

**PENGUKURAN KINERJA PENYEDIA JASA KONSTRUKSI  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada  
Program Studi Teknik Industri

Oleh:

**PUTRI KHAIRA ANSURI**  
**12050222189**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGUKURAN KINERJA PENYEDIA JASA KONSTRUKSI MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

#### TUGAS AKHIR

**PUTRI KHAIRA ANSURI**  
**12050222189**

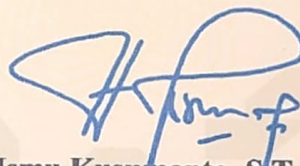
Telah Diperiksa dan Disetujui sebagai Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Juli 2024

**Pembimbing I**



**Harpito, S.T., M.T.**  
**NIP. 19820530 201503 1 001**

**Pembimbing II**



**Ismu Kusumanto, S.T., M.T.**  
**NIP. 19730412 200710 1 002**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Ketua Program Studi**



**Misra Hartati, S.T., M.T.**  
**NIP. 198205272015032002**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN KINERJA PENYEDIA JASA KONSTRUKSI  
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

## TUGAS AKHIR

oleh:

**PUTRI KHAIRA ANSURI**  
**12050222189**

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Juli 2024

Pekanbaru, 04 Juli 2024  
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

**Misra Hartati, S.T., M.T.**  
NIP. 198205272015032002

**Dr. Hartono, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003

### DEWAN PENGUJI :

**Ketua** : Nofirza, S.T., M.Sc.  
**Sekretaris I** : Harpito, S.T., M.T.  
**Sekretaris II** : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.  
**Anggota I** : Muhammad Nur, S.T., M.Si.  
**Anggota II** : Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Lampiran Surat:**

Nomor : 25/2024  
 Tanggal : 04 Juli 2024

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Khaira Ansuri  
 NIM : 12050222189  
 Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 14 Agustus 2002  
 Fakultas : Sains dan Teknologi  
 Program Studi : Teknik Industri  
 Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Konstruksi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



*Putri Khaira Ansuri*  
**Putri Khaira Ansuri**  
 12050222189

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Segala puja dan puji kepada Allah SWT, Tuhan Maha Pengasih dan Penyayang. Terimakasih atas segala nikmat yang telah Engkau berikan Ya Allah sehingga penulis memiliki kekuatan dan kesehatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini pada waktu yang tepat. Shalawat dan salam penulis haturkan untuk nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya ke dunia yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini*

•  
•  
•

*Penulis persembahkan Tugas Akhir ini kepada kedua orangtua penulis yang telah berjuang untuk menyekolahkan penulis hingga dapat memperoleh gelar Sarjana Teknik. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri, orangtua, keluarga besar, dan sahabat penulis yang turut andil menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini.*

•  
•  
•

*“Bahkan selepas badai terbitlah pelangi, Akan tiba masanya segala yang kau ingini, akan Teramini” – Ghea Indrawari (Teramini)*

*“Perang Telah Usai”  
–Nadin Amizah (Di Akhir Perang)*

*“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”  
– Hindia Daniel Baskara Putra (Besok Mungkin Kita Sampai)*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# PENGUKURAN KINERJA PENYEDIA JASA KONSTRUKSI MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**PUTRI KHAIRA ANSURI**  
**NIM. 12050222189**

Tanggal Sidang : 04 Juli 2024  
Tanggal Wisuda : Desember 2024

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas No.155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan pada Satker Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Riau dikarenakan adanya keterlambatan dan perubahan desain. Sebelumnya pernah dilakukan pengukuran kinerja namun hanya dilakukan oleh 1 orang dan indikatornya masih bersifat umum. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup 30 pernyataan kepada 6 orang PPK Pengawasan. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* memudahkan dalam desain strategi perbaikan. Hasil CSI yaitu 55,944% dengan kriteria cukup baik dan IPA didapatkan 7 atribut kuadran I (prioritas utama perbaikan), 6 atribut kuadran II (prestasi), 10 atribut kuadran III (prioritas rendah), dan 7 atribut kuadran IV (berlebihan).

Kata Kunci: CSI, IPA, Pengawasan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# PERFORMANCE MEASUREMENT OF CONSTRUCTION SERVICE PROVIDERS USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**PUTRI KHAIRA ANSURI**  
**NIM. 12050222189**

Defense Date : July 4, 2024  
Graduation Date : December 2024

Industrial Engineering Department  
Faculty of Science and Technology  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas No.155 Pekanbaru

## ABSTRACT

The research was conducted at the Planning and Supervision Unit of National Roads in Riau due to delays and design changes. Previous performance measurements were carried out by only one person and the indicators were still general. This study distributed a closed questionnaire containing 30 statements to 6 Supervision Officials. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used to measure satisfaction levels, while Importance Performance Analysis (IPA) facilitated the design of improvement strategies. The CSI result was 55.944%, categorized as fairly good, and IPA identified 7 attributes in Quadrant I (high priority for improvement), 6 attributes in Quadrant II (performing well), 10 attributes in Quadrant III (low priority), and 7 attributes in Quadrant IV (excessive).

Keywords: CSI, IPA, Supervision, Satisfaction Level, Importance Level

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran, Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Konstruksi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”** dengan baik dan dalam waktu yang sebaik-baiknya. Shalawat beserta salam penulis hadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, semoga Allah SWT sampaikan kepada Baginda Rasulullah SAW.

Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Harpito, S.T., M.T. dan Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si. dan Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang juga telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
9. Yang paling istimewa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang Tua, Adik, Nenek, dan Alm. Kakek penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan Ibu Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional (Satker P2JN) Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Riau, terkhusus staff PPK Pengawasan yang membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data.
11. Orang istimewa dan teman dekat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah hadir mewarnai hari-hari penulis selama berkuliah dan juga memberikan semangat dan dukungan yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
12. Daniel Putra Baskara, Sal Priadi, Nadin Amizah, dan Bernadya atas lagu-lagu dengan lirik yang sangat menginspirasi dan menemani masa-masa sulit penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri Angkatan 2020 dan adik-adik yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu dengan segala kerendahan hati dan keterbukaan, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang sekiranya bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Harapan penulis semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 04 Juli 2024  
Penulis,

