



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PROYEK TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PADA PEKERJAAN KONSTRUKSI DI KOTA AMBON

Gunther Hercules Sirait, Felix Taihuttu, Fauzan A. Sangadji*

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

*Corresponding author, email: fauzan.sangadji@fatek.unpatti.ac.id

ABSTRACTS

The contractor is a construction company that is key in implementing construction projects in the city of Ambon. The problem that occurs is the performance of contractor services in the city of Ambon is not optimal, so construction services with low quality and product quality are not in accordance with the expectations of the project owner. This study aims to determine the level of satisfaction of project owners on the quality of contractor performance in Ambon City and to evaluate this performance. Data analysis used the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) methods with the help of the SPSS 25 application. The variable attributes in this study totaled 36 attributes and the number of samples in this study were 100 respondents. From the analysis results obtained a CSI value of 0.803 with a satisfied classification so that it can be said that the construction project owner is satisfied with the contractor's performance on construction work in the city of Ambon. From the results of the IPA analysis it is known that the contractor's performance attributes which are the top priority for performance improvement include 8 attributes X1.5, X2.1, X3.6, X3.8, X4.3, X4.4, and X4.5.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted/Received: 20 Mei 2023

First Revised: 1 Juni 2023

Accepted: 12 Juni 2023

First Available online: 27 Juni 2023

Publication Date: 01 Juli 2023

Keywords:

Contractor Performance, Customer Satisfaction, Owner Satisfactor Index.

1. PENDAHULUAN

Data aktual yang dikeluarkan oleh Biro Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah perusahaan konstruksi di Kota Ambon pada tahun 2021 mencapai 761 perusahaan. (Maelissa, N., et.al. 2021). Dengan banyaknya kontraktor di wilayah kota Ambon maka kinerja kontraktor pun berbeda - beda. (Intan, S., et.al. 2020). Hal ini diakibatkan karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di dalam dunia konstruksi yang berbeda - beda sehingga penerapan di setiap kontraktor baik dalam segi pelayanan, kualitas, dan mutu produk juga berbeda – beda.

Permasalahan kinerja kontraktor di Kota Ambon dapat dilihat dari proses pelaksanaan konstruksinya. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leatemia et al (2022) diketahui bahwa pembangunan Gedung Pelayanan BPKB Dit Lantas Polda Maluku direncanakan selesai selama 150 hari kalender (Leatemia, J. D., Leuhery, L., & Maelissa, N. 2022). Tetapi akibat adendum (perubahan kontrak) yang disebabkan oleh ukuran gambar rencana tidak sesuai dengan ukuran di lapangan sehingga terjadi penambahan volume pekerjaan. Oleh karena itu, proyek ini mengalami keterlambatan sebesar 27,895% dan penambahan biaya konstruksi sebesar 0.49% dari rencana biaya awal.

Berdasarkan sumber artikel berita Kabartimurnews.com dan Kompas.com Proyek pembangunan Gedung Auditorium IAIN Kota Ambon diketahui bahwa pembangunan talud pada pembangunan gedung tersebut direncanakan dibangun tiga level dengan bentuk terasering, tetapi realitanya talud yang dikerjakan hanya satu level saja. (Matahelumual, R., et.al. (2022). Pada proyek tersebut tidak dibangun septictank dan drainase, sehingga gerakan air pada saat musim hujan semakin tidak terkendali. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Proyek dan Ahli K3, pada proyek pembangunan gedung X di Kota Ambon proyek sering mengalami permasalahan dalam hal komunikasi dari pihak konsultan pengawas serta pihak kontraktor yang membuat sering terjadi kesalah pahaman dan kondisi kurang menyenangkan di lapangan. Selama proyek ini berlangsung kontraktor merubah mutu beton secara sepihak pada pekerjaan pondasi cakar ayam. Dimana pada perencanaan awal mutu beton yang digunakan adalah K300 tetapi menjadi K250 saat pelaksanaan di lapangan. Perubahan mutu beton tentu membuat kualitas beton tidak seusai dengan kontrak yang telah disepakati.

