

TINGKAT KEPUASAN KONTRAKTOR DAN SUPPLIER DALAM MELAKSANAKAN PEKERJAAN DI KAWASAN SUMMARECON BANDUNG

Bonny Wijaya¹, Agus Rachmat², Chandra Afriade Siregar³
^{1, 2, 3}Program Studi Magister Teknik, Universitas Sangga Buana

¹korespondensi: bonnypatih@gmail.com

ABSTRACT

The level of satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the performance of the product in question with the expected performance. If performance is below expectations, the customer is dissatisfied. If performance meets expectations then the customer is satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is very satisfied. This study tries to provide answers about the level of satisfaction of contractors and suppliers in carrying out work in the Summarecon Bandung area, and research data obtained by distributing questionnaires to 75 contractor respondents and 75 supplier respondents. The results of the study shows the resulting contractor Customer Satisfaction Index value of 87.65%, which is in the very satisfied category (81% - 100%) and the resulting supplier Customer Satisfaction Index value of 90.49%, those in the very satisfied category (81% - 100%). Thus contractors and suppliers are very satisfied carrying out work in the Summarecon Bandung area. Based on the Importance Performance Analysis method, the factors that influence the satisfaction of contractors and suppliers in carrying out work in the Summarecon Bandung area are understanding project needs, management capabilities and attitude.

Keywords: Satisfaction Level, CSI and IPA Methods, SPSS

ABSTRAK

Tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas. Penelitian ini mencoba memberikan jawaban tentang bagaimana tingkat kepuasan kontraktor dan supplier dalam melaksanakan pekerjaan di kawasan summarecon bandung, dan data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 75 responden kontraktor dan 75 responden supplier. Hasil penelitian memperlihatkan nilai Customer Satisfaction Index kontraktor yang dihasilkan adalah sebesar 87,65 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%) dan nilai Customer Satisfaction Index supplier yang dihasilkan adalah sebesar 90,49 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%). Dengan demikian kontraktor dan supplier sangat puas melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kontraktor dan supplier dalam melaksanakan pekerjaan di Kawasan summarecon bandung berdasarkan metode Importance Performance Analysis adalah faktor mengerti kebutuhan proyek, kemampuan manajemen dan attitude (sikap).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Metode CSI dan IPA, SPSS

PENDAHULUAN

Pada proyek konstruksi ada 4 unsur yang penting dan saling bekerja sama dalam kelancaran suatu proyek pekerjaan, 4 unsur tersebut adalah: pemilik proyek (*owner*), kontraktor pelaksana, konsultan, dan *supplier*. Tingkat kepuasan (*satisfaction*) adalah kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan

seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) aktual suatu produk dengan kinerja yang diantisipasi dari produk (atau hasil). Pelanggan menjadi kecewa ketika kinerja tidak memenuhi harapan. Pelanggan senang ketika kinerja memenuhi harapan mereka. Pelanggan disebut sangat puas atau senang ketika harapan mereka terpenuhi (1).

Definisi kepuasan pelanggan menurut *Chartered Management Institute* yang dikemukakan pada tahun 2003 adalah Sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pasar yang dituju. Salah satu interpretasi dari studi yang dibahas di atas adalah bahwa loyalitas pelanggan mengacu pada sejauh mana harapan klien untuk barang atau jasa terpenuhi dan dianggap cukup (2).

Menurut definisi yang ditawarkan, kemungkinan besar kecenderungan atau penilaian emosional pelanggan untuk menggunakan barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi adalah konotasi normal dari loyalitas konsumen. Penilaian terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut: pelanggan akan merasa tidak puas dengan barang dan jasa yang diberikan jika kinerja atau hasil tidak sesuai dengan harapan mereka, pelanggan akan puas dengan barang dan jasa yang diberikan jika kinerja atau hasil produk atau jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, pelanggan akan puas dengan barang dan jasa yang diberikan jika kinerja atau hasil produk atau jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan pelanggan merasa sangat puas dan senang dengan produk atau layanan ketika kinerja atau hasil memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Manajemen konstruksi adalah proses yang memungkinkan manajer proyek untuk secara efektif mengelola sumber daya yang terlibat dalam proyek. Sumber daya dalam proyek konstruksi diklasifikasikan sebagai tenaga

kerja, bahan, mesin, uang, dan metode kerja (3).