**Putri Khaira Ansuri**  
**12050222189**



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Posisi Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kinerja Karyawan .....	10
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	10
2.2 Pengukuran Kinerja.....	11
2.2.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja .....	12
2.3 Konsultan Pengawas .....	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1 Pentingnya Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas .....	14
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	14
2.4.1 Langkah-langkah Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) ...	15
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	16
2.6 Kuesioner .....	18
2.7 Indikator Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas.....	18
2.8 Uji Validitas .....	21
2.9 Uji Reliabilitas .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Studi Pendahuluan.....	26
3.2 Studi Literatur .....	26
3.3 Identifikasi Masalah.....	27
3.4 Rumusan Masalah .....	27
3.5 Penetapan Tujuan Penelitian .....	27
3.6 Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> .....	27
3.7 Menentukan Variabel Penelitian .....	28
3.8 Merancang Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner .....	28
3.9 Pengujian Hasil Kuesioner .....	29
3.10 Pengumpulan Data .....	29
3.11 Pengolahan Data.....	30
3.11.1 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	30
3.11.2 Mengklasifikasikan Indikator Kedalam Kuadran pada Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	31
3.12 Analisa.....	32
3.13 Kesimpulan dan Saran.....	32
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data .....	33
4.1.1 Profil Satuan Kerja BPJN Riau .....	33
4.1.2 Struktur PPK Pengawasan.....	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.3	Visi dan Misi Instansi.....	34
4.1.4	Tujuan Instansi .....	35
4.1.5	Indikator Pengukuran Kinerja SPSE v4.4.....	35
4.1.6	Hasil Pengukuran Kinerja SPSE v4.4 .....	36
4.1.7	Pengembangan Indikator Pengukuran Kinerja.....	37
4.1.8	Kuesioner Pengukuran Kinerja .....	38
4.1.9	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	41
4.1.10	Uji Kelayakan Kuesioner Kinerja .....	42
4.2	Pengolahan Data.....	50
4.2.1	Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	50
4.2.2	Mengklasifikasikan Indikator Kedalam Kuadran pada Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	57
 <b>BAB V ANALISA</b>		
5.1	Analisa Hasil Pengukuran Kinerja SPSE v4.4.....	64
5.2	Analisa Uji Kelayakan Kuesioner Kinerja .....	64
5.2.1	Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	64
5.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja .....	64
5.3	Analisa Hasil Identifikasi Tingkat Kepuasan dengan Metode CSI.....	65
5.4	Analisa Hasil Klasifikasi Indikator Kedalam Kuadran Pada Metode IPA .....	65
 <b>BAB VI PENUTUP</b>		
6.1	Kesimpulan .....	73
6.2	Saran.....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Penyelesaian Proyek .....	3
2.1 Diagram Kartesius IPA .....	17
2.2 R Tabel .....	22
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian .....	24
4.1 Satker BPJN Riau .....	33
4.2 Struktur PPK Pengawasan .....	34
4.3 <i>Simple Scatter</i> .....	58
4.4 X Axis dan Y Axis .....	58
4.5 Garis Potong Diagram .....	59
4.6 Label Elemen .....	59

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>		<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Observasi .....	2
1.2	Permasalahan.....	3
1.3	Posisi Penelitian .....	6
2.1	Kriteria Indeks Kepuasan.....	16
2.2	Indikator Jurnal .....	19
4.1	Indikator Pengukuran Kinerja SPSE v4.4.....	35
4.2	Hasil Pengukuran Kinerja SPSE v4.4 .....	36
4.3	Pengembangan Indikator Pengukuran Kinerja.....	37
4.4	Kuesioner Pengukuran Kinerja .....	39
4.5	Tingkat Kepentingan.....	41
4.6	Tingkat Kepuasan.....	41
4.7	Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	42
4.8	Rekapitulasi Validitas Kepentingan.....	45
4.9	Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	46
4.10	Rekapitulasi Validitas Kepuasan.....	48
4.11	<i>Case Processing Summary</i> Kepentingan .....	49
4.12	<i>Reliability Statistics</i> Kepentingan .....	49
4.13	<i>Case Processing Summary</i> Kepuasan .....	49
4.14	<i>Reliability Statistics</i> Kepuasan.....	49
4.15	Rekapitulasi Pernyataan 1 Kepentingan.....	50
4.16	Rekapitulasi Pernyataan 1 Kepuasan .....	50
4.17	Rekapitulasi Pernyataan 2 Kepentingan.....	50
4.18	Rekapitulasi Pernyataan 2 Kepuasan .....	50
4.19	Rekapitulasi Pernyataan 3 Kepentingan.....	51
4.20	Rekapitulasi Pernyataan 3 Kepuasan .....	51
4.21	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	51
4.22	Rekapitulasi MIS.....	53
4.23	Rekapitulasi WF.....	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.24	Rekapitulasi MSS.....	55
4.25	Rekapitulasi WS.....	56
4.26	Rekapitulasi Diagram Kartesius IPA .....	60



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RUMUS

RUMUS	Halaman
2.1 <i>Mean Importance Score (MIS)</i> .....	15
2.2 <i>Weight Factor (WF)</i> .....	15
2.3 <i>Weight Score (WS)</i> .....	15
2.4 <i>Satisfaction Index</i> .....	16
2.5 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan .....	17
2.6 Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	17
2.7 Uji Validitas .....	21
2.8 Uji Reliabilitas .....	23

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

### Halaman

A Dokumentasi .....	A-1
B Lampiran Survei Institusi .....	B-1
C Kuesioner Umum.....	C-1
D Biografi Penulis.....	D-1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# BAB I PENDAHULUAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam melaksanakan segala kegiatan pada sebuah instansi atau perusahaan, baik di bidang industri maupun jasa, akan selalu berusaha untuk melakukan upaya yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Salah satu aspek penting yang mendukung tercapainya tujuan adalah dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia. Perusahaan perlu melakukan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang meliputi pengendalian, pelaksanaan, pengorganisasian, dan perencanaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal, dibutuhkan keberhasilan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya (Sutrisno, dkk, 2022).

Industri konstruksi mencakup kegiatan atau usaha yang berkaitan dengan persiapan proses konstruksi, perbaikan, perubahan terhadap bangunan dan fasilitas terkait. Industri konstruksi menjadi serangkaian kegiatan yang saling bersangkutan untuk mencapai tujuan dengan batasan waktu, mutu dan biaya. Oleh karena itu, dengan kompleksnya suatu proyek konstruksi dibutuhkanlah manajemen konstruksi dan pengawasan konstruksi yang baik sehingga suatu proyek dapat berjalan dengan lancar (Santoso, dkk, 2021).

Pengukuran kinerja sumber daya manusia penting untuk dilakukan agar dapat meningkatkan suatu industri atau perusahaan menjadi lebih baik. Pengukuran kinerja dapat dijadikan bahan evaluasi, apakah industri atau perusahaan tersebut sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan agar dapat mencapai tujuan. Pemilihan ukuran kinerja yang tepat juga sangat penting, dikarenakan pengukuran kinerja yang baik adalah pengukuran kinerja yang mengukur hal-hal yang berkaitan langsung dengan tujuan strategis perusahaan dan dapat menghasilkan motivasi terhadap karyawan pada industri tersebut (Hamdalah, dkk, 2021).