Kinerja kontraktor dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai ketika mengerjakan suatu tugas atau proyek. Keberhasilan suatu kontraktor dilihat dari kinerja, dimana sangat ditentukan oleh kinerja masing-masing individu dalam perusahaan kontraktor tersebut (Ruci, M., & Kristiana, W. 2019). Namun di Kota Ambon sendiri masih ditemukan kontraktor yang memiliki permasalahan dalam kinerjanya. Melihat lemahnya kinerja kontraktor maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja kontraktor oleh pemilik proyek. Menurut Fatimah (2020) untuk untuk mengevaluasi kinerja kontraktor dilihat dari faktor

dominan yang mempengaruhi kinerja dengan memanfaatkan berbagai metode (Fatimah, A., & Purnanda, S. 2020). Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan konstruksi di Kota Ambon. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan konstruksi di Kota Ambon dan mengetahui kinerja pelayanan kontraktor apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan pemilik proyek.

2. METODE

2.1. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu dengan melakukan kuesioner (angket) dalam pelaksanaannya. Kuesioner adalah suatu instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam jumlah yang besar (Ismail & AlBahri, 2019). Caranya dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis secara terstruktur kepada responden berkaitan dengan tanggapannya terhadap berbagai variabel yang diteliti (Muchlis, Christian, & Sari, 2019). Skala yang digunakan dalam pengukuran adalah skala likert untuk mengukur kepuasan kinerja dan kepentingan kinerja kontraktor menurut pemilik proyek. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomenasosial (Bahrun, S., et. al. 2018; Saputra, P. A., et. al. 2017; Pranatawijaya, V. H. et. al. 2019). Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Responden pada penelitian ini adalah pegawai Dinas PUPR meliputi Dinas PUPR Kota Ambon, Dinas PUPR Provinsi Maluku, Balai Wilayah Sungai Maluku, Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Maluku.

2.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan yakni variabel bebas. Variabel bebas untuk mengukur kepuasan kinerja dan kepentingan kinerja menurut Al-Jabbar et al (2022) terdiri atas variabel yakni variabel bukti fisik, variabel keandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan dan variabel empati. (Al-Jabbar, M., Jamil, M., Buraida, B., & Maulina, F. 2022). Untuk penelitian ini variabel yang digunakan telah dilakukan modifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Variabel	Sub Variabel	
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	X1.1	Lingkup pekerjaan sesuai dokumen kontrak
	X1.2	Kualitas pekerjaan sesuai spesifikasi teknis
	X1.3	Kerapian (estetika) hasil akhir pekerjaan
	X1.4	Rencana pekerjaan (penjadwalan) yang realistis
	X1.5	Ketepatan waktu penyelesaian proyek
	X1.6	Memperhatikan masalah lingkungan dalam proses konstruksi
	X1.7	Kebersihan di lapangan selama masa konstruksi
	X1.8	Peralatan dan perlengkapan pelaksanaan proyek yang memadai dan baik seperti yang disyaratkan dalam kontrak
	X1.9	Penyiapan ruang pelayanan/ kantor sementara (direksi keet) yang memadai dan nyaman dilokasi proyek
Keandalan (<i>Reliability</i>)	X2.1	Pengawasan dan pengendalian proyek dilakukan secara terjadwal dan rutin
	X2.2	Minimnya pengerjaan ulang (<i>rework/repair</i>) selama pelaksanaan
	X2.3	Ketepatan metode kerja konstruksi yang digunakan
	X2.4	Sumber daya manusia yang berkompeten / berkualitas
	X2.5	Ketetapan dalam memilih supplier dan sub kontraktor
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	X3.1	Kemudahan pelayanan yang diberikan (<i>kooperatif</i>)
	X3.2	Kecepatan menangani masalah (<i>biaya, mutu, waktu, konflik, dsb</i>) yang terjadi di lapangan
	X3.3	Penanganan masalah/gangguan (<i>biaya, mutu, waktu, konflik, dsb</i>) pada pekerjaan
	X3.4	Kecepatan dalam merespon permintaan dari pemilik proyek selama masa konstruksi
	X3.5	Inisiatif kontraktor untuk memberikan usulan dalam rangka perbaikan pelaksanaan proyek
	X3.6	Kecepatan kontraktor dalam menangani keluhan pemilik proyek selama masa pemeliharaan
	X3.7	Shop drawing diajukan sebelum pelaksanaan konstruksi
	X3.8	Mengkonfirmasi resiko yang mungkin bisa terjadi selama konstruksi
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X4.1	Rutin dan tertib dalam administrasi
	X4.2	Kesesuaian laporan proyek dengan kondisi aktual di lapangan
	X4.3	Sistem keselamatan dan kesehatan kerja (K3)
	X4.4	Kontraktor memiliki pengetahuan yang memadai tentang aturan pengadaan barang/jasa pemerintah
	X4.5	Kontraktor melaksanakan pemeliharaan bangunan dengan baik setelah selesai dibangun selama masa pemeliharaan

