

## ANALISIS KINERJA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI TAHAP IMPLEMENTASI PADA PROYEK KONSTRUKSI

SURYA EKA PRIANA

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
ekaprianasuryauj@gmail.com

**Abstrak:** *Reflected by the many stages in a project life cycle or Project Life Cycle. Of all these stages, the implementation (construction) stage is the stage that needs serious attention, because this stage must be achieved on time, at the right cost and at the right quality or what is often referred to as the triple constraint. For this reason, a good project management system is needed, such as that offered by Construction Management Consultants (KMK). This research aims to identify and create an instrument for measuring KMK performance at the implementation stage. There are 5 (five) performance indicators which have been developed into 22 (twenty two) variables used to measure KMK performance on government and private projects. Next, analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. From the results of the analysis and calculation of the measured KMK performance, the CSI value for KMK performance on government projects was 52.51% (quite satisfied) and the CSI for KMK performance on private projects was 85.88% (very satisfied).*

**Keywords:** *Construction Management Consultant System, indicators, variables, customer satisfaction index.*

**Abstrak:** Industri jasa konstruksi merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas yang sangat tinggi. Tercermin dari banyaknya tahapan dalam satu siklus hidup proyek atau *Life Cycle Project*. Dari semua tahapan tersebut, tahapan implementasi (*construction*) merupakan tahap yang perlu mendapat perhatian yang serius, karena pada tahap ini harus tercapai tepat waktu, tepat biaya, dan tepat mutu atau yang sering disebut sebagai *triple constraint*. Untuk itu sangat diperlukan sistem manajemen proyek yang baik seperti ditawarkan oleh Konsultan Manajemen Konstruksi (KMK). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membuat instrument pengukuran kinerja KMK pada tahap implementasi. Ada 5 (lima) indikator kinerja yang dikembangkan menjadi 22 (dua puluh dua) variabel digunakan untuk mengukur kinerja KMK pada proyek pemerintah dan proyek swasta. Selanjutnya dilakukan analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil analisis dan perhitungan pengukuran kinerja KMK yang diukur didapatkan nilai CSI untuk kinerja KMK pada proyek pemerintah sebesar 52,51% (cukup puas) dan CSI untuk kinerja KMK pada proyek swasta 85,88% (sangat puas).

**Kata kunci:** *Sistem Konsultan Manajemen Konstruksi, indikator, variable, customer satisfaction index.*

### A. Pendahuluan

Industri konstruksi merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas yang sangat tinggi. Kompleksitas tersebut terlihat dari banyaknya pihak yang terlibat, seperti tim kontraktor, Konsultan Manajemen Konstruksi, konsultan perencana, pengawas, *supplier*, perencana keuangan, dan lainnya yang memiliki kepentingan dan tugas yang berbeda-beda. Selain itu, kompleksitas industri konstruksi juga terlihat dari banyaknya tahapan proses produksi dalam industri ini, mulai dari tahap studi kelayakan (*feasibility study*), tahap penjelasan (*breafing*), tahap perancangan (*design*), tahap pengadaan (*procurement*), tahap implementasi/ pelaksanaan (*construction*), tahap operasional dan pemeliharaan (*maintenance and start up*) (Ervianto, 2005). Dari semua tahapan tersebut, tahapan implementasi / pelaksanaan (*construction*) merupakan tahap yang perlu mendapat perhatian penting agar tujuan utama menghasilkan proyek yang berkualitas dapat tercapai (Jawat, 2014).

Pada tahap implementasi/ pelaksanaan akan mulai muncul berbagai masalah mulai dari masalah teknis dan non teknis, baik yang bersifat internal proyek maupun yang bersifat eksternal proyek. Masalah-masalah tersebut pada dasarnya timbul ketika proyek tidak mampu

mencapai *triangle project constraint* dengan baik, yaitu kualitas pekerjaan, waktu dan biaya (*Project Management Body of Knowledges*, 2008). Dalam rangka menjaga keseimbangan dan mencapai *triangle project constraint* dengan baik, sekaligus peningkatan kualitas kinerja dan produk dalam industri konstruksi dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen proyek yang baik. Sistem manajemen proyek tersebut ditawarkan oleh suatu badan usaha/perusahaan multi disiplin ilmu yang bernama Konsultan Manajemen Konstruksi (KMK).