Penyedia Jasa Pengawasan Konstruksi (Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Riau BPJN Riau) bergerak dibawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Adapun satker ini memiliki balai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan di Jalan Sekolah Nomor 41 Kubang Jaya, Siak Hulu, Kabupaten Kampar. Pada industri jasa konstruksi ini terdiri dari 2 bidang yaitu perencanaan dan pengawasan konstruksi, serta dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Kerja (Kepala SatKer).

Pengukuran kinerja pada pengawasan konstruksi penting untuk dilakukan, dikarenakan pengawasan konstruksi membantu dan mengontrol pelaksanaan proyek, serta menjamin pekerjaan sesuai dengan rencana mutu, biaya, waktu, dan lain-sebagainya. Hal ini akan dapat tercapai apabila pengawasan konstruksi memiliki kinerja yang baik. Maka dapat disimpulkan apabila kinerja pengawasan konstruksi ini buruk dan konsultan pengawas merupakan orang yang tidak ahli pada bidangnya, dapat berakibat pada ketidaksesuaian rencana mutu, biaya, waktu dan lain sebagainya serta dapat menimbulkan tindakan *waste* dan juga *rework* (Yoneda, dkk, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan dengan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pengawasan didapatkan hasil observasi awal sebagai berikut:

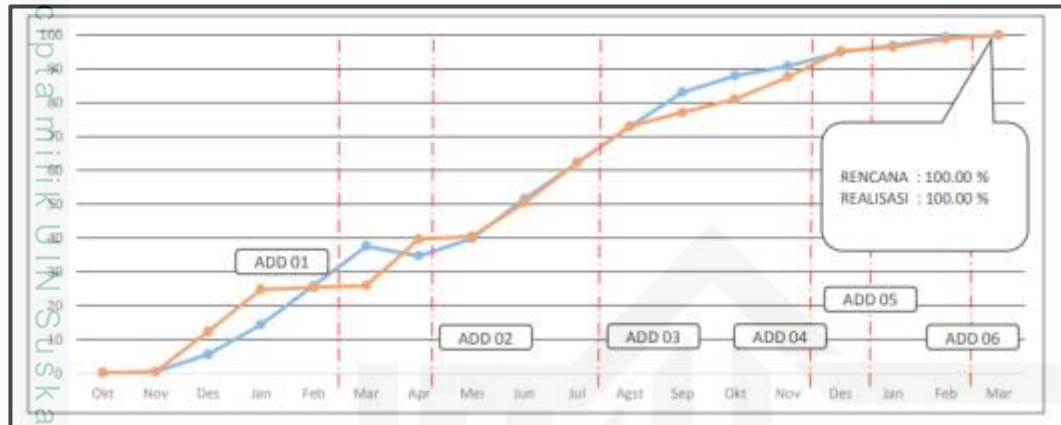
Tabel 1.1 Hasil Observasi

No.	Hasil Observasi	Keterangan	
		Ada	Tidak
1.	Pengukuran Kinerja	✓	
2.	Pendataan Pada Laporan Bulanan	✓	

(Sumber: Satker BPJN Riau, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui pada bagian pengawasan konstruksi sudah pernah dilakukan pengukuran kinerja menggunakan SPSE v4.4. Pada tahun 2023 terdapat 12 paket proyek dengan 2-4 konsultan pengawas dalam 1 paket. Pengukuran ini hanya dilakukan oleh 1 orang PPK non penyedia saja sehingga tidak adanya penilaian sebagai pembanding, serta indikator pengukuran yang digunakan masih bersifat umum dan belum spesifik terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran kinerja pengawasan konstruksi. Indikator penilaian yang digunakan yaitu kualitas dan kuantitas pekerjaan, layanan dengan indikator komunikasi dan tingkat respon, waktu dengan indikator ketepatan, dan biaya dengan indikator kemampuan pengendalian biaya. Hasil pengukuran kinerja yang telah dilakukan salah satunya pada paket inpres mendapatkan nilai dengan kriteria cukup-baik.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa pada industri konstruksi ini terdapat beberapa permasalahan yang dimuat pada grafik kurva S sebagai berikut:



Gambar 1.1 Data Penyelesaian Proyek  
(Sumber: Satker BPJN Riau, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa terjadinya keterlambatan realisasi proyek atas perencanaan yang telah dilakukan, serta adanya amandemen yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Permasalahan

No.	Permasalahan	Deskripsi
1.	Keterlambatan penyelesaian proyek (Terjadi pada bulan Maret, September, Oktober, November, dan Januari)	Keterlambatan penyelesaian proyek ini terjadi ketika hasil realisasi tidak sesuai dengan hasil perencanaan proyek. Hasil realisasi pekerjaan terjadi keterlambatan dan tidak sesuai dengan estimasi waktu perencanaan. Hal ini disebabkan karena kurang terjadwalnya konsultan pengawas, dikarenakan 1 konsultan pengawas bisa saja memegang 5 paket (proyek).
2.	Terjadi perubahan desain proyek/amandemen (Pada grafik terdapat 6 kali amandemen pada bulan Januari, April, Juli, November, Desember, dan Februari)	Perubahan desain proyek (amandemen) terjadi ketika realisasi proyek tidak sesuai dengan yang tertera pada kontrak awal. Contoh amandemen yang dilakukan adalah penambahan personil inspektor yang pada awal kontrak hanya 1 ditambah menjadi 2 orang dalam paket proyek. Hal ini tentunya berdampak terhadap ketidaksesuaian kebutuhan waktu dan biaya (adanya penambahan pada realisasi proyek sehingga tidak sesuai dengan perencanaan).

(Sumber: Satker BPJN Riau, 2024)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permasalahan ini tentunya penting untuk diselesaikan dengan melakukan pembaharuan indikator pengukuran menjadi lebih spesifik. Dampak yang dihasilkan dari pembaharuan ini adalah lebih mudah dalam mengidentifikasi faktor penyebab permasalahan sehingga dapat diminimalisasi tingkat terjadinya permasalahan tersebut. Seperti pada masalah keterlambatan proyek, indikator penilaian waktu dengan indikator ketepatan dapat lebih dispesifikkan lagi sehingga akan memudahkan dalam mendapatkan faktor penyebab terjadinya keterlambatan proyek dan memudahkan dalam mendesain usulan perbaikan.

Metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kinerja adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan indeks yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut jasa yang diukur. CSI ini juga memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi berkala untuk memperbaiki kinerja penyedia jasa yang dianggap kurang agar dapat ditingkatkan lagi kedepannya (Yoneda, dkk, 2023).

Dalam penggunaannya, metode CSI juga didampingi oleh metode lainnya yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan metode yang dapat menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam penjelasan data sehingga diperoleh usulan praktis. Interpretasi grafik IPA ini juga mudah, dimana IPA terbagi atas empat buah kuadran. Analisis kuadran ini nantinya digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Abas, dkk, 2021).