Variabel	Sub Variabel
	Kontraktor melakukan pengawasan, pengendalian dan pengecekan terhadap mutu pekerjaan yang telah ditetapkan kontrak
	X4.6
	X4.7 Struktur organisasi pengelolaan proyek yang lengkap
	X5.1 Kemampuan manejer proyek dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun tulisan
	X5.2 Komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, sub kontraktor, dan supplier
Empati	X5.3 Penanganan keamanan / sosialisasi di lingkungan proyek
(<i>Empathy</i>)	X5.4 Kesiediaan kontraktor dan kesabaran dalam menerima keluhan pemilik proyek
	X5.5 Kontraktor mengindahkan petunjuk dan teguran dari pemilik proyek
	X5.6 Kontraktor rutin memberi informasi mengenai kemajuan (progress) proyek yang sedang dilaksanakan
	X5.7 Kontraktor memiliki pengetahuan yang luas untuk memberikan penjelasan/ jawaban yang tepat atas pertanyaan pengguna jasa

Sumber: (Khadafi, M. R., Muttaqin, M., & Rauzana, A. 2019).

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah nilai indeks kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor yang merupakan hasil dari analisis metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan atribut- atribut variabel yang harus menjadi prioritas penanganan yang merupakan hasil metode Importance Performance Index (IPA).

2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui apakah data hasil penelitian yang didapat dari responden dengan alat ukur kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Untuk menguji validasi digunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson. Dan pengujian reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dengan menggunakan kuesioner tersebut dilakukan berulang-ulang. Untuk menguji reliabilitas adalah digunakan rumus Alpha Cronbach (Syahroni, M., & Siswoyo, S. 2019).

2.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Duwi Budianto (2013) CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Budianto, D. 2013). Menurut Aritonang (2005) dalam Duwi Budianto (2013) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut (Budianto, D. 2013):

a. MIS (*Mean Importance Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*)

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Yi)}{n} \quad (1)$$

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n Xi)}{n} \quad (2)$$

Keterangan ;

MIS	= Mean importance score
MSS	= Mean satisfaction score
Yi	= Nilai pembobotan kepentingan
Xi	= Nilai pembobotan kinerja
n	= Jumlah reponden

b. WF (*Weight Factor*)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=0}^p MIS_i} \quad (3)$$

Keterangan :

WF	= Weight factors
MIS _i	= Nilai mean importance score
p	= Nilai pembobotan kepentingan

c. WS (*Weight Score*)

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (4)$$

Keterangan :

WS _i	= Weight Factors
WF _i	= Nilai weight factors
MSS	= Nilai mean satisfaction score

d. Nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \quad (5)$$

Keterangan:

CSI	= Weight Factors
$\sum WS$	= Total nilai weight score
HS	= Skala maksimum yang digunakan

2.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Duwi Budiyo (2013) Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Budiyo, D. 2013). Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala likert. Adapun langkah – langkah dalam analisis adalah sebagai berikut :

a. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (6)$$

$$Tki \text{ total} = \frac{\sum X}{\sum Y} \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Tki total = Tingkat kesesuaian responden total
- $\sum Xi$ = Skor penilaian kepuasan variabel ke-i
- $\sum Yi$ = Skor penilaian kepentingan variabel ke-i

b. Menentukan rata – rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tiap atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (9)$$

Keterangan:

- \bar{X} = Rata – rata tingkat kepuasan tiap variabel
- \bar{Y} = Rata – rata tingkat kepentingan tiap variabel
- Xi = Skor penilaian kepuasan variabel ke-i
- Yi = Skor penilaian kepentingan variabel ke-i
- n = Banyaknya variabel

c. Menentukan rata – rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari total nilai *mean* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \times 100\% \quad (10)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \times 100\% \quad (11)$$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$ = Rata – rata dari total rataan bobot tingkat kepuasan
- $\bar{\bar{Y}}$ = Rata – rata dari total rataan bobot tingkat kepentingan
- k = Banyaknya variabel