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui peranan dari Konsultan Manajemen Konstruksi baik secara aturan yang berlaku maupun secara praktikal / aktual di lapangan, kemudian mendapatkan kriteria-kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi pada tahap implementasi/ pelaksanaan konstruksi, sehingga dapat melihat sejauh mana keterlibatan dan kinerja dari Konsultan Manajemen Konstruksi. Dengan hal tersebut diharapkan Konsultan Manajemen Konstruksi dapat meningkatkan kinerja dan bekerja sesuai *job desk*, yang pada akhirnya dapat menerapkan sistem manajemen proyek yang profesional pada sebuah proyek konstruksi.

## B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan proses penelitian sehingga penelitian dapat berjalan dengan sistematis. Metode penelitian berisi garis besar langkah- langkah pemecahan masalah dalam melakukan penelitian. Dari semua tahapan metode penelitian, salah satu hal yang ingin dicapai adalah didapatkannya kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja KMK pada proyek konstruksi. Kriteria tersebut terbagi menjadi 5 indikator yang dikembangkan menjadi 22 variabel yang didapatkan dari hasil pengolahan dan kolaborasi berdasarkan tinjauan pustaka, studi literatur jurnal, dan studi di lapangan. Kriteria-kriteria tersebut ditampilkan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria-kriteria pengukuran kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi

Indikator	Variabel
Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek	V.1. Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap penggunaan sumber daya tenaga kerja, bahan/material, peralatan dan biaya
	V.2. Mengendalikan dan memastikan proyek tepat waktu (sesuai dengan rencana)
	V.3 Mengendalikan dan memastikan proyek tepat biaya (sesuai dengan rencana)
	V.4 Melakukan pemeriksaan, koreksi, dan persetujuan terhadap setiap pelaksanaan
	V.5 Melakukan pengawasan pada pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan spesifikasi
Kemampuan Manajerial Proyek	V.6. Menerangkan batasan kerja, ruang lingkup pekerjaan, dan spesifikasi dengan baik kepada semua <i>stakeholder</i> proyek
	V.7. Melakukan koordinasi terhadap semua <i>stakeholder</i> yang terlibat dalam proyek
	V.8. Memimpin rapat-rapat rutin dalam merencanakan dan menyelesaikan masalah di lapangan
	V.9. Secara berkala membuat laporan/ monitoring & evaluasi terhadap kemajuan pelaksanaan pekerjaan
	V.10.Menyusun laporan dan berita acara dalam rangka kemajuan pekerjaan dan pembayaran angsuran pekerjaan pelaksanaan konstruksi
Kemampuan Menjamin dan Menambah Mutu Pekerjaan	V.11.Memberikan rekomendasi perubahan ruang lingkup (bahan/ material, maupun metode pelaksanaan) yang lebih baik jika diperlukan
	V.12.Memberikan pelayanan konsultasi setiap saat (selama proyek berlangsung) kepada seluruh <i>stakeholder</i> proyek
	V.13.Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas hasil pekerjaan agar sesuai dengan spesifikasi

V.14.Mendeteksi dan memberikan koreksi terhadap <i>defect/</i> cacat pada hasil pekerjaan
---

Indikator	Variabel
Kemampuan mencegah, mengurangi, atau mengatasi masalah / konflik	V.15.Mengendalikan penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) pada proyek dengan baik
	V.16.Mencegah, mengurangi, atau mengatasi setiap masalah-masalah yang ada didalam proyek
	V.17.Mencegah, mengurangi, atau mengatasi setiap masalah/ komplain dari pihak-pihak di luar proyek (contoh : protes masyarakat akibat kebisingan saat proses konstruksi)
	V.18.Memahami dan dapat menyampaikan kebutuhan dan keinginan <i>owner</i> dengan cepat dan tepat
Kualitas Internal SDM Konsultan Manajemen Konstruksi	V.19. Setiap Individu yang terlibat sebagai tim Konsultan Manajemen Konstruksi adalah ahli pada bidangnya
	V.20. Memahami secara <i>komperhensif</i> dokumen untuk pelaksanaan instruksi
	V.21. Kooperatif dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan
	V.22. Terbuka dan menerima masukan yang konstruktif

Setelah kriteria-kriteria didapatkan hal selanjutnya yang dilakukan adalah menyusun kuesioner penelitian yang kemudian dilakukan penyebaran kuesioner, setelah itu dilakukan uji kualitas data, serta analisis data dan pembahasan.

