata total tingkat kesesuaian sebesar 20.83 yang berarti menunjukkan bahwa aspek tersebut telah sesuai dengan harapan *stakeholder* 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

Agung Wicaksono, Civil Engineering Masters Program, Postgraduate Program, National Institute of Technology Malang, September 2025, Analysis of *Stakeholder* Satisfaction with the Performance of Construction Management Consultants in the *Refurbishment/Repair* Project of Dams in the Bengawan Solo River, Thesis, Supervisor: (I) Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, (II) Dr. Erni Yulianti, ST., MT.

The *refurbishment*/dam repair project in the Bengawan Solo River area has a high level of technical and non-technical complexity, 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 5 variables and 22 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 76% meaning the *stakeholders* feel 'satisfied' with the work performance of the construction management consultant. The results of the importance performance analysis (IPA) with gap analysis and overall level of conformity obtained a gap score of -4.72 and an average total level of conformity of 20.83, which means that this aspect is in accordance with *stakeholder* expectations with the performance of construction management consultants. 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.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah 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 *Refurbishment*/Perbaikan Bendung Di Wilayah Sungai Bengawan Solo.

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.

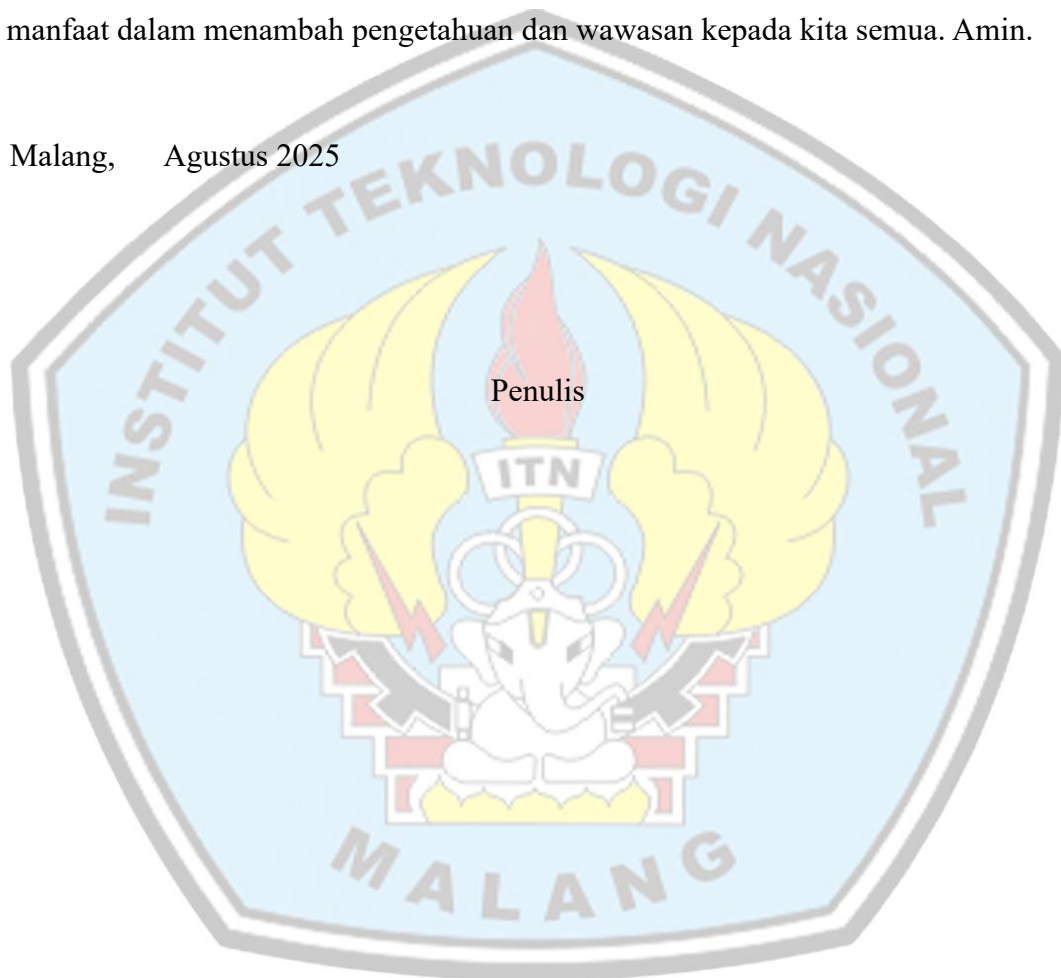
Melalui kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Awan Uji Krismato, 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 Dr. Dimas Indra Laksmana, ST., MT, Selaku Sekretaris Program Pasca Sarjana Institut Teknologi Malang
4. Ibu Dr. Erni Yulianti, ST., MT., Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Peminatan Manajemen Konstruksi, Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang dan Selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Sutanto Hidayat, MT., Selaku Dosen Penguji I
6. Bapak Dr. Ir. Nusa Sebayang, MT., Selaku Dosen Penguji II
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Teknik Sipil, 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 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, Agustus 2025



