

# **TESIS**

## **EVALUASI KINERJA KONTRAKTOR PROYEK JALAN DAN JEMBATAN DI KABUPATEN GRESIK**

**Untuk Memenuhi Sebagaiman Persyaratan Guna  
Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil**



**Diajukan oleh :**

**RAHMATULLAH RIFQI AUGUSTA**

**NIM : 147.17.0.0074**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**

**PPROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2020**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya

sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : EVALUASI KINERJA KONTRAKTOR PROYEK JALAN DAN JEMBATAN DI KABUPATEN GRESIK.

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana sata 2 ( S2 ) pada Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana, Universitas 17 Agustus 1945 surabaya.

Dalam menyusun tesis ini penulis merasa akan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa pengarahan, perhatian dan bimbingan. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI., Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr.Ir. H Sajiyo,M.Kes., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. Dr.(TS) Ir. H. Waten Oetomo, SE.,MM.,MT., selaku Kaprodi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Pembimbing I atas bimbingan yang selama ini sampai selesai.
4. DR. Ir. Haris Muhammadun, ATD., MM., MT. selaku Pembimbing I atas bimbingan yang selama ini sampai selesai.
5. Dr.Budi Witjaksana, ST., MT, selaku Dosen pengujian atas bimbingan yang selama ini sampai selesai.

6. Bapak dan Ibudosen yang tidak dapat saya sebutkan satupersatu atas bimbingannya selama penulismengikuti perkuliahan.
7. Para staf tata usaha baik kumum dan akademik atas bantuannya yang telah memberikan informasi kepada penulis selama ini.
8. Rekan – rekan mahasiswa Magister Teknik Sipil pada umumnya khususnya angkatan XXX tahun 2018/ 2019 yang selalu mendorong untuk menyelesaikan karya tulis dantesisini.
9. Kepala Dinas PU&TR Kabupaten Gresik, Serta rekan-rekan kerja yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan dan saran, data-data yang diperlukan dalam penyelesaian tesis ini.
10. Lebih khususnya terima kasih penulis ditujukan kepada Ayahanda Drs. H. Nadlif, M.Si. dan Ibu Hj. Farokha, SST. istri tercinta dr. Dwi Puspitasari, serta saudara-saudara kandung yang senantiasa memberikan dorongan dan doa.

Dengan penuh kesadaran penulismenyadaribahwatesisini jauhdarikata sempurna karenaterbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis.

Dankarenaitu, diharapkan segala bentuk saran, masukan dan jugakritik yang membangun dan berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat tersendiri bagi para pembaca dan semuapihak khususnya dalam bidang infrastruktur.

Surabaya, 16 Juni 2020

Penulis

## ABSTRAKSI

Proyek konstruksi merupakan suatu rangkaian kegiatan-kegiatan yang umumnya berjangka waktu pendek, dinamis, intensitas kegiatan berbeda-beda dan dana yang terbatas. Perusahaan pada umumnya berupaya untuk selalu dapat mencapai tujuan dan sasarannya di dalam kondisi persaingan yang semakin ketat. Pada tahun 2014 mencapai sekitar 140 ribu perusahaan (LPJKN, 2014). Undang-Undang Republik Indonesia No. 02 tahun 2017, menyatakan bahwa jasa pelaksana konstruksi merupakan salah satu kegiatan dan alam bidang ekonomi, sosial, dan budaya yang mempunyaiperanan penting dalam pencapaian berbagai sasaran guna menunjang terwujudnya tujuan pembangunan nasional (Tumela *et al.*, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan kerja merupakan fungsi dari persepsi/kesan tentang kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas (Taunay, 2013). Responden adalah PNS yang berdinas di lingkungan Dinas PUPR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik, dengan Jabatan, Kadis 1 Orang, PPK 1 Orang, PPTK 3 Orang dan Direksi Lapangan 3 Orang.

Menganalisis kepuasan Pemilik terhadap kinerja Kontraktor proyek infrastruktur jalan dan jembatan di Kabupaten Gresik sebagai berikut:

Pemilik (*Owner*) Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik di bidang Bina Margadinya akan puas terhadap kinerja kontraktor, ditunjukkan dalam Analisa *path* dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) = 77,93%, terdapat di antara (66% - 80,99%).

Sedangkan besarpengaruh kinerja kontraktor terhadap kepuasan pemilik (*Owner*), seperti yang ditunjukkan dalam Analisa *path* sebesar 0.624.