Proyek konstruksi adalah serangkaian tindakan yang terjadi hanya sekali dan sering berlangsung singkat. Siklus yang mengubah sumber daya proyek menjadi hasil aktivitas yang dalam hal ini berbentuk struktur ada di dalam rangkaian aktivitas ini. Sebuah rantai peristiwa hampir selalu melibatkan orang-orang yang terkait dalam beberapa cara, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Individu atau badan usaha yang memiliki proyek, menyerahkannya kepada penyedia layanan, dan bertanggung jawab untuk membayar biaya pekerjaan disebut sebagai pemilik proyek atau pemberi tugas (3).

Kontraktor adalah orang perseorangan atau badan hukum yang menerima pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai dengan biaya yang telah ditentukan sebelumnya yang ditentukan oleh gambar rencana, peraturan, dan keadaan tertentu (3).

Konsultan adalah pihak ketiga yang ditunjuk oleh pemilik untuk merancang atau mengordinasikan pelaksanaan pekerjaan untuk memastikan bahwa pekerjaan memenuhi spesifikasi yang diharapkan.

Supplier adalah pihak (individu/organisasi) yang menjual atau memasok aset sebagai bahan mentah ke pihak lain (orang/organisasi) untuk dibuat menjadi produk atau jasa tertentu.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat

kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan analisis kuadran. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena saat ini belum memuaskan.

Summarecon Agung adalah salah satu perusahaan *property* nasional yang telah mengembangkan suatu Kawasan terpadu di Kelapa Gading, Serpong, Bekasi, Bali, Bandung, Karawang dan Makasar. Dalam menjual produk *property*nya summarecon memfokuskan suatu hunian/*landed* yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan (*mall* dan pasar), sekolah dan universitas, danau, perkantoran dan ruko, *club house* dan lain-lain.

Pada tahun 2015 Summarecon Agung dengan anak perusahaannya PT. Mahkota Permata Perdana membuka suatu Kawasan terpadu di daerah gede bage bandung, sampai saat ini sudah dibangun *cluster* / perumahan, ruko, danau, taman, sekolah, *club house*, dan perkantoran.

Dalam rangka membangun satu Kawasan terpadu di summarecon bandung, terjalin kerjasama yang erat antara: pemilik proyek (*owner*), kontraktor, konsultan dan supplier. Mereka berinteraksi satu sama lain saat

proyek diimplementasikan. Agar suatu proyek dapat berhasil dalam arti dapat diselesaikan tepat waktu, biaya tidak melebihi anggaran, dan kualitas sesuai deskripsi, kerjasama, koordinasi, dan komunikasi sangat diperlukan.

Masalah manajemen proyek yang muncul selama pelaksanaan proyek berdampak langsung pada seberapa puas kontraktor dan pemasok proyek konstruksi dengan pekerjaan mereka. Jika tujuan proyek tidak terpenuhi, akan ada masalah dengan pelaksanaan proyek. Jika masalah ini tidak diselesaikan dengan baik, itu akan meningkat menjadi pertengkaran atau ketidaksepakatan yang mengurangi produktivitas dan efisiensi kerja.

Faktor-faktor yang menyebabkan konflik dalam proyek pembangunan Kawasan summarecon bandung, adalah: kondisi kontrak kerja dan administrasi, gambar desain yang tidak lengkap, masalah dalam proses konstruksi, waktu pelaksanaan, harga, dll (4).

Dari faktor-faktor tersebut, banyak sekali kontraktor dan supplier yang mundur satu persatu dan berganti kontraktor dan supplier dari satu proyek ke proyek berikutnya. Hal tersebut mengakibatkan pihak *owner* harus beradaptasi lagi dengan kontraktor dan supplier yang baru, termasuk dari biaya, system kerja dan sebagainya. Dan dengan adanya kontraktor dan *supplier* yang baru, maka berakibat kepada hasil pekerjaan atau kualitas pekerjaan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Kontraktor dan *Supplier*

dalam melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung dan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan Kontraktor dan *Supplier* dalam melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung.

METODE

Objek penelitian ini adalah kontraktor dan supplier yang melaksanakan pekerjaan di Kawasan summarecon bandung.

Jenis metode pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, Setiap penelitian yang mencoba menggambarkan suatu indikasi, peristiwa, atau peristiwa seperti yang sedang terjadi saat ini dianggap penelitian deskriptif (5).

Penelitian deskriptif berfokus pada topik-topik yang dipikirkan orang pada saat penelitian dan yang masih relevan hingga saat ini.

Metode analisis yang digunakan sebagai sumber perspektif dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, sehingga dari setiap pengujian kuesioner dapat diambil informasi untuk menggambarkan korelasi variabel penelitian.

Tujuan penelitian deskriptif adalah mengumpulkan data untuk menjawab pertanyaan tentang status subjek penelitian saat ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah kontraktor dan supplier yang melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung, Responden adalah *supplier* dan kontraktor

yang bekerja di wilayah Summarecon Bandung dalam rentang waktu penelitian.