Penelitian sebelumnya juga telah dilakukan mengenai pengukuran kinerja menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Secara umum metode ini adalah kuantitatif serta menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Melalui metode CSI, penelitian terfokus untuk mengukur kinerja dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Kemudian dilengkapi dengan metode IPA untuk



memetakan GAP rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan kedalam diagram kartesius 4 kuadran yang memuat indikator untuk dilakukan evaluasi atau peningkatan performa kinerja.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Konstruksi Menggunakan Metode CSI dan IPA?”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan konstruksi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Untuk mengklasifikasikan indikator kedalam kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menganalisis tingkat kepuasan dan mengoptimalkan hasil pengukuran kinerja penyedia jasa pengawasan konstruksi
2. Dapat membantu dan memudahkan PPK Pengawasan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja konsultan pengawas melalui indikator pada kuadran metode IPA.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada laporan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Penelitian terfokus pada objek penelitian yaitu bagian pengawasan pada Satker Perencanaan dan Pengawasan BPJN Riau
2. Penelitian terfokus pada paket pengukuran kinerja pengawasan teknis paket Inpres Jalan Daerah Wilayah P tahun 2023
3. Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor usia pekerja dikarenakan rentang usia pekerja yang tidak terlalu jauh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor eksternal seperti peraturan pemerintah, dan lain-lain.

## 1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian dalam laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

No	Judul	Permasalahan	Metode	Hasil
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas Pada Pekerjaan Konstruksi Di Kota Ternate (Abas, dkk, 2021)	Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor penting dan tingkat kepuasan pengguna jasa ( <i>owner</i> ) terhadap hasil kinerja konsultan pengawas pekerjaan konstruksi di kota Ternate	IPA dan CSI	Berdasarkan hasil metode IPA, terdapat 4 variabel di kuadran 1 dimana variabel ini dianggap penting oleh responden namun kinerjanya kurang, seperti memimpin rapat rutin, menyusun laporan berita acara, konsultan pengawas ahli pada bidangnya, dll. Sedangkan menurut CSI indeks kepuasannya 83,10% yang termasuk kategori sangat puas.
2.	Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Bendungan Klm Di Provinsi Banten) (Madeppu-ngeng, dkk, 2020)	Belum adanya evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar di bendungan KLM dan belum mengukur tingkat kepuasan pelanggan	CSI dan IPA	Hasil analisis kesenjangan, nilai total skor gap tertinggi terdapat pada variabel ketepatan waktu penyelesaian proyek (S2) sebesar 84 yang berarti pelanggan merasa sangat tidak puas terhadap kinerja variabel tersebut, dan total skor gap terendah terdapat pada variabel mengutamakan kepentingan pemilik (S30) sebesar 29 yang berarti pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja variabel tersebut. Sementara itu, berdasarkan metode IPA, kesesuaian laporan proyek dengan kondisi aktual di lapangan (S6) menjadi indikator prioritas yang perlu ditingkatkan demi mencapai kepuasan pengguna jasa yang lebih baik lagi.

(Sumber: Pengumpulan Data, 2024)

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Permasalahan	Metode	Hasil
3	Penggunaan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem <i>E-Service</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Sihotang dan Oktarina, 2022)	PT.IPC belum pernah melakukan penilaian mengenai respon pelanggan mengenai kinerja sistem <i>EService</i> , sehingga tidak diketahui tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem ini. PT IPC juga belum pernah melakukan survei mengenai kinerja <i>EService</i> IPC untuk mengetahui pelayanan apa yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya	IPA dan CSI	Analisis IPA menunjukkan bahwa poin yang masuk dalam kuadran I (minat tinggi dan kepuasan rendah) adalah TL3, TL6, RL2, RL4, RL6, RS3, RS6, dan EY3. Sedangkan berdasarkan hasil analisis CSI diketahui bahwa nilai keseluruhan tingkat kepuasan responden untuk semua atribut adalah 93,00 persen. Berdasarkan tabel indeks kepuasan, diketahui bahwa pelanggan merasa senang dengan adanya aplikasi <i>EService</i> IPC
4.	Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh) (Setiawan, dkk, 2022)	UMKM Ahul saleh mengalami penurunan omset sebagai akibat dari penjualan yang menurun	CSI dan IPA	Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 75.19% yang berarti bahwa konsumen UMKM Ahul Saleh telah puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat empat atribut pada kuadran I (prioritas utama), tujuh di kuadran II (pertahankan prestasi), 10 di kuadran III (prioritas rendah), dan satu di kuadran IV (berlebihan). Hasil ini menunjukkan bahwa masih perlu adanya peningkatan layanan untuk atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan rendah namun memiliki tingkat kepentingan tinggi, yaitu pada dimensi orang ( <i>people</i> ) agar tercapai kepuasan yang maksimal

(Sumber: Pengumpulan Data, 2024)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Permasalahan	Metode	Hasil
5	Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas Konstruksi Jalan Dengan Metode CSI (Yoneda, dkk, 2023)	Adanya keterlambatan mobilisasi konsultan pengawas karena harus menggunakan proses lelang yang membutuhkan banyak waktu	CSI	Didapat indeks kepuasan responden terhadap kinerja Konsultan Pengawas Konstruksi Jalan. Hasilnya adalah sebagai berikut: Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Konsultan Pengawas sebesar 84,32% yang menunjukkan bahwa para responden proyek merasa “sangat puas”. Kemampuan Mencapai tujuan proyek : 81,41% (Sangat Puas), kemampuan Menjamin Kualitas Pekerjaan : 63,42% (Cukup Puas), kemampuan Manajerial Proyek: 79,99% (Puas), kemampuan mencegah, mengurangi, atau mengatasi masalah/konflik : 59,50% (Cukup Puas) dan kualitas Internal SDM Konsultan : 60,28% (Cukup Puas)

(Sumber: Pengumpulan Data, 2024)

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan digunakan sebagai pemikiran dasar dan pedoman pada pengolahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III**

data. Teori ini diperoleh melalui buku, jurnal, dan media lainnya yang akurat dan relevan terhadap topik penelitian.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang kerangka penelitian yang menggambarkan kegiatan dalam penelitian serta tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan pada saat penelitian dari awal hingga akhir pada penyedia jasa pengawasan konstruksi.

### **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan hasil pengumpulan data penelitian yang dikumpulkan terlebih dahulu dengan berbagai teknik pengumpulan data, kemudian dilakukan pengolahan data terkait dengan pembahasan penelitian yaitu pengukuran kinerja menggunakan metode CSI dan IPA.

### **BAB V**

### **ANALISA**

Bab ini berisikan hasil analisis atau penjabaran serta penjelasan berdasarkan tahapan dan hasil yang telah didapatkan pada pengolahan data penelitian.

