

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

Muhammad Syihabul Umam, Dhani Syafitri, Arif Hidayat<sup>\*)</sup>, Frida Kistiani<sup>\*)</sup>,

Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Semarang. 50239, Telp.: (024)7474770, Fax.: (024)7460060

### ABSTRAK

Industri konstruksi merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas yang sangat tinggi. Tercermin dari banyaknya tahapan dalam suatu 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 *triangle project constraint*. Untuk itu 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. 5 indikator kinerja yang dikembangkan menjadi 22 variabel digunakan untuk mengukur kinerja KMK pada proyek pemerintah dan pada proyek swasta. Selanjutnya dilakukan analisis dengan tiga metode yaitu metode analisis kesenjangan (GAP), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil analisis dan perhitungan pengukuran kinerja KMK yang diukur dengan metode analisis GAP dan IPA secara garis besar menunjukkan bahwa kinerja KMK pada proyek swasta memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan kinerja pada proyek pemerintah, didapatkan pula 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:** Konsultan manajemen konstruksi (KMK), analisis kesenjangan (GAP), *importance performance analysis* (IPA), *customer satisfaction index* (CSI).

### ABSTRACT

*The construction industry is an industry with a very high level of complexity. Reflected in the many period of the production process in this industry. In all of production period, implementation period is a phase that deserve serious attention, so main purpose of projects can be achieved. Because at this period, the project triangle constraint that is quality of work, time and cost always have to achieved and fullfiled. Because that, this industry need have a good professional project management systems, will offered by a business entity called Construction Management Consultants (CMC). This research aims to identify and make performance measurement instrument CMC on implementation period. 5 performance indicators was developed into 22 variables had used to measure the performance of CMC. Further the analysis was used three methods, GAP analysis method, Importance Performance Analysis (IPA) method, and Customer Satisfaction Index (CSI) method. Performance result of CMC was measured by GAP analysis and Importance Performance Analysis (IPA) largely shows that the performance of CMC in private project had better rather than performance in government projects got CSI value 52.51% (satisfied enough) for performance CMC in government projects and 85.88% (very satisfied) in private projects.*

<sup>\*)</sup>Penulis Penanggung Jawab

**Keywords:** *Construction management consultants (CMC), gap analysis, importance performance analysis (IPA), customer satisfaction index (CSI).*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Industri konstruksi merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas yang sangat tinggi. Kompleksitas tersebut terlihat dari banyaknya pihak yang terlibat, seperti tim kontraktor, konsultan MK, 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 (*briefing*), 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 (MK).

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

### **Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan konsultan MK pada proyek konstruksi. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kriteria-kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja konsultan MK pada tahap implementasi
2. Mengetahui bagaimana kinerja konsultan MK pada tahap implementasi proyek konstruksi
3. Mengetahui kepuasan *stakeholder* proyek terhadap kinerja KMK di proyek pemerintah dan KMK di proyek swasta pada tahap implementasi

## Objek Penelitian

1. Konsultan A, yang merupakan konsultan MK yang bekerja pada proyek pemerintah yaitu proyek Pembangunan Gedung Onkologi RSUP Dr. Kariadi Semarang, dengan responden 23 orang
2. Konsultan B, yang merupakan konsultan MK yang bekerja pada proyek swasta, yaitu proyek Pembangunan Gedung Transmart Setiabudi Semarang, dengan responden 18 orang
3. Responden adalah *stakeholder* proyek yang terdiri dari *owner*, dan tim kontraktor

## 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 litelatur jurnal, dan studi di lapangan. Kriteria-kriteria tersebut ditampilkan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria-kriteria pengukuran kinerja konsultan MK

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 pekerjaan (shop <i>drawings</i> ) yang diajukan pelaksana konstruksi
	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 di dalam 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 MK	V.19. Setiap Individu yang terlibat sebagai tim Konsultan MK adalah ahli pada bidangnya
	V.20. Memahami secara <i>komperhensif</i> dokumen untuk pelaksanaan konstruksi
	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 Kualitas Data

#### *Uji Validitas*

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.
- b. Jika  $r$  hitung, tidak positif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. (Ghozali, 2011)

#### *Uji Reliabilitas*

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).

### Analisis Data

#### *Analisis GAP*

Analisis GAP adalah perbandingan kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Perhitungan nilai GAP dilakukan pada tiap variabel dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai GAP} = \text{Tingkat Kepentingan (Harapan)} - \text{Tingkat Keterlibatan (Kinerja)} \quad (1)$$

Sebelum dilakukan perhitungan GAP dilakukan dahulu perhitungan selang frekuensi untuk mengelompokan kedalam kelas kategori penilaian dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Selang Frekuensi} = \frac{\text{nilai skor gap tertinggi} - \text{nilai skor gap terendah}}{\text{jumlah kelas}} \quad (2)$$

**Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kinerja KMK yang akan dipetakan kedalam analisis 4 kuadran. Tahapan perhitungan dalam metode IPA adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat keterlibatan, lalu menghitung tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas kinerja konsultan MK.