Dalam penelitian ini diuji coba instrument dengan 30 sampel responden kontraktor dan 30 sampel responden *supplier*, apabila uji coba instrument ini *valid* dan *realible* maka dilanjut ke Analisis data.

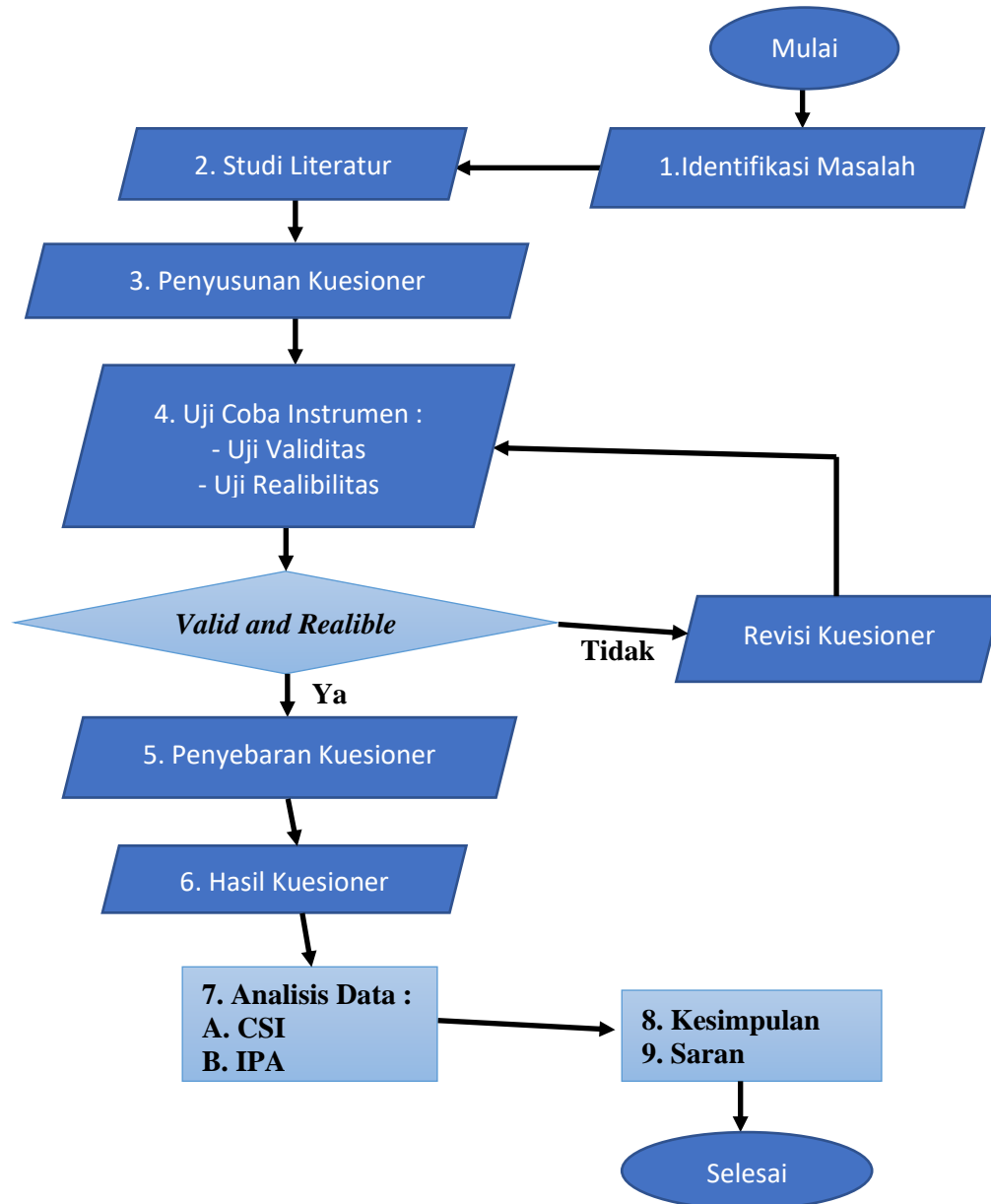
Untuk tujuan penelitian ini, diperkirakan bahwa sampel yang dipilih akan terdiri dari supplier dan kontraktor yang saat ini bekerja di kawasan Summarecon Bandung. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih akan memenuhi tujuan pengujian. Pertanyaan-pertanyaan ini harus dimasukkan dalam formulir kuesioner untuk memungkinkan prosedur pengambilan sampel. Responden yang tidak lolos saringan sampel tidak akan dipertimbangkan lebih lanjut.