### **BAB VI**

### **PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari laporan penelitian ini, yang mana kesimpulan menjawab daripada tujuan penelitian. Serta berisikan saran sebagai masukan dan pertimbangan yang dapat diterapkan pada penelitian selanjutnya.

## BAB II LANDASAN TEORI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara, kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang). Kinerja merupakan hasil kerja secara keseluruhan atas periode tertentu dalam melaksanakan tugas untuk mencapai standar target, hasil, atau sasaran yang ditentukan perusahaan (Pandaleke, dkk, 2021).

Kinerja merupakan segala sesuatu yang merupakan pencapaian hasil oleh karyawan dalam memberikam seluruh kemampuannya dalam melakukan pekerjaannya untuk memperoleh hasil sebaik-baiknya. Hasil kinerja mempertimbangkan kuantitas dan kualitas pekerjaan sehingga memperoleh efektivitas dan efisiensi dalam semua kegiatan, serta dapat mendorong perkembangan perusahaan kearah yang lebih baik (Sihaloho dan Siregar, 2020).

Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh tenaga kerja atau karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tugas-tugasnya secara keseluruhan. Kinerja juga berkaitan dengan peningkatan produktifitas perusahaan, sehingga dan kinerja juga menjadi salah satu asset penting dalam menunjang keberhasilan dan kemajuan industri penyedia jasa (Silaen, dkk, 2021).

#### 2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan dikutip dari (Sihaloho dan Siregar, 2020) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain sebagai berikut:

##### 1. Faktor Internal Diri

Faktor internal mencakup segala yang berasal dari diri konsultan pengawas itu sendiri yang merupakan faktor bawaan atau faktor pengetahuan dan pengalaman kerja.

##### 2. Faktor Lingkungan Internal Industri

Faktor lingkungan internal industri mencakup segala dukungan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. UIN Suska Riau. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



didapatkan konsultan pengawas. Dukungan ini sangat mempengaruhi kinerja. Adapun dukungan ini mencakup visi, misi, dan tujuan industri jasa.

### 3. Faktor Lingkungan Eksternal Industri

Faktor lingkungan eksternal industri mencakup segala keadaan atau kejadian yang terjadi di lingkungan eksternal. Faktor ini antara lain kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, masyarakat, maupun kompetitor.

## 2.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan kegiatan pengukuran yang dilakukan terhadap aktivitas dari berbagai aspek nilai yang ada pada suatu perusahaan. Pengukuran kinerja dapat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan perusahaan terhadap kinerja sumber daya manusia dengan melakukan evaluasi hasil pencapaian yang telah diraih dengan strategi yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja merupakan kegiatan mengukur nilai kinerja secara berkala terhadap kinerja pegawai terkait pelaksanaan tugasnya didalam perusahaan. Proses pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Proses pengukuran kinerja terdiri dari (Pandaleke, dkk, 2021):.

### 1. Identifikasi

Identifikasi mencakup tahap menentukan faktor kinerja apa saja yang mempengaruhi kesuksesan suatu organisasi.

### 2. Pengukuran

Tahap pengukuran mencakup proses menilai dan menganalisis kinerja karyawan apakah sudah baik atau buruk dengan membandingkan nilai standar perusahaan.

### 3. Manejemen

Tahap manajemen menjadi tahap tindak lanjut hasil pengukuran atau penilaian kinerja. Tahap manajemen biasanya dilakukan dengan memberikan umpan balik dan pembinaan yang berorientasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengukuran kinerja memiliki makna sebagai suatu proses atau sistem yang melakukan penilaian mengenai kemampuan kerja karyawan didalam perusahaan. Sistem pengukuran kinerja menjadi suatu mekanisme yang dapat memperbaiki kemungkinan perusahaan agar strategi yang telah dirancang dapat berjalan dengan baik (Yeremia, 2022).

Pengukuran kinerja telah dilakukan dalam 2 jenis yaitu kontemporer dan tradisional. Pengukuran secara tradisional dilakukan dengan cara membandingkan kinerja faktual dengan kinerja yang dianggarkan sesuai dengan karakteristik pertanggung jawaban pekerja. Sedangkan pengukuran kinerja kontemporer hanya melihat aktivitas saja sebagai pondasinya (Yeremia, 2022).

### 2.2.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Tujuan pokok dilakukannya pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran perusahaan dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menghasilkan tindakan yang sesuai dengan harapan perusahaan. Pengukuran kinerja juga dapat dilakukan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan mendorong perilaku yang diharapkan perusahaan melalui umpan balik hasil kinerja. Manfaat dari sistem pengukuran kinerja antara lain sebagai berikut (Yeremia, 2022):

1. Dapat mengelola operasi perusahaan secara efektif dan efisien melalui tindakan memotivasi karyawan secara maksimal.
2. Membantu dalam pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan hasil kinerja karyawan.
3. Membantu dalam identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan sehingga menjadi kriteria seleksi dan evaluasi kinerja.
4. Sebagai umpan balik terhadap kinerja
5. Sebagai dasar distribusi penghargaan

Pengukuran kinerja yang dilakukan pada konsultan pengawas konstruksi memiliki tujuan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja konsultan pengawas dalam mengawasi pelaksanaan konstruksi dan kemampuan pengelolaan seluruh kegiatan dan sumber daya proyek sesuai dengan kondisi lapangan dan pekerjaan.





Manfaat dari pengukuran kinerja ini adalah dapat mengetahui tingkat kinerja konsultan pengawas, sehingga memudahkan melakukan evaluasi kinerja agar permasalahan yang ada dapat teratasi dan dapat di minimalisir. Kinerja konsultan pengawas yang baik akan memberikan manfaat yang baik pula bagi perusahaan, seperti pekerjaan lebih terkontrol, administrasi lebih tertib, dan diterjalinnnya hubungan komunikasi yang baik antara pemilik dan kontraktor sebagai penyedia jasa sehingga produktifitas pun akan menjadi baik dan sesuai dengan harapan (Yoneda, dkk, 2023).

Manfaat bagi instansi penyedia jasa pengawasan konstruksi adalah sebagai berikut (Yoneda, dkk, 2023):

1. Mengetahui apa saja kriteria pengukuran kinerja konsultan pengawas dalam pelaksanaan proyek.
2. Memberikan pengetahuan dan informasi terkait kinerja yang baik bagi konsultan dalam melakukan pengawasan pekerjaan.
3. Memberi informasi bagi instansi penyedia jasa konstruksi agar melakukan pemilihan konsultan yang tepat, baik secara langsung atau *repeat order*.