d. Membuat diagram kartesius

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah pemilik proyek pada pekerjaan infrastruktur di wilayah Kota Ambon yang diwakilkan oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Direksi Teknis, dan Pengawas Lapangan yang berada di Dinas Pekerjaan Umum di wilayah Kota Ambon. Karakteristik responden dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Presentase
Usia			
1	20 - 29 tahun	15	15%
	30 - 39 tahun	48	48%
	40 - 49 tahun	27	27%
	50 - 59 tahun	10	10%
Jenis Kelamin			
2	Pria	80	80%
	Wanita	20	20%
Pendidikan			
3	D3/D4	26	26%
	S1	59	59%
	S2	15	15%
Jabatan			
4	PPK	10	10%
	PPTK	12	12%
	Direksi teknis	38	38%
	Pengawas	36	36%
	Lapangan		
	Lainnya	4	4%
Pengalaman			
5	1-5 tahun	18	18%
	6 - 10 tahun	26	26%
	11 - 15 tahun	30	30%
	16 - 20 tahun	14	14%
	> 20 tahun	12	12%

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Pada penelitian ini mayoritas responden pada usia responden sekitar rentang 30-39 tahun sebesar 48%, pada jenis kelamin adalah pria sebesar 80% pada pendidikan adalah S1 sebesar 59%, pada posisi jabatan adalah Direksi teknis sebesar 38%, dan pada lama pengalaman bekerja sekitar 11 – 15 tahun sebesar 30%.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan program SPSS versi 25 dimana hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap atribut variabel kepuasan kinerja dan atribut variabel kepentingan kinerja.dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas

Pertanyaan	r hitung		r tabel	Kesimpulan
	Kepuasan	Kepentingan		
X1.1	0,359	0,488	0,196	Valid
X1.2	0,518	0,721	0,196	Valid
X1.3	0,491	0,744	0,196	Valid
X1.4	0,460	0,740	0,196	Valid
X1.5	0,452	0,730	0,196	Valid
X1.6	0,552	0,683	0,196	Valid
X1.7	0,434	0,604	0,196	Valid
X1.8	0,406	0,663	0,196	Valid
X1.9	0,625	0,475	0,196	Valid
X2.1	0,558	0,772	0,196	Valid
X2.2	0,373	0,742	0,196	Valid
X2.3	0,653	0,734	0,196	Valid
X2.4	0,518	0,595	0,196	Valid
X2.5	0,492	0,824	0,196	Valid
X3.1	0,552	0,801	0,196	Valid
X3.2	0,519	0,799	0,196	Valid
X3.3	0,552	0,790	0,196	Valid
X3.4	0,566	0,799	0,196	Valid
X3.5	0,398	0,663	0,196	Valid
X3.6	0,576	0,782	0,196	Valid
X3.7	0,564	0,769	0,196	Valid
X3.8	0,661	0,712	0,196	Valid
X4.1	0,408	0,732	0,196	Valid
X4.2	0,644	0,679	0,196	Valid
X4.3	0,444	0,611	0,196	Valid
X4.4	0,623	0,745	0,196	Valid
X4.5	0,582	0,684	0,196	Valid
X4.6	0,614	0,824	0,196	Valid
X4.7	0,588	0,782	0,196	Valid
X5.1	0,589	0,687	0,196	Valid
X5.2	0,690	0,715	0,196	Valid
X5.3	0,661	0,645	0,196	Valid
X5.4	0,543	0,727	0,196	Valid

Pertanyaan	r hitung		r tabel	Kesimpulan
	Kepuasan	Kepentingan		
X5.5	0,516	0,759	0,196	Valid
X5.6	0,581	0,535	0,196	Valid
X5.7	0,472	0,291	0,196	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian validitas. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 100 responden, sehingga $r\text{-tabel} = 0,196$, dan hasil uji validitas pada seluruh atribut variabel pada kepuasan kinerja maupun kepentingan kinerja dinyatakan valid karena $r\text{ hitung} > r\text{ tabel}$.

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Jumlah Item	Kesimpulan
Kepuasan Kinerja	0,925	36	Reliabel
Kepentingan Kinerja	0,969	36	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Tabel 4. menyajikan hasil uji reliabilitas. Pada penelitian ini nilai chronbach alpha pada kepuasan dan kepentingan kinerja lebih besar dari 0,6 sehingga pengujian dikatakan reliabel.