Terdapat 6 variabel *independent* pada penelitian ini, yaitu: mengerti kebutuhan proyek, keuangan, pembuatan keputusan, kemampuan manajemen, dukungan terhadap kontraktor/supplier dan sikap (*attitude*). Dan satu variabel *dependen* yaitu: tingkat kepuasan kontraktor/supplier.

Untuk Teknik analisis data kuantitatif dapat dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu tahap uji coba instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), apabila datanya sudah *realible* baru ke analisis data, dengan menguji nilai *CSI* dan *IPA*. Dan untuk lebih jelas penelitian ini, maka alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Dalam Gambar 1 diuraikan Langkah-langkah penelitian yang terdiri dari; identifikasi masalah, studi literatur,

penyusunan kuesioner, uji coba instrument (uji validitas dan uji realibilitas, penyebaran kuesioner, hasil kuesioner, analisis data

(metode CSI dan IPA) dan pembuatan kesimpulan dan saran penelitian.



Gambar 1: Alur Penelitian

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, kedua data tersebut adalah: data primer yaitu data yang diperoleh peneliti, setelah dikumpulkan dan diolah langsung dari responden yang terlibat Proyek Pembangunan Kawasan Summarecon Bandung, teknik

pengumpulan datanya menggunakan kuesioner tertutup (responden hanya memilih dari jawaban yang disediakan), Data Sekunder yaitu informasi yang telah disusun dan diperoleh dari sumber-sumber seperti karya

kepastakaan berikut ini: buku, referensi, jurnal serta dari hasil penelitian terdahulu.

Dalam penelitian ini diuji coba instrument dengan 30 sampel responden kontraktor dan 30 sampel responden supplier, apabila uji coba instrument ini *valid* dan *realible* maka dilanjut ke Analisis data.

Untuk memutuskan berapa banyak individu dari suatu populasi harus dimasukkan dalam sampel untuk mendapatkan jumlah individu yang diperlukan, teknik yang dikenal sebagai *sampling kuota*. Di perangkat pengambilan sampel, data dikumpulkan secara instan, dan ketika kuota tercapai, pengumpulan data selesai.

Untuk tujuan penelitian ini, diperkirakan bahwa sampel yang dipilih akan terdiri dari supplier dan kontraktor yang saat ini bekerja di wilayah Summarecon Bandung. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih akan memenuhi tujuan pengujian. Pertanyaan-pertanyaan ini harus dimasukkan dalam formulir kuesioner untuk memungkinkan prosedur pengambilan sampel. Responden yang tidak lolos saringan sampel tidak akan dipertimbangkan lebih lanjut.

Kriteria yang layak dijadikan responden dalam penelitian ini adalah Orang yang mempunyai wewenang dalam mengambil keputusan (Direktur dan *Project Manajer Kontraktor dan Supplier*) dan Orang yang terlibat dalam proses pelaksanaan pekerjaan

(*Project Manajer dan Site Manager Kontraktor dan Supplier*).

Uji validitas adalah Suatu kuisione dikatakan valid kalau pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (6). Keandalan instrumen dapat dinilai dengan menggunakan temuan studi korelasi antara skor pada setiap variabel dan skor total (kuesioner, misalnya). Kita dapat menyimpulkan bahwa suatu variabel valid jika ada hubungan yang kuat antara skor pada variabel dan skor total.

Metode korelasi yang digunakan dalam hal ini adalah korelasi *product moment Pearson* (7).

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{(\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2})(\sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2})} \dots \dots [1]$$

Keputusan Uji: bila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya pertanyaan *valid*.

Bila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka H_0 gagal ditolak, artinya pertanyaan tidak *valid*.

Prinsip uji validitas dilakukan untuk masing-masing pertanyaan atau variabel.

Uji Reliabilitas adalah Kuesioner dianggap dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Mayoritas pengukuran ketergantungan berasal dari dua peristiwa (8), yaitu: *repeated measure* atau ukur ulang (jarang dilakukan) dan *one shot*, diukur sekali saja, dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain. Prinsip uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh pertanyaan atau variabel.