Kata kunci : Kinerja Kontraktor, Kepuasan Pemilik, Analisa *Path*, CSI.



**Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan Dan Jembatan  
di Kabupaten Gresik**

**TESIS  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil**



**diajukan oleh :**

**Rahmatullah Rifqi Augusta  
NIM : 1471700074**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan Dan Jembatan di  
Kabupaten Gresik**

**TESIS  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister Teknik Sipil**



**diajukan oleh :**

**Rahmatullah Rifqi Augusta  
NIM : 1471700074**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**TESIS**

**Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan Dan Jembatan  
di Kabupaten Gresik**

**diajukan oleh :**

**Rahmatullah Rifqi Augusta**

**NIM : 1471700074**

**Disetujui untuk diuji :**

**Surabaya, 16 Juni 2020**

Pembimbing 1 : Dr.Ir.Haris Muhammadun, ATD., MM., MT. ....

Pembimbing 2 : Prof. Dr. Dr(TS). Ir. H. Wateno Oetomo, MM., MT. ....

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

## **TESIS**

### **Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan Dan Jembatan di Kabupaten Gresik**

**diajukan oleh :**

**Rahmatullah Rifqi Augusta**  
**NIM : 1471700074**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus  
pada Ujian Tesis Program Studi Magister Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 16 Juni 2020**

Tim Penguji

Ketua : Dr.Ir.Haris Muhammadun, ATD., MM., MT. ....

Anggota : Prof. Dr. Dr(TS). Ir. H. Wateno Oetomo, MM., MT. ....

Anggota : Dr.Budi Witjaksana, ST., MT. ....

Mengetahui  
Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan

Kaprodi Magister Teknik Sipil

Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes., IPM. Prof. Dr. Dr(TS). Ir. H. Wateno Oetomo, MM, MT.

## DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Cover .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Tim Penguji .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Riwayat Hidup .....	vi
Surat Pernyataan .....	vii
Abstraksi .....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar <i>Glossary</i> .....	xv
Daftar Pustaka.....	85
Lampiran .....	88
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Batasan Penelitian .....	10
1.7. Sistematika Penulisan .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Pengertian Kepuasan .....	12

2.1.	Struktur Proyek .....	12
2.3.	Model Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.	Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.	Kinerja Kontraktor ( <i>Performance</i> ) .....	16
2.6.	Teori Pelayan dan Kepuasan .....	17
2.7.	Pemilik Proyek.....	18
2.8.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.9.	Kerangka Berpikir .....	29
2.9.1.	Kerangka Berpikir Penulis .....	29
2.9.2.	Kerangka Berpikir Peneliti.....	31
<b>BAB 3</b>	<b>METODA PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1.	Objek dan Lokasi Penelitian .....	37
3.2.	Sumber Data.....	37
3.3.	Ruang Lingkup.....	37
3.4.	Populasi dan Sampel .....	38
3.4.1.	Populasi .....	38
3.4.2.	Sampel .....	38
3.5.	Deskripsi Data.....	39
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7.	Uji Validitas Instrumen.....	44
3.8.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	44
3.9.	Pengambilan Data Primer .....	45
3.10.	Analisis dan Pembahasan.....	46
3.11.	Alat Penelitian.....	46
3.12.	Instrumen Penelitian .....	46
3.13.	Variabel Bebas .....	47
3.14.	Variabel Terikat.....	48
3.15.	Hubungan Antar Variabel .....	48

3.16.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	49
3.17.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	50
3.18.	Tahapan Penelitian.....	53
3.19.	DiagramAlir.....	55
<b>BAB 4</b>	<b>DATA DAN ANALISA DATA.....</b>	<b>56</b>
4.1.	Data Penelitian .....	56
4.1.1.	Data Pekerjaan DPUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik .....	56
4.2.	Data Responden .....	59
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.4.	Analisis Deskripsi.....	63
4.5.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	68
4.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	72
4.7.	Analisis Path.....	76
4.8.	Pembahasan Khusus.....	80
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1.	Kesimpulan .....	82
5.2.	Saran .....	83

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Struktur organisasi pemilik proyek.....	13
Gambar 3.1. Hubungan antara variabel bebas dengan variable terikat.....	48
Gambar 3.2. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	52
Gambar 3.3. Diagram Alir.....	55
Gambar 4.1. Status Jalan Kab. Gresik.....	57
Gambar 4.2. Kondisi Jalan Kab. Gresik .....	57
Gambar 4.3. RTRW Kab. Gresik .....	58
Gambar 4.4. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	73
Gambar 4.5. Estimasi Koefisien Path .....	76