3.3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode CSI bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor. Hasil pengolahan data menggunakan metode CSI dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan Analisis CSI

No	Atribut Pertanyaan	MIS	MSS	WF	WS
1	X1.1	4.53	4.19	0.028	0.119
2	X1.2	4.52	4.1	0.028	0.117
3	X1.3	4.47	4.14	0.028	0.116
4	X1.4	4.52	4.18	0.028	0.119
5	X1.5	4.6	3.99	0.029	0.115
6	X1.6	4.46	4.11	0.028	0.115
7	X1.7	4.32	3.78	0.027	0.103
8	X1.8	4.37	4.09	0.027	0.112
9	X1.9	4.21	3.71	0.026	0.098
10	X2.1	4.48	4.01	0.028	0.113
11	X2.2	4.38	3.74	0.028	0.103
12	X2.3	4.45	4.1	0.028	0.115
13	X2.4	4.51	4.11	0.028	0.117

No	Atribut Pertanyaan	MIS	MSS	WF	WS
14	X2.5	4.39	4.07	0.028	0.112
15	X3.1	4.34	4.12	0.027	0.112
16	X3.2	4.43	4.1	0.028	0.114
17	X3.3	4.39	4.06	0.028	0.112
18	X3.4	4.39	4.14	0.028	0.114
19	X3.5	4.34	3.73	0.027	0.102
20	X3.6	4.42	3.96	0.028	0.110
21	X3.7	4.42	4.02	0.028	0.112
22	X3.8	4.51	3.99	0.028	0.113
23	X4.1	4.5	4.12	0.028	0.117
24	X4.2	4.43	4.05	0.028	0.113
25	X4.3	4.55	3.51	0.029	0.100
26	X4.4	4.43	3.78	0.028	0.105
27	X4.5	4.45	3.94	0.028	0.110
28	X4.6	4.38	4.05	0.028	0.112
29	X4.7	4.29	4.05	0.027	0.109
30	X5.1	4.36	4.01	0.027	0.110
31	X5.2	4.34	3.96	0.027	0.108
32	X5.3	4.31	4.01	0.027	0.109
33	X5.4	4.27	4.03	0.027	0.108
34	X5.5	4.28	4.06	0.027	0.109
35	X5.6	4.45	4.15	0.028	0.116
36	X5.7	4.49	4.42	0.028	0.125
Total		158.9			4.017
		80			
CSI (Customer Satisfaction Index) = (WS					0,803
Total / Skala 5)					

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan hasil Tabel 5. diketahui nilai indeks tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan konstruksi di kota Ambon yaitu sebesar 0,803.

Tabel 6. Klasifikasi Nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
$X > 0,81$	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Duwi Budiyanoto (2013)

Berdasarkan Tabel 6. maka nilai indeks tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan konstruksi di kota Ambon yaitu sebesar 0,803 masuk kedalam rentang skala puas.

3.4. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA bertujuan untuk mengelompokkan atribut kinerja kontraktor di dalam kuadran tingkat perbaikan kinerja berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kinerja kontraktor menurut pandangan pemilik proyek. Hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Perhitungan Analisis IPA

Atribut Pertanyaan	Xi	Yi	Tki (%)	Mean Xi	Mean Yi
X1.1	419	453	92%	4.19	4.53
X1.2	410	452	91%	4.1	4.52
X1.3	414	447	93%	4.14	4.47
X1.4	418	452	92%	4.18	4.52
X1.5	399	460	87%	3.99	4.6
X1.6	411	446	92%	4.11	4.46
X1.7	378	432	88%	3.78	4.32
X1.8	409	437	94%	4.09	4.37
X1.9	371	421	88%	3.71	4.21
X2.1	401	448	90%	4.01	4.48
X2.2	374	438	85%	3.74	4.38
X2.3	410	445	92%	4.1	4.45
X2.4	411	451	91%	4.11	4.51
X2.5	407	439	93%	4.07	4.39
X3.1	412	434	95%	4.12	4.34
X3.2	410	443	93%	4.1	4.43
X3.3	406	439	92%	4.06	4.39
X3.4	414	439	94%	4.14	4.39
X3.5	373	434	86%	3.73	4.34
X3.6	396	442	90%	3.96	4.42