Tabel 1: Kriteria Tingkat Reliabilitas

| No. | Interval | Kriteria |
|-----|---------------|---------------|
| 1 | < 0,200 | Sangat Rendah |
| 2 | 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,400 – 0,599 | Cukup |
| 4 | 0,600 – 0,799 | Tinggi |
| 5 | 0,800 – 1,000 | Sangat Tinggi |

Sumber: modul kuliah, 2020

Setelah mengumpulkan semua informasi yang dapat dikumpulkan dari responden, tahap berikutnya adalah analisis data. di mana penulis menggunakan berbagai metode, yaitu: menghitung rata-rata (*mean*), rata-rata (*mean*) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Mean} = (\bar{X}) = \sum xi/n \dots\dots\dots[2]$$

keterangan:

X = rata-rata

n = jumlah responden

xi = jumlah nilai yang diberikan responden

Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), ada empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu: (a) menentukan *Nilai Kepentingan Rata-rata* (MIS) dan *Nilai Kepuasan Rata-rata* (MSS). Jumlah ini dihitung dengan mengambil tingkat rata-rata signifikansi dan kinerja setiap respons dan menjumlahkannya (9).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots[3]$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \dots\dots\dots[4]$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke i

Xi = Nilai kinerja atribut ke i

(b) Membuat *weight factor* (WF), Bobot ini adalah persentase nilai MIS keseluruhan atribut yang diwakili oleh nilai MIS atribut tersebut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MISi} \times 100\% \dots\dots\dots[5]$$

Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan (k=29)

I = Atribut pelayanan ke-i

(c) Membuat *skor pembobotan*, Bobot ini merupakan perkalian antara *Weighting Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS)

$$WSi = WFi \times MSSi \dots\dots\dots[6]$$

Dimana : I = Atribut pelayan

(d) Skala dengan rentang nol hingga satu atau nol hingga seratus adalah skala kepuasan konsumen yang paling sering digunakan saat menghitung CSI dan dalam interpretasi indeks.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n MISi}{5} \times 100\% \dots\dots\dots[7]$$

Berdasarkan tingkat kepuasan responden secara keseluruhan, dapat disimpulkan data berikut dari Tabel di bawah ini, yang

mencantumkan standar untuk mengukur tingkat kepuasan kontraktor/supplier.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Dengan mengidentifikasi tanda-tanda mana yang meminta tindakan yang benar terlebih dahulu dan dalam urutan apa, Anda akan dapat menggunakan teknik ini untuk menetapkan nilai untuk setiap indikasi.

Pendekatan Analisis Kinerja Penting berisi fase-fase berikut, yang tercantum yaitu: (a) Temuan penilaian tingkat signifikansi dan evaluasi tingkat kinerja klien sama-sama dipertimbangkan saat menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien. Tingkat kepatuhan dinilai dengan membandingkan skor kinerja dan eksekusi dengan skor signifikansi. Berdasarkan tingkat kesesuaian yang dicapai, akan diputuskan dalam rangka apa untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kinerja pelanggan ditunjukkan dengan huruf X, dan kepentingan ditunjukkan dengan huruf Y.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \dots\dots\dots[8]$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

(b)Skor tingkat relevansi diisi sepanjang sumbu vertikal, dan skor tingkat implementasi diisi sepanjang sumbu horizontal (X):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots[9]$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots[10]$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja klien

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap kepuasan kontraktor

n = Jumlah responden

(c) Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja (\bar{X}) dan kepentingan (\bar{Y}) (yang menjadi batas pada diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}l}{k} \dots\dots\dots[11]$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}l}{k} \dots\dots\dots[12]$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja klien seluruh faktor atau atribut

\bar{Y} = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan kontraktor / supplier

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kualitas produk

(d) Sebagai diagram kartesius memiliki bentuk yang dibagi menjadi empat bagian yang masing-masing dipisahkan oleh dua garis yang bersilangan tegak lurus dengan titik-titik. (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja klien dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan kontraktor/supplier.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{l=1}^N \bar{X}l}{k} \dots\dots\dots [13]$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{l=1}^N \bar{Y}l}{k} \dots\dots\dots [14]$$

Dimana K adalah jumlah sifat atau informasi yang dapat mempengaruhi seberapa puas kontraktor atau pemasok dengan kinerja klien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Penting untuk mengevaluasi kuesioner sebagai instrumen pengumpul data sebelum menggunakannya dalam penelitian yang menggunakannya sebagai alat atau instrumen untuk memperoleh data. Prosedur penilaian temuan penelitian ini akan dimulai dengan validasi dan pengecekan jawaban kuesioner untuk memastikan valid dan reliabel karena suatu instrumen hanya dapat digunakan jika memenuhi dua syarat, yaitu valid dan reliabel. Uji validitas bertujuan untuk melihat seberapa baik butir-butir pernyataan mampu mengevaluasi setiap faktor yang diteliti. Peneliti menggunakan korelasi total item yang disesuaikan untuk mengevaluasi validitas kuesioner (r hitung),

Item pernyataan yang dimaksud dianggap sah jika nilai r yang diestimasi untuk setiap item pernyataan menghasilkan nilai yang lebih tinggi dari nilai pada r tabel. Sebaliknya, item pernyataan yang dimaksud dikatakan tidak valid jika nilai korelasinya menghasilkan nilai yang lebih rendah dari angka pada r tabel. Setelah memperhitungkan keseluruhan data

uji coba instrumen untuk $n = 30$ sampel, nilai 0,361 ditentukan untuk r tabel.