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
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 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Proyek Konstruksi	8
2.3 Manajemen Konstruksi	13
2.4 Konsultan Manajemen Konstruksi	17
2.4.1 Fungsi Konsultan Manajemen Konstruksi	19

2.4.2 Tugas Dan Tanggungjawab Konsultan Manajemen Konstruksi	19
2.4.3 Faktor Pertimbangan Menggunakan Konsultan Manajemen	
Konstruksi	21
2.4.4 Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi	22
2.5 <i>Stakeholder</i>	22
2.6 Kepuasan Pengguna Jasa	23
2.7 Kuesioner	25
2.8 Skala Dalam Kuesioner	26
2.9 Uji Validitas	29
2.10 Uji Reliabilitas	30
2.11 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
2.12 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Identifikasi Variabel dan Indikator Penelitian	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Jenis dan Sumber Data	43

3.6.1 Data Primer	43
3.6.2 Data Sekunder	43
3.7 Pengujian Data	44
3.7.1 Uji Validitas	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	44
3.8 Pengolahan Dan Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	48
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	50
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	51
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan T. Pendidikan	53
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk T. Kepentingan	54
4.1.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk T. Kepentingan	54
4.1.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk T. Kepuasan	58
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	62
4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen Kepentingan	62
4.1.3.2 Uji Validitas Instrumen Kepuasan	64
4.1.3.3 Uji Reliabilitas Instrumen Kepentingan	65
4.1.3.4 Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan	66
4.1.3.5 Uji Validitas Ekspert Data Menggunakan Aiken's V	66

4.1.4 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	68
4.1.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	68
4.1.4.2 Analisis Diagram Cartesius IPA	70
4.1.4.3 Analisis Kesenjangan (GAP)	74
4.1.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	79
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.2.1 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Stakeholder Terhadap Kinerja Konsultan MK	82
4.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Stakeholder Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)	85
4.2.3 Analisis Kinerja Konsultan MK Pada Proyek <i>Refurbishment</i> Bendung di Wilayah Sungai Bengawan Solo Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)	88
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Keuntungan dan Kerugian Sistem Manajemen Konstruksi	17
Tabel 2.3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
Tabel 3.1 Lokasi Penelitian	38
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian	40
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan T. Pendidikan	53
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Indikator dalam Penilaian Stakeholder	56
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Indikator dalam Penilaian Stakeholder	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepentingan	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepentingan	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Indikator Konsultan Manajemen Konstruksi dengan Aiken's V	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	69

Tabel 4.14 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)	75
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	80
Tabel 4.16 Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Manajemen Proyek	13
Gambar 2.2 Hubungan Siklus Manajemen Proyek/Konstruksi	15
Gambar 2. 3. Hubungan Timbal Balik Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pada Tingkat Proyek	24
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius Metode IPA	36
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian	39
Gambar 3. 2 Diagram Alir Tahapan Penelitian	47
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius Metode IPA	71
Gambar 4. 2 GAP antara Kepentingan dan Kepuasan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Survei	111
Lampiran 3 Uji Validitas	121
Lampiran 4 Uji Realibilitas.....	124
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis IPA.....	125