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.1. Anggaran Proyek Tahun 2016-2019 Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik .....	59
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.4. Deskripsi Kinerja Kontraktor Berdasarkan Mutu (X1).....	64
Tabel 4.5. Deskripsi Kinerja Kontraktor Berdasarkan Waktu (X2).....	65
Tabel 4.6. Deskripsi Kinerja Kontraktor Berdasarkan Biaya (X3).....	66
Tabel 4.7. Deskripsi Kinerja Kontraktor Berdasarkan Manajemen (X4).....	67
Tabel 4.8. Deskripsi Kinerja Kontraktor Berdasarkan Miscellaneous (X5).....	67
Tabel 4.9. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68
Tabel 4.10. Perhitungan CSI Pada Tiap Kontraktor.....	71
Tabel 4.11. Pengujian Pengaruh Antar Variabel.....	78
Tabel 4.12. Prosentase Penawaran terhadap HPS.....	80

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : EVALUASI KINERJA KONTRAKTOR PROYEK JALAN DAN JEMBATAN DI KABUPATEN GRESIK. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajad sarjana srata 2 ( S2 ) pada Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana, Universitas 17 Agustus 1945 surabaya.

Dalam menyusun tesis ini penulis merasakan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa pengarahan, perhatian dan bimbingan. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI., Rektor Universitas 17 Agutus 1945 Surabaya.
2. Dr.Ir. H Sajiyo, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. Dr.(TS) Ir. H. Wateno Oetomo, SE.,MM.,MT., selaku Kaprodi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Pembimbing II atas bimbinganya selama ini sampai selesai.
4. DR. Ir. Haris Muhammadun, ATD., MM., MT. selaku Pembimbing I atas bimbinganya selama ini sampai selesai.
5. Dr.Budi Witjaksana, ST., MT, selaku Dosen penguji atas bimbinganya selama ini sampai selesai.
6. Bapak dan Ibu dosen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan.

7. Para staf tata usaha baik umum dan akademik atas bantuannya yang telah memberikan informasi kepada penulis selama ini.
8. Rekan – rekan mahasiswa Magister Teknik Sipil pada umumnya khususnya angkatan XXX tahun 2018/ 2019 yang selalu mendorong untuk menyelesaikan kuliah dan tesis ini.
9. Kepala Dinas PU&TR Kabupaten Gresik, Serta rekan-rekan kerja yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan dan saran, data-data yang diperlukan dalam penyelesaian tesis ini.
10. Lebih khususnya terima kasih penulis ditujukan kepada Ayahanda Drs.H.Nadlif,M.Si. dan Ibunda Hj.Farokha,SST. istri tercinta dr.Dwi Puspitasari, serta saudara-saudara kandung yang senantiasa memberikan dorongan dan doa.

Dengan penuh kesadaran penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Dan karena itu, diharapkan segala bentuk saran, masukan dan juga kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat tersendiri bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang infrastruktur.

Surabaya, 16 Juni 2020

Penulis

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : RAHMATULLAH RIFQI AUGUSTA  
N.I.M. : 1471700074  
Alamat : Jl.Darul Aisyah I/5 GKB Gresik  
No. Telepon/ HP : 08121768470

Menyatakan bahwa ‘TESIS’ yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Magister Teknik Sipil – Fakultas Teknik – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul :

### EVALUASI KINERJA KONTRAKTOR PROYEK JALAN DAN JEMBATAN DI KABUPATEN GRESIK

Adalah hasil karya sendiri, dan bukan ‘Duplikasi’ dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan atau Pengelola Program tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapa pun.

Gresik, 12 Juni 2020

Hormat saya,



(Rahmatullah Rifqi Augusta )



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMATULLAH RIFQI AUGUSTA  
N.I.M. : 147.17.0.0074  
Fakultas : Teknik Sipil  
Program Studi : MAGISTER TEKNIK SIPIL (Strata-2)  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Evaluasi Kinerja Kontraktor Proyek Jalan Dan Jembatan di Kabupaten Gresik”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah  
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan  
karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 12 Juni 2020

  
Yang Menyatakan,  
  
(RAHMATULLAH RIFQI AUGUSTA)