Nilai korelasi total item yang disesuaikan untuk setiap item pernyataan pada variabel penelitian menghasilkan semua item pernyataan pada variabel penelitian memberikan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, kecuali variabel X5.5 (data responden supplier). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kontraktor dan supplier yang melaksanakan pekerjaan di kawasan Summarecon Bandung dapat diandalkan dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran yang sesuai untuk variabel. Hal ini disebabkan variabel yang dinilai adalah tingkat kepuasan.

Uji Reliabilitas

Instrumen (alat ukur) berupa angket dilakukan uji reliabilitas untuk memastikan keandalannya. Se jauh mana seseorang dapat mengandalkan hasil tes disebut sebagai reliabilitas. Pendekatan *alpha Cronbach* digunakan untuk melakukan uji reliabilitas ini. Nilai *alpha Cronbach* 0,60 atau lebih diperlukan untuk pengukuran variabel sebelum kuesioner dapat dianggap andal.

Tabel 2: Hasil Uji Realibilitas

| Responden | Data Tingkat Kepentingan/Harapan | Kriteria | Data Tingkat Kinerja/Kenyataan | Kriteria |
|------------|----------------------------------|----------|--------------------------------|----------|
| Kontraktor | 0,758 | Tinggi | 0,755 | Tinggi |
| Suplier | 0,759 | Tinggi | 0,756 | Tinggi |

Sumber: hasil analisis, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* variabel penelitian lebih dari 0,60 dan termasuk dalam ambang batas tinggi (0,600 - 0,799). Hal ini membawa seseorang pada kesimpulan bahwa pengembangan item pernyataan kuesioner pada variabel tingkat kepuasan kontraktor dan supplier dalam melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung dapat digambarkan sebagai alat ukur yang andal dan dapat dipercaya yang menghasilkan hasil yang konsisten.

Pembahasan

Analisis Deskripsi (Pengujian Nilai Mean)

Akan dijelaskan bagaimana responden menilai berbagai tingkat kepuasan yang dialami pemasok dan kontraktor sebagai akibat dari pekerjaannya di wilayah Summarecon Bandung, serta ringkasan jawaban yang diberikan oleh responden. Untuk menggambarkan secara akurat jawaban yang diberikan oleh responden, nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap pernyataan dan nilai keseluruhan harus dihitung (10).

Tabel 3: Rekapitulasi Selisih Nilai Mean Tingkat Kepuasan Kontraktor dan Supplier

| Variabel | Selisih Nilai Mean | | | |
|-----------------------------------|--------------------|------------------------|----------|------------------------|
| | Kontraktor | Keterangan | Supplier | Keterangan |
| Mengerti Kebutuhan Proyek (X1) | -0,02 | Belum Memenuhi Harapan | 0,26 | Sudah Memenuhi Harapan |
| Keuangan (X2) | -0,17 | Belum Memenuhi Harapan | 0,04 | Sudah Memenuhi Harapan |
| Pembuatan Keputusan (X3) | 0,01 | Sudah Memenuhi Harapan | 0,25 | Sudah Memenuhi Harapan |
| Kemampuan Manajemen (X4) | 0,05 | Sudah Memenuhi Harapan | 0,09 | Sudah Memenuhi Harapan |
| Dukungan Terhadap Kontraktor (X5) | 0,00 | Netral | 0,20 | Sudah Memenuhi Harapan |
| Sikap/attitude (X6) | -0,01 | Belum Memenuhi Harapan | 0,21 | Sudah Memenuhi Harapan |

Sumber: hasil analisis, 2022

Pengujian Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran CSI sangat penting karena hasil evaluasi dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat tujuan jangka panjang. Sifat terus-menerus dari proses pelacakan tingkat kepuasan pelanggan memerlukan indeks (11).

Ada empat fase yang terlibat dalam menghitung Customer Satisfaction Index (CSI): menentukan *Nilai Kepentingan Rata-rata* (MIS) dan *Nilai Kepuasan Rata-rata* (MSS), *Weight Factor* (WF), dan Skor Pembobotan (WS), dan terakhir menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Konsumen (CSI).