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \tag{3}$$

*Keterangan :*

*Tki = Tingkat kesesuaian responden*

*Xi = Jumlah Skor penilaian tingkat keterlibatan pada setiap variabel*

*Yi = Jumlah Skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap variabel*

- b. Pada sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat keterlibatan sedangkan sumbu tegaknya yaitu sumbu (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan :

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{y} = \frac{\sum Yi}{n} \tag{4}$$

*Keterangan :*

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat keterlibatan pada setiap variabel

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada setiap variabel

**n** = Jumlah Responden

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

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \tag{5}$$

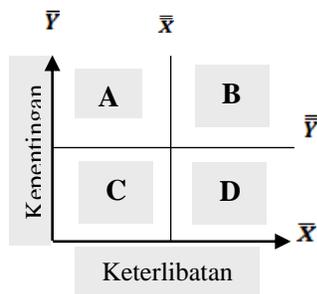
*Keterangan :*

$\bar{\bar{X}}$  = Batas rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau keterlibatan Konsultan MK

$\bar{\bar{Y}}$  = Batas Rata-rata skor tingkat kepentingan Konsultan MK

**k** = Jumlah variabel yang diujikan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA

*Keterangan :*

*A = Prioritas Utama Perbaikan      C = Prioritas Rendah*  
*B = Pertahankan Kinerja              D = Kinerja Berlebihan*

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

*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 %

$$WF = \frac{MIS}{Total\ MIS} \times 100\% \tag{6}$$

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

$$WS = WF \times MSS \tag{7}$$

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

$$WAT = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_n \tag{8}$$

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

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% \tag{9}$$

Rentang skala kepuasan kinerja KMK adalah sebagai berikut:

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

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**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

### **Analisis Data**

#### ***Analisis GAP***

Analisis GAP ini digunakan untuk mengukur kinerja konsultan MK dengan menghitung selisih antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat keterlibatan (kinerja), hasilnya ditampilkan pada tabel 2 sebagai berikut :

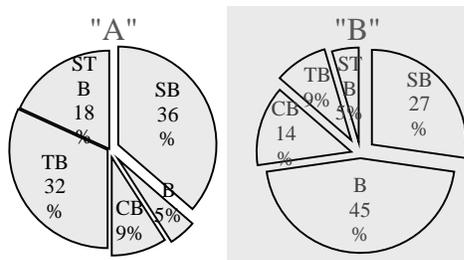
Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis GAP

Variabel No.	A	Penilaian	B	Penilaian
1	50	Tidak Baik	8	Baik
2	51	Tidak Baik	5	Baik
3	51	Tidak Baik	7	Baik
4	43	Baik	2	Sangat Baik
5	37	Sangat Baik	4	Sangat Baik
6	37	Sangat Baik	1	Sangat Baik
7	53	Sangat Tidak Baik	6	Baik
8	47	Cukup Baik	7	Baik
9	38	Sangat Baik	1	Sangat Baik
10	37	Sangat Baik	6	Baik
11	55	Sangat Tidak Baik	4	Sangat Baik
12	52	Sangat Tidak Baik	4	Sangat Baik
13	37	Sangat Baik	9	Cukup Baik
14	39	Sangat Baik	8	Baik
15	46	Cukup Baik	5	Baik
16	50	Tidak Baik	10	Cukup Baik
17	37	Sangat Baik	6	Baik
18	50	Tidak Baik	11	Cukup Baik
19	50	Tidak Baik	13	Tidak Baik
20	54	Sangat Tidak Baik	13	Tidak Baik
21	48	Tidak Baik	7	Baik
22	39	Sangat Baik	20	Sangat Tidak Baik

Keterangan :

A = Hasil GAP terhadap kinerja konsultan MK pada proyek pemerintah

B = Hasil GAP terhadap kinerja konsultan MK pada proyek swasta



Gambar 2. Perbandingan Hasil GAP

Keterangan :