### 2.3 Konsultan Pengawas

Konsultan pengawas merupakan badan usaha atau perseorangan yang menawarkan jasa dalam proses produksinya. Jasa yang ditawarkan oleh konsultan pengawas tidak selalu dinilai dari kualitas dan hasil akhir proyek, tapi dapat berupa hasil laporan pengawasan, serta hasil kinerja pengawasan selama jangka waktu pelaksanaan proyek (Abas, dkk, 2021).

Konsultan pengawas menjadi badan usaha yang dipercaya oleh pengguna jasa, kontraktor atau pemilik proyek untuk melakukan pengawasan terhadap proyek yang sedang berlangsung. Konsultan pengawas mengawasi pelaksanaan proyek sehingga menjamin proyek sesuai dengan rencana mutu, waktu, biaya dan pemenuhan kinerja lainnya yang telah ditetapkan pada kontrak jasa konstruksi. Kemampuan sistem pengelolaan proyek dari konsultan pengawas lapangan tentunya berbeda-beda dan sangat ditentukan oleh kinerja yang dimiliki masing-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing personil *engineer*, *team leader* dan *suprof* dalam melakukan pengelolaan seluruh kegiatan dan sumber daya yang ada (Yoneda, dkk, 2023).

### 2.3.1 Pentingnya Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

Konsultan pengawas memiliki tugas untuk menjamin pekerjaan atau proyek sesuai dengan rencana biaya, waktu, mutu dan pemenuhan kinerja jalan yang telah ditetapkan pada kontrak jasa konstruksi, sehingga diperlukan tim konsultan untuk mengawasi konstruksi tersebut. Konsultan pengawas juga membantu dari segi pengawasan pelaksanaan konstruksi yang meliputi aspek alat, material, SDM, biaya, mutu, K3, dan waktu. Konsultan pengawas memiliki peran membantu dalam mengontrol pelaksanaan proyek sehingga menghasilkan produktifitas yang baik dan bermutu. Kemampuan pengelolaan proyek oleh konsultan pengawas ini sangat ditentukan oleh kinerja yang dimiliki masing-masing personil, sehingga penting dilakukannya pengukuran kinerja. Apabila kinerja nya tidak sesuai maka bisa saja mengakibatkan keterlambatan mobilisasi waktu, keterlambatan administrasi, dan lain-lain (Yoneda, dkk, 2023).

### 2.4 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan dengan mempertimbangkan atribut jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (Rastryana, dkk, 2022).

CSI merupakan index kepuasan yang mengukur seberapa jauh pengguna jasa telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan indikator tertentu. CSI membantu dalam mengidentifikasi level kepuasan konsumen secara komprehensif berdasarkan harapan yang diinginkan oleh konsumen dan hasil kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan sudut pandang konsumen terhadap kinerja pelayanan untuk mewujudkan harapan konsumen. Apabila harapan telah terpenuhi atau terlampaui, maka kepuasan konsumen dapat dikatakan tercapai (Setiawan, dkk, 2022).

CSI digunakan sebagai metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat dan membandingkan antara hasil



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut jasa yang ditawarkan (Abas, dkk, 2021).

**2.4.1 Langkah-langkah Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Menurut Aritonang yang dikutip dari (Abas, dkk, 2021), untuk mengetahui besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan tahapan atau langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) atau dapat disebut juga rata-rata skor kepentingan. Nilai MIS diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan dari pengguna jasa.

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum Yi}{n} \dots(2.1)$$

Keterangan:

- Yi = nilai kepentingan atribut Y ke-i
- N = jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau dapat disebut juga faktor tertimbang. Bobot WF ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \dots(2.2)$$

Keterangan:

- MIS<sub>i</sub> = nilai rata-rata kepentingan ke-i
- ΣMIS = Total rata-rata kepentingan dari-i ke-p

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau dapat disebut juga skor tertimbang. Bobot WF merupakan hasil perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS_i \dots(2.3)$$

Keterangan:

- WFi = faktor tertimbang ke-i
- MSS = rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan nilai *Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{[\Sigma WSi]}{Hs} \times 100\% \quad \dots(2.4)$$

Keterangan:

$[\Sigma WSi]$  = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = *Higest Scale* atau nilai skala maksimum yang digunakan

Apabila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa merasakan puas terhadap kinerja dan sebaliknya apabila nilai CSI < 50% maka pengguna jasa dapat dikatakan belum merasakan puas terhadap kinerja. Nilai CSI dibagi menjadi 5 kriteria indeks kepuasan sebagai berikut (Setiawan, dkk, 2022):

Tabel 2.1 Kriteria Indeks Kepuasan

No	Nilai	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat Puas
2.	66% - 80,99%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup Puas
4.	35% - 50,99%	Kurang Puas
5.	0% - 34,99 %	Tidak Puas

(Sumber: Setiawan, dkk, 2022)

## 2.5 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) yang digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara persepsi konsumen (ekspektasi) dan prioritas peningkatan kualitas jasa yang dikenal sebagai analisis kuadran. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ini memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu untuk dilakukan peningkatan karena belum memuaskan (Madeppungeng, 2020).

IPA merupakan teknik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja. Penilaian ini terdiri dari penilaian kepuasan konsumen yang diwakili oleh huruf X, dan penilaian tingkat kepentingan yang diawali oleh huruf Y. Untuk menilai keduanya, digunakan skor seperti pada tabel berikut (Sihotang dan Oktarina, 2022):

Total penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan diperoleh dengan menjumlahkan skor penilaian yang diberikan pengguna jasa. Hasil perhitungan ini nantinya akan di gambarkan dalam diagram kartesius. Atribut yang diposisikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didalam diagram berdasarkan hasil skor rata-rata. Skor rata-rata penilaian kepuasan (X) menunjukkan posisi atribut dalam sumbu X, sedangkan tingkat kepentingan ditunjukkan pada sumbu Y. Perhitungan X dan Y dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut (Sihotang dan Oktarina, 2022):

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots(2.5)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \dots(2.6)$$

Keterangan:

X Skor rata-rata tingkat kepuasan

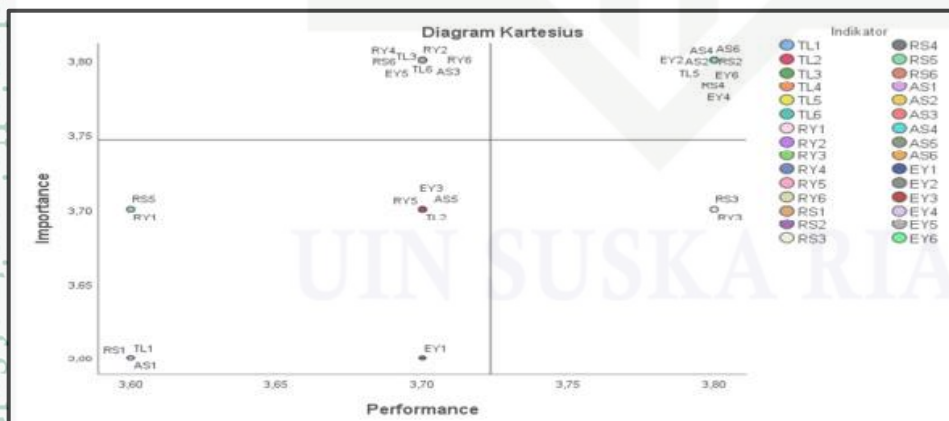
Y Skor rata-rata tingkat kepentingan

N Jumlah data konsumen

Nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan seluruh atribut merupakan titik tengah yang digunakan untuk menentukan batasan kuadran dalam diagram kartesius pada sumbu X dan sumbu Y. Selain itu, nilai ini juga digunakan untuk menentukan baik atau tidak serta penting atau tidaknya masing-masing atribut yang ada (Sihotang dan Oktarina, 2022).