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) kontraktor yang dihasilkan adalah sebesar 87,65 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%) dan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) supplier yang dihasilkan adalah sebesar 90,49 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%). Dengan demikian kontraktor dan supplier sangat puas melaksanakan pekerjaan di Kawasan Summarecon Bandung.

Pengujian Nilai Importance Performance Analysis (IPA)

Data Responden Kontraktor

Tingkat Kesesuaian Total = 99,29 %

Skor Rata-rata :

Kinerja: 4,31

Harapan: 4,34

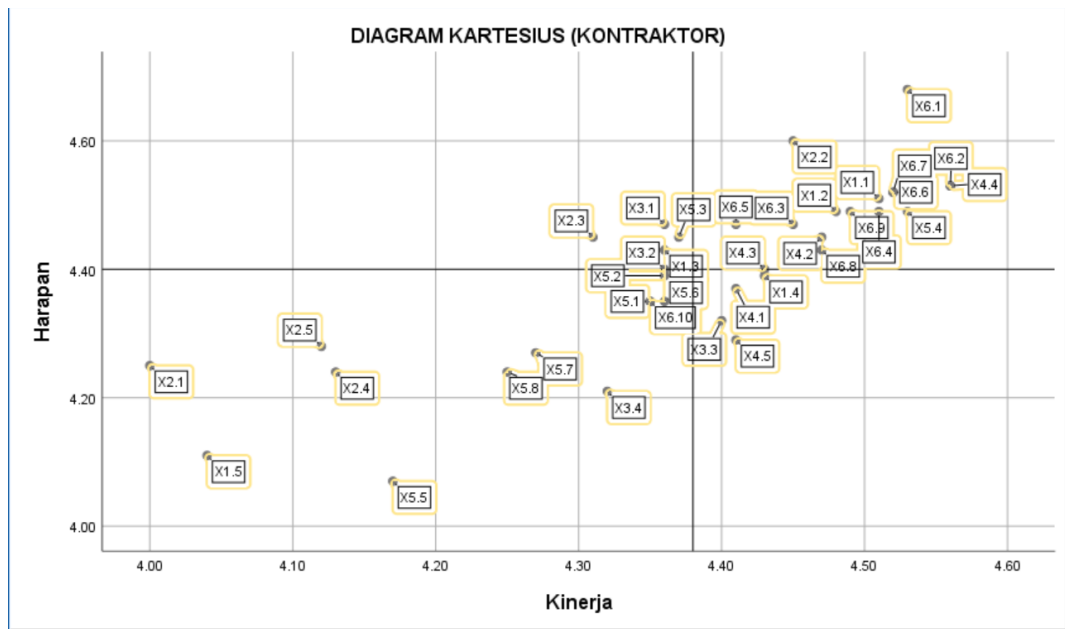
Data Responden Supplier

Tingkat Kesesuaian Total = 99,99 %

Skor Rata-rata:

Kinerja: 4,31

Harapan: 4,2

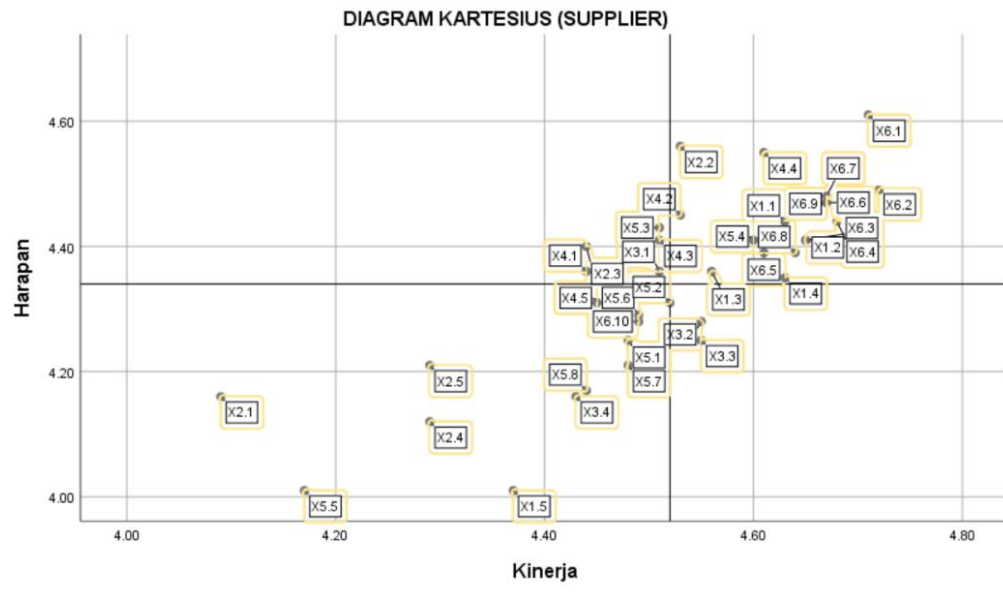


Gambar 2: Diagram Kartesius (Data Kontraktor)