"A" = Hasil GAP terhadap kinerja konsultan MK di proyek pemerintah

"B" = Hasil GAP terhadap kinerja konsultan MK di proyek swasta

SB = Sangat Baik

TB = Tidak Baik

B = Baik

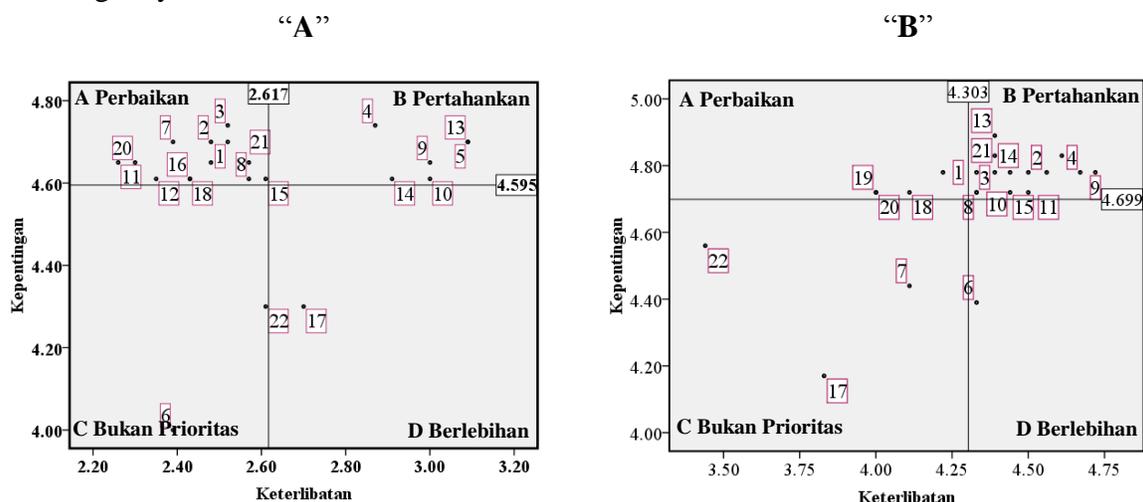
STB = Sangat Tidak Baik

CB = Cukup Baik

Tabel 2 merupakan pengelompokan berdasarkan nilai GAP untuk masing-masing variabel penelitian. Dari hasil analisis GAP dapat dibandingkan kinerja KMK untuk masing-masing proyek yang ditampilkan pada gambar 2 dengan adanya perbedaan jumlah prosentase untuk setiap kategori penilaian kinerja variabel.

### Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode selanjutnya yang digunakan untuk mengukur kinerja konsultan MK adalah metode IPA, yang akan membagi variabel-variabel penelitian kedalam empat kuadran, hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Diagram Kartesius Kinerja KMK di Proyek Pemerintah dan KMK di Proyek Swasta

Keterangan :

"A" = Diagram kartesius terhadap kinerja konsultan MK di proyek pemerintah

"B" = Diagram kartesius terhadap kinerja konsultan MK di proyek swasta

Dari gambar 3 terlihat pengelompokan seluruh variabel ke dalam 4 kuadran. Dari dua gambar di atas dapat dibandingkan kinerja KMK untuk masing-masing proyek, baik KMK yang bekerja pada proyek pemerintah maupun KMK yang bekerja pada proyek swasta dengan melihat perbedaan pada jumlah variabel yang masuk kedalam kuadran A dan kuadran B.

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Analisis GAP**

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		
6	4,00	4,39	17,73	18,99	2,39	4,33	42,38	82,29	Indikator 2	
7	4,70	4,44	20,81	19,23	2,39	4,11	49,76	79,06	53,53% (CP)	87,88% (SP)
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		
11	4,65	4,72	25,06	24,49	2,26	4,50	56,65	110,23	Indikator 3	
12	4,61	4,83	24,82	25,07	2,35	4,61	58,28	115,61	53,07% (CP)	89,44% (SP)
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)	83,25% (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)	79,28% (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		
							$\Sigma = 248,68$	$\Sigma = 447,18$		
CSI A = $(248,68 / 5) \times 100 = 52,21\%$ (Cukup Puas)										
CSI B = $(447,18 / 5) \times 100 = 85,88\%$ (Sangat Puas)										

**Keterangan :**

- A = Hasil terhadap kinerja konsultan MK pada proyek pemerintah
- B = Hasil terhadap kinerja konsultan MK 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).

## **KESIMPULAN**

1. Kriteria - kriteria untuk mengukur kinerja Konsultan MK 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
  5. Kualitas Internal SDM Konsultan MK
2. Kinerja Konsultan MK berdasarkan hasil analisis GAP (kesenjangan) / ataupun IPA menunjukkan kualitas kinerja yang berbeda antara konsultan MK pada dua perusahaan di dua proyek tersebut. Dimana konsultan MK yang bekerja pada proyek swasta memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan konsultan MK yang bekerja pada proyek pemerintah.
3. Untuk melihat kepuasan terhadap kinerja Konsultan MK pada penelitian ini digunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan metode ini akan didapat indeks kepuasan *stakeholder* / responden terhadap kinerja Konsultan MK. Hasilnya adalah sebagai berikut :
  - Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Konsultan MK di proyek pemerintah sebesar 52,51% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “cukup puas” dengan kinerja konsultan MK di proyek pemerintah tersebut.
  - Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Konsultan MK di proyek swasta didapatkan angka sebesar 85,88% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “sangat puas” dengan kinerja konsultan MK 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 Nomor45/ PRT/ M/ 2007 tanggal 27 Desember 2007 tentang Pedomen 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.