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kehandalan kuesioner. Dasar penelitian keputusan untuk menguji validitas butir kuisioner adalah: a) Jika  $r$  hitung, positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid; dan b) Jika  $r$  hitung, tidak positif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. (Ghozali, 2011)

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Kuesioner dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbanch Alpha  $>$  0,70 (Ghozali, 2011).

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan *stakeholder* proyek terhadap kinerja KMK yang dilihat berdasarkan persentase indeks kepuasan. Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung nilai *mean important score* (MIS) untuk seluruh variabel dan menjumlahkannya (Total MIS)

2. Menghitung *weight importance factor* (WF) dari nilai *mean* tingkat kepentingan (MIS) menjadi angka persentase dari total nilai *mean* tingkat kepentingan (Total MIS), sehingga didapatkan total *weight importance factor* (WF) 100 %

$$\frac{\text{MIS}}{\text{Total MIS}} \times 100\% \quad \text{WF} = \quad (1)$$

3. Menghitung *weighted score* (WS), yaitu bobot perkalian antara WF dengan *mean satisfication score* (MSS) untuk masing-masing variabel

$$\text{WS} = \text{WF} \times \text{MSS} \quad (2)$$

4. Menghitung *weighted average total* (WAT), yaitu menjumlahkan *weighted score* (WS) dari semua variabel

$$\text{WAT} = \text{WS}_1 + \text{WS}_2 + \dots + \text{WS}_n$$

(3)

5. Menghitung *customer satisfaction index* (CSI), yaitu *weighted average total* (WAT) dibagi *high scale* (HS), skala maksimal yang digunakan (skala penilaian 5)

Rentang skala kepuasan kinerja KMK adalah sebagai berikut:

0%  $<$  CSI  $\leq$  20% = Sangat tidak puas                      60%  $<$  CSI  $\leq$  80% = Puas  
 20%  $<$  CSI  $\leq$  40% = Tidak puas                                80%  $<$  CSI  $\leq$  100% = Sangat puas  
 40%  $<$  CSI  $\leq$  60% = Cukup puas

**C. Hasil dan Pembahasan**

**1. Uji Kualitas Data**

*Uji Validitas*, Perhitungan uji validitas menggunakan *software* SPSS, dilakukan untuk mengukur tingkat validitas semua variabel penelitian yang berjumlah 22 variabel, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Data hasil kuesioner pada proyek pemerintah (23 Responden) didapatkan r hitung terkecil = 0,668, sehingga :  
 r hitung (0,668) > r tabel (0,433) = Valid
2. Data hasil kuesioner pada proyek swasta (18 Responden) didapatkan r hitung terkecil = 0,824, sehingga :  
 r hitung (0,824) > r tabel (0,497) = Valid

*Uji Reliabilitas*, Perhitungan uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS untuk mengukur kestabilan kuesioner atau tingkat kestabilan semua variabel penelitian yang berjumlah 22 variabel, didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Data hasil kuesioner pada proyek pemerintah (23 Responden) didapatkan Cronbach Alpha terkecil = 0,960, sehingga :  
 (Cronbach Alpha 0,960) > (Cronbach Alpha syarat 0,7) = Reliabel
2. Data hasil kuesioner pada proyek swasta (18 Responden) didapatkan Cronbach Alpha terkecil= 0,953, sehingga :  
 (Cronbach Alpha 0,953) > (Cronbach Alpha syarat 0,7) = Reliabel