Tabel 4: Nilai Diagram Kartesius Data Responden Kontraktor

| Kategori | Variabel |
|--------------------------|--|
| A (Prioritas Utama) | X1.3, X2.3, X3.1, X3.2, X5.3 |
| B (Pertahankan Prestasi) | X1.1, X1.2, X2.2, X4.2, X4.3, X4.4, X5.4, X6.1, X6.2, X6.3, X6.4, X6.5, X6.6, X6.7, X6.8, X6.9 |
| C (Prioritas Rendah) | X1.5, X2.1, X2.4, X2.5, X3.4, X5.1, X5.2, X5.5, X5.6, X5.7, X5.8, X6.10 |
| D (Berlebihan) | X1.4, X3.3, X4.1, X4.5 |

Sumber: hasil analisis, 2022



Gambar 3: Diagram Kartesius (Data Supplier)

Tabel 5: Nilai Diagram Kartesius Data Responden Suplier

| Kategori | Variabel |
|---------------------------------|--|
| A (Prioritas Utama) | X2.3, X3.1, X4.1, X4.3, X5.3 |
| B (Pertahankan Prestasi) | X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X2.2, X4.2, X4.4, X5.4, X6.1, X6.2, X6.3, X6.4, X6.5, X6.6, X6.7, X6.8, X6.9 |
| C (Prioritas Rendah) | X1.5, X2.1, X2.4, X2.5, X3.4, X4.5, X5.1, X5.5, X5.6, X5.7, X5.8, X6.10 |
| D (Berlebihan) | X3.2, X3.3, X5.2 |

Sumber: hasil analisis, 2022

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) kontraktor yang dihasilkan adalah sebesar 87,65 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%) dan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) supplier yang dihasilkan adalah sebesar 90,49 %, yang masuk kategori sangat puas (81% - 100%). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kontraktor dan supplier dalam melaksanakan pekerjaan di Kawasan summarecon bandung berdasarkan

metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) berdasarkan Tabel 4 dan 5 adalah: tingkat kepuasan kontraktor yang terdiri dari: mengerti kebutuhan proyek sebesar 40%, keuangan sebesar 20%, kemampuan manajemen sebesar 60%, dukungan terhadap kontraktor sebesar 12,5% dan *attitude* (Sikap) sebesar 90%, tingkat kepuasan supplier yang terdiri dari: mengerti kebutuhan proyek sebesar 80%, keuangan sebesar 20%, kemampuan manajemen sebesar 40%, dukungan terhadap kontraktor sebesar 12, 5% dan *attitude* (sikap) sebesar 90%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fitriana D, Y.K.O F, Utomo Dwi H J, D.S T. Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien pada Proyek Konstruksi Swasta. 2014. Vol. 3.
2. Maddeppungeng A, Intari Dwi E, Fauziah Nuzulan N. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Bendungan KLM di Provinsi Banten). *Jurnal Konstruksia*. 2020;11(2):59–72.
3. Ervianto WI. Manajemen Proyek Konstruksi Edisi – Revisi. 2004.
4. Soetanto R, G. Proverbs D, D. Holt G. A Conceptual Tool for Assessing Client Performance in the Construction Project Coalition. 2002.
5. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. 2013.
6. Rinaldy, Budi Aulia T, Rauzana A. Analisis Faktor-faktor Pengaruh Konflik (*Dispute*) Terhadap Keberhasilan Proyek Konstruksi di Provinsi Aceh. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*. 2017;6(2):149–58.
7. Sugiri T. Materi Kuliah 27 November 2020 (Uji Validitas dan Reliabilitas). 2020;1–18.
8. Augusta RR. Tesis Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan dan Jembatan di Kabupaten Gresik. 2020.
9. Khadafy MR, Muttaqin M, Rauzana A. Identifikasi Faktor Kinerja Kontraktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Stakeholders Di Dinas Cipta Karya Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*. 2019;2(3):268–75.
10. Asyiah S, Maddeppungeng A, Alfalakh DS. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Kampus Untirta Sindangsari). Vol. 9, *Jurnal Fondasi*. 2020.
11. Pranata D, Huda M, Siswoyo. Analisis Kinerja Pemilik Proyek Swasta Dinilai oleh Kontraktor Swasta di Kota Surabaya. Vol. 6. 2018.