Atribut Pertanyaan	Xi	Yi	Tki (%)	Mean Xi	Mean Yi
X3.7	402	442	91%	4.02	4.42
X3.8	399	451	88%	3.99	4.51
X4.1	412	450	92%	4.12	4.5
X4.2	405	443	91%	4.05	4.43
X4.3	351	455	77%	3.51	4.55
X4.4	378	443	85%	3.78	4.43
X4.5	394	445	89%	3.94	4.45
X4.6	405	438	92%	4.05	4.38
X4.7	405	429	94%	4.05	4.29
X5.1	401	436	92%	4.01	4.36
X5.2	396	434	91%	3.96	4.34
X5.3	401	431	93%	4.01	4.31
X5.4	403	427	94%	4.03	4.27
X5.5	406	428	95%	4.06	4.28
X5.6	415	445	93%	4.15	4.45
X5.7	442	449	98%	4.42	4.49
Total	14458	15898	91%	144.58	158.98
$\bar{X} = (\sum \text{MEAN } Y_i / n) * 100\%$				4.016	
$\bar{Y} = (\sum \text{MEAN } X_i / n) * 100\%$					4.416

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Setelah mendapatkan hasil pengolahan data maka selanjutnya membuat diagram kartesius yang dimana posisi atribut merupakan hasil dari perhitungan sebelumnya yaitu rata – rata kepuasan (\bar{X}) dan rata – rata kepentingan (\bar{Y}) tiap atribut yang diplotkan ke dalam diagram kartesius. Sedangkan titik perpotongan yang membagi diagram kartesius menjadi 4 kuadran merupakan hasil dari perhitungan rata – rata dari total mean kepuasan kinerja ($\bar{\bar{X}}$) dan perhitungan rata – rata dari total mean kepentingan kinerja ($\bar{\bar{Y}}$). Gambar 4.1 adalah diagram kartesius dari hasil analisis IPA.

- Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan importance performance analysis (ipa)(Studi Kasus: Minimarket GARUDA Pekanbaru) (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIEF KASIM RIAU*).
- Fatimah, A., & Purnanda, S. (2020). Evaluasi Tingkat Kinerja Kontraktor Dengan Metode Indeks (Studi Kasus: Pembangunan Gedung Kantor Ditlantas Polda Aceh). *Tameh: Journal Of Civil Engineering*, 9(2), 69-78.
- Intan, S., Sapulette, W., & Soukotta, R. C. (2020). Analisa Keterlambatan Waktu Pelaksanaan Proyek Konstruksi Di Kota Ambon: Klasifikasi Dan Peringkat Dari Penyebab-Penyebabnya. *Manumata: Jurnal Ilmu Teknik*, 6(1), 19-23
- Ismail, I., & AlBahri, F. P. (2019). Perancangan E-Kuisisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 3(2), 337–347.
- Khadafi, M. R., Muttaqin, M., & Rauzana, A. (2019). Identifikasi Faktor Kinerja Kontraktor yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 2(3), 268-275.
- Leatemia, J. D., Leuhery, L., & Maelissa, N. (2022). PENERAPAN METODE NILAI HASIL PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG PELAYANAN BPKB DIT LANTAS POLDA MALUKU. *Journal Agregate*, 1(1), 16-23.
- Maelissa, N., Gaspersz, W., & Metekohy, S. (2021). Dampak pandemi COVID-19 bagi pelaksanaan proyek konstruksi di kota Ambon. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 411-416.
- Matahelumual, R., Jamlaay, O., & Sahunilawane, T. (2022). Analisa Percepatan Proyek dengan Metode Crashing Program pada Proyek Pembangunan Gedung Auditorium IAIN Kota Ambon (Studi Kasus: Pembangunan Gedung Auditorium IAIN Kota Ambon). *Journal Agregate*, 1(1), 65-72.
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuisisioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik Pada STMIK Prabumulih. *Eksplora Informatika*, 8(2), 149–157
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuisisioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Ruci, M., & Kristiana, W. (2019). Pandangan Pemilik Proyek Terhadap Kinerja Kontraktor Pada Pekerjaan Konstruksi Di Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Teknika: Jurnal Teoritis Dan Terapan Bidang Keteknikan*, 3(1), 53-63.

- Syahroni, M., & Siswoyo, S. (2019). Analisis Kepuasan Owner Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang. *axial: jurnal rekayasa dan manajemen konstruksi*, 6(3), 165-170.
- Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63–71.