Pada metode IPA ini terdapat diagram kartesius yang dibuat menggunakan SPSS dimana diagram ini terdiri dari 4 kuadran yang dibatasi dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pada sumbu X dan tingkat kepentingan pada sumbu Y (Sihotang dan Oktarina, 2022)

Adapun contoh diagram kartesius yang dihasilkan menggunakan *software* SPSS adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA  
(Sumber: Sihotang dan Oktarina, 2022)



Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Perbaikan Utama) adalah kuadran yang berisikan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang tergolong masih sangat rendah dengan tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan kinerja konsultan pengawas.
2. Kuadran II (Dipertahankan) adalah kuadran yang dianggap penting dan diharapkan oleh pengguna jasa serta telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna jasa tersebut. Atribut pada kuadran II ini juga dapat diurutkan sesuai dengan tingkat prioritas untuk dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah kuadran yang berisikan nilai rata-rata dengan prioritas rendah dikarenakan memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran IV (Berlebihan) adalah kuadran yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, namun memiliki tingkat kepuasan atau pelaksanaan yang tinggi (berlebihan).

## 2.6 Kuesioner

Data yang baik dan benar juga dipengaruhi oleh baik dan akurat atau tidaknya instrument alat ukur yang digunakan, salah satunya adalah kuesioner. Kuesioner merupakan instrument yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kejadian atau kegiatan yang berisi kumpulan pertanyaan untuk memperoleh informasi terkait penelitian yang akan dilakukan. Kuesioner tertutup memiliki pilihan jawaban untuk setiap pernyataan yang harus dipilih salah satu dalam skala likert dari 1 (sangat tidak penting) sampai 5 (sangat penting) (Amalia, dkk, 2022).

## 2.7 Indikator Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

Dalam melakukan pengukuran kinerja konsultan pengawas, digunakan kuesioner sebagai alat pengukuran secara langsung untuk menggambarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa. Tingkat kepuasan merupakan perasaan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan pengawas yang diterimanya. Tingkat kepentingan merupakan hal yang dianggap penting yang merupakan harapan dari

pengguna jasa. Skor penilaian yang diberikan menggunakan skala likert dengan *range* nilai 1 sampai 5. Adapun kriteria pengukuran kinerja konsultan pengawas adalah sebagai berikut (Astana, dkk, 2023):

Tabel 2.2 Indikator Jurnal

Komponen	Kode	Pernyataan	Nama Faktor
Komponen 1	KIN1	Konsultan pengawasan dapat mengawasi penggunaan tenaga kerja, material, dan peralatan serta penerapan	Biaya, kualitas, dan waktu
	KIN3	Konsultan pengawasan mampu melakukan pengawasan terhadap kesesuaian mutu dan hasil pekerjaan sebagaimana tercantum dalam Spesifikasi Teknis	
	KIN8	Konsultan pengawasan mampu mengawasi mobilisasi dan demobilisasi personel, material dan peralatan sesuai jadwal penugasan	
	KIN13	Konsultan pengawas mampu menyediakan rekomendasi kepada PPK untuk menghentikan pekerjaan dilapangan yang tidak sesuai dengan dokumen kontrak dan dokumen SMK	
	KIN14	Konsultan Pengawas menyetujui izin kerja (permohonan kerja) atas rencana pelaksanaan pekerjaan yang telah memenuhi persyaratan.	
	KIN19	Pelaksanaan pekerjaan yang telah memenuhi persyaratan	
	KIN21	Konsultan pengawasan mampu mengawasi keakuratan biaya pembangunan proyek sesuai dengan nilai kontrak.	
	KIN24	Konsultan supervisi mengawasi pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lingkungan	
Komponen 2	KIN6	Konsultan supervisi mampu mengawasi kemajuan fisik dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal waktu	Inspeksi dan Koreksi Pekerjaan
	KIN11	Konsultan supervisi mampu mendeteksi dan memberikan koreksi terhadap cacat pekerjaan serta mengawasi perbaikannya sebelum serah terima pertama (Serah Terima-PHO)	
	KIN17	Konsultan pengawasan membantu PPK dalam menyusun berita acara persetujuan	
	KIN22	Kemajuan Pekerjaan	
	KIN26	Konsultan pengawasan memeriksa, mengoreksi, dan menyetujui gambar ke	

(Sumber: Astana, dkk, 2023)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Indikator Jurnal (Lanjutan)

Komponen	Kode	Pernyataan	Nama Faktor
Komponen 3	KIN9	Memeriksa, mengoreksi dan menyetujui gambar sebelum serah terima.	Koordinasi dan Dokumentasi
	KIN15	Mengumpulkan data dan informasi di lapangan untuk memberikan rekomendasi teknis penyelesaian permasalahan pada pekerjaan konstruksi.	
	KIN16	Konsultan supervisi mampu memfasilitasi pertemuan berkala untuk penyampaian kemajuan pekerjaan, hambatan dan pemecahan masalah di lapangan	
Komponen 4	KIN2	Konsultan supervisi mampu memberikan penjelasan dan rekomendasi mengenai perubahan pelaksanaan pekerjaan.	Persiapan Administrasi
	KIN4	Mendokumentasikan pertemuan dan hasil implementasi	
	KIN7	Konsultan pengawasan mampu menyusun laporan/ monitoring & evaluasi kemajuan pelaksanaan pekerjaan secara berkala dalam bentuk laporan harian, mingguan, dan bulanan.	
Komponen 5	KIN10	Konsultan supervisi mampu memeriksa dan mengevaluasi kelengkapan dokumen dan gambar sesuai dengan pelaksanaan pekerjaan di lapangan sebelum serah terima pertama	Memahami dokumen kontrak
	KIN20	Konsultan supervisi mampu membantu penyusunan Laporan Pekerjaan 100% (seratus persen) dan Laporan Serah Terima Sementara (PHO)	
	KIN23	Memeriksa dan memahami dokumen kontrak kerja kontraktor pelaksana dan konsultan pengawas	
Komponen 6	KIN5	Konsultan Pengawas menyusun program mutu pengawasan kerja sebagai dokumen penjaminan mutu pelaksanaan proses kegiatan.	Penyelesaian Masalah
	KIN12	Konsultan pengawasan dapat meninjau gambar kerja dan spesifikasi	

(Sumber: Astana, dkk, 2023)

Menurut (Rahadian, dkk, 2023) indikator pengukuran kinerja konsultan pengawas sebagai berikut:

1. Mengawasi penerapan K3 pada pelaksanaan konstruksi
2. Kesesuaian laporan dengan kondisi aktual
3. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkala
4. Mengontrol ketepatan waktu penyelesaian proyek
5. Kecepatan dalam menangani permasalahan yang terjadi dilapangan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pengendalian mutu sesuai spesifikasi teknis
7. Kerapihan proyek akhir
8. Sumber daya manusia kompeten dan berkualitas
9. Menangani masalah/gangguan dalam pekerjaan
10. Berkoordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait
11. Menginformasikan risiko yang mungkin terjadi
12. Pemenuhan fungsi kerja
13. Personel pengawasan kompeten dan berkualitas
14. Kecepatan dalam menanggapi permintaan pemilik proyek
15. Penutupan proyek dan serah terima
16. Laporan akhir

### 2.8 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan menjelaskan kecenderungan seberapa baik atau valid atau sah data yang telah dikumpulkan dari instrument penelitian. Uji validitas ini merupakan uji statistik yang menggunakan *pearson product moment*. Uji validitas *pearson product moment* ini membandingkan setiap variabel dependen dengan analisa standar referensi, sehingga apabila didapatkan korelasi yang tinggi maka data menunjukkan validitas yang kuat (Amalia, dkk, 2022).

Hasil uji validitas disimbolkan sebagai r hitung. Hasil dari r hitung ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel. Hasil pengujian validitas dapat dikatakan valid apabila pernyataan menunjukkan nilai r hitung > r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner dapat mengukur pengetahuan responden dengan baik. Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Adapun rumus uji validitas adalah sebagai berikut (Amalia, dkk, 2022):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N((\sum X^2) - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots(2.7)$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien Korelasi *Product Moment*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- X = Skor Setiap item pada Instrumen (*variabel independen*)  
 Y = Skor setiap Item pada kriteria (*variabel dependen*)  
 N = Banyaknya responden (sampel)

Adapun r tabel yang digunakan dalam melakukan uji validitas adalah sebagai berikut (Amalia, dkk, 2022):

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
30	0.367	0.470	200	0.138	0.184

Gambar 2.2 R Tabel  
 (Sumber: Amalia, dkk, 2022)

## 2.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah pengujian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kecenderungan suatu instrument dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian ini juga penting untuk dilakukan karena mengacu pada konsistensi seluruh data atau instrument. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan koefisien *cronbach alpha* dikarenakan instrument memiliki nilai atau jawaban yang benar lebih dari 1 yang mana biasanya instrument ini berbentuk seperti esai, angket, ataupun kuesioner (Amalia, dkk, 2022).

Uji reliabilitas yang paling umum digunakan adalah koefisien *Cronbach alpha*. Uji reliabilitas dikatakan baik jika memiliki hasil pengujian dengan nilai *cronbach alpha* lebih atau sama dengan 0,6. Keandalan instrument dapat dilihat dari nilai *Cronbach alpha* nya, untuk nilai <0,5 memiliki keandalan rendah, 0,5-0,9 keandalannya tinggi, dan >0,9 dengan keandalan sangat tinggi atau sangat baik. Pengujian reliabilitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*. Adapun rumus uji reliabilitas manual adalah sebagai berikut (Amalia, dkk, 2022):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St}\right) \quad \dots(2.8)$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas

$k$  = Jumlah butir pernyataan untuk diuji

$\sum Si$  = Jumlah varian nilai setiap butir

$St$  = Variansi total

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



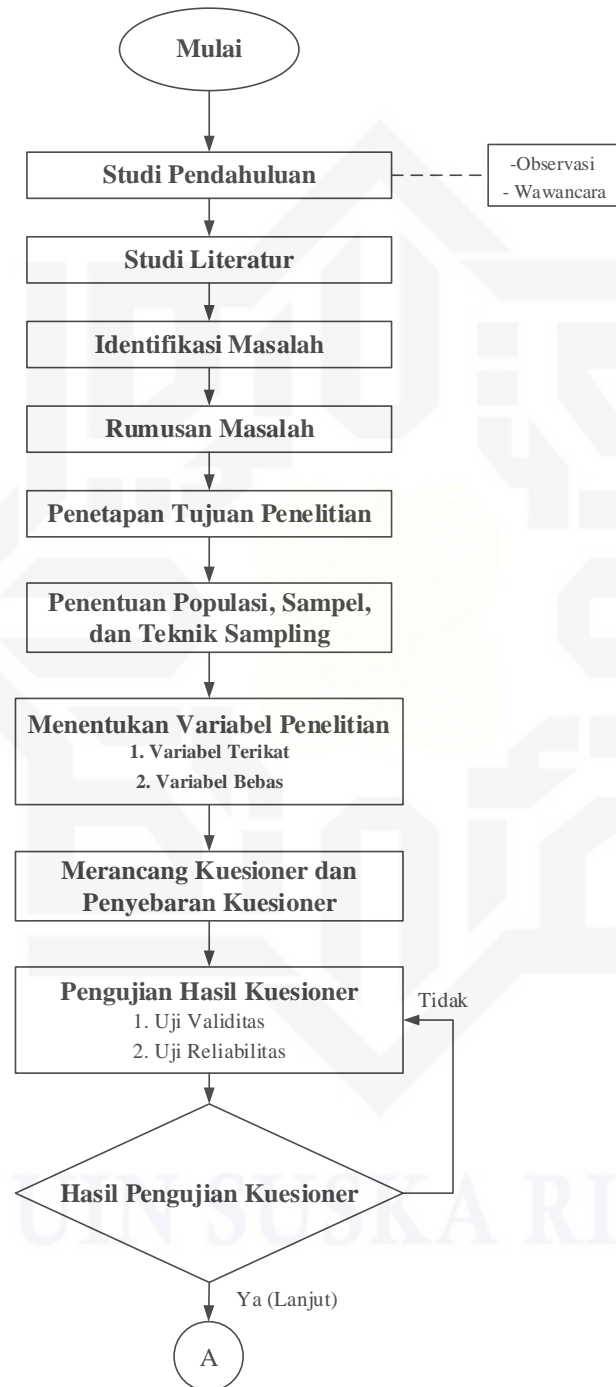
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