**2. Analisis Data**

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Var	Mean Importance Score (MIS)		Weighted Factors (WF)		Mean Satisfaction Score (MSS)		Weighted Score (WS)		CSI tiap Indikator	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	4,70	4,78	19,93	20,05	2,52	4,33	50,25	86,86	Indikator 1	
2	4,70	4,78	19,93	20,05	2,48	4,50	49,38	90,21	53,91% (CP)	89,56% (SP)
3	4,74	4,72	20,11	19,81	2,52	4,33	50,71	85,86		
4	4,74	4,78	20,11	20,05	2,87	4,67	57,71	93,55		
5	4,70	4,78	19,93	20,05	3,09	4,56	61,51	91,32	Indikator 2	
6	4,00	4,39	17,73	18,99	2,39	4,33	42,38	82,29	53,53% (CP)	7,88% (SP)
7	4,70	4,44	20,81	19,23	2,39	4,11	49,76	79,06		
8	4,61	4,72	20,42	20,43	2,57	4,33	52,39	88,54		
9	4,65	4,78	20,62	20,67	3,00	4,72	61,85	97,62		
10	4,61	4,78	20,42	20,67	3,00	4,44	61,27	91,88	Indikator 3	
11	4,65	4,72	25,06	24,49	2,26	4,50	56,65	110,23	53,07% (CP)	9,44% (SP)
12	4,61	4,83	24,82	25,07	2,35	4,61	58,28	115,61		
13	4,70	4,89	25,29	25,36	3,09	4,39	78,07	111,30		
14	4,61	4,83	24,82	25,07	2,91	4,39	72,31	110,04		
15	4,61	4,72	25,42	25,68	2,61	4,44	66,31	114,13	Indikator 4	
16	4,61	4,78	25,42	25,98	2,43	4,22	61,89	109,70	50,82% (CP)	3,25% (SP)
17	4,30	4,17	23,74	22,66	2,70	3,83	63,99	86,86		
18	4,61	4,72	25,42	25,68	2,43	4,11	61,89	105,57		
19	4,65	4,72	25,47	25,15	2,48	4,00	63,14	100,59	Indikator 5	
20	4,65	4,72	25,47	25,15	2,30	4,00	58,71	100,59	49,75% (CP)	9,28% (P)
21	4,65	4,78	25,47	25,44	2,57	4,39	65,35	111,67		
22	4,30	4,56	23,57	24,26	2,61	3,44	61,49	83,56		
							Σ = 248,68	Σ = 447,18		

$CSI A = (248,68 / 5) \times 100 = 52,21 \% \text{ (Cukup Puas)}$
$CSI B = (447,18 / 5) \times 100 = 85,88 \% \text{ (Sangat Puas)}$

Keterangan :

- A = Hasil terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi pada proyek pemerintah  
B = Hasil terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi pada proyek swasta  
CP = Cukup Puas  
P = Puas  
SP = Sangat Puas

Dari tabel 3 dapat terlihat proses dan hasil perhitungan indeks kepuasan *stakeholder* dengan metode CSI terhadap kinerja KMK. Dimana pada tabel terdapat indeks kepuasan untuk masing-masing indikator dan indeks kepuasan total untuk kinerja KMK pada proyek pemerintah sebesar 52,21 % (Cukup Puas) dan untuk kinerja KMK pada proyek swasta sebesar 85,88 % (Sangat Puas).

#### D. Penutup

Kriteria-kriteria untuk mengukur kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi terbagi kedalam 5 Indikator kinerja yang kemudian dikembangkan menjadi 22 variabel penelitian.. Adapun indikator tersebut antara lain: 1) Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek; 2) Kemampuan Manajerial Proyek; 3) Kemampuan Menjamin Kualitas Pekerjaan; 4) Kemampuan mencegah, mengurangi, atau mengatasi masalah/ konflik; dan 5) Kualitas Internal SDM Konsultan Manajemen Konstruksi. Untuk melihat kepuasan terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi pada penelitian ini digunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan metode ini akan didapat indeks kepuasan *stakeholder* / responden terhadap kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi. Hasilnya adalah sebagai berikut: 1) Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Konsultan Manajemen Konstruksi di proyek pemerintah sebesar 52,51% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “cukup puas” dengan kinerja konsultan Manajemen Konstruksi di proyek pemerintah tersebut; dan 2) Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Konsultan Manajemen Konstruksi di proyek swasta didapatkan angka sebesar 85,88% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “sangat puas” dengan kinerja konsultan Manajemen Konstruksi di proyek swasta tersebut.

#### Daftar Pustaka

- Fitriana, D. & Y.K.O, F., 2014. *Tugas Akhir : Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Pemerintah*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19..* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Pemerintah Indonesia, 2007. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/ PRT/ M/ 2007 tanggal 27 Desember 2007 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Bangunan Gedung Negara*. Jakarta: Menteri Pekerjaan Umum.
- Project Management Institute, 2008. *Project Management Body of Knowledges*. USA: Project Management Institute.
- Nitithamyong, P.& Tan, Z., 2007. *Determinants for Effective Performance of External Project Management Consultants in Malaysia*. Engineering, Construction and Architectural Management, pp. Vol. 14 No.5 PP.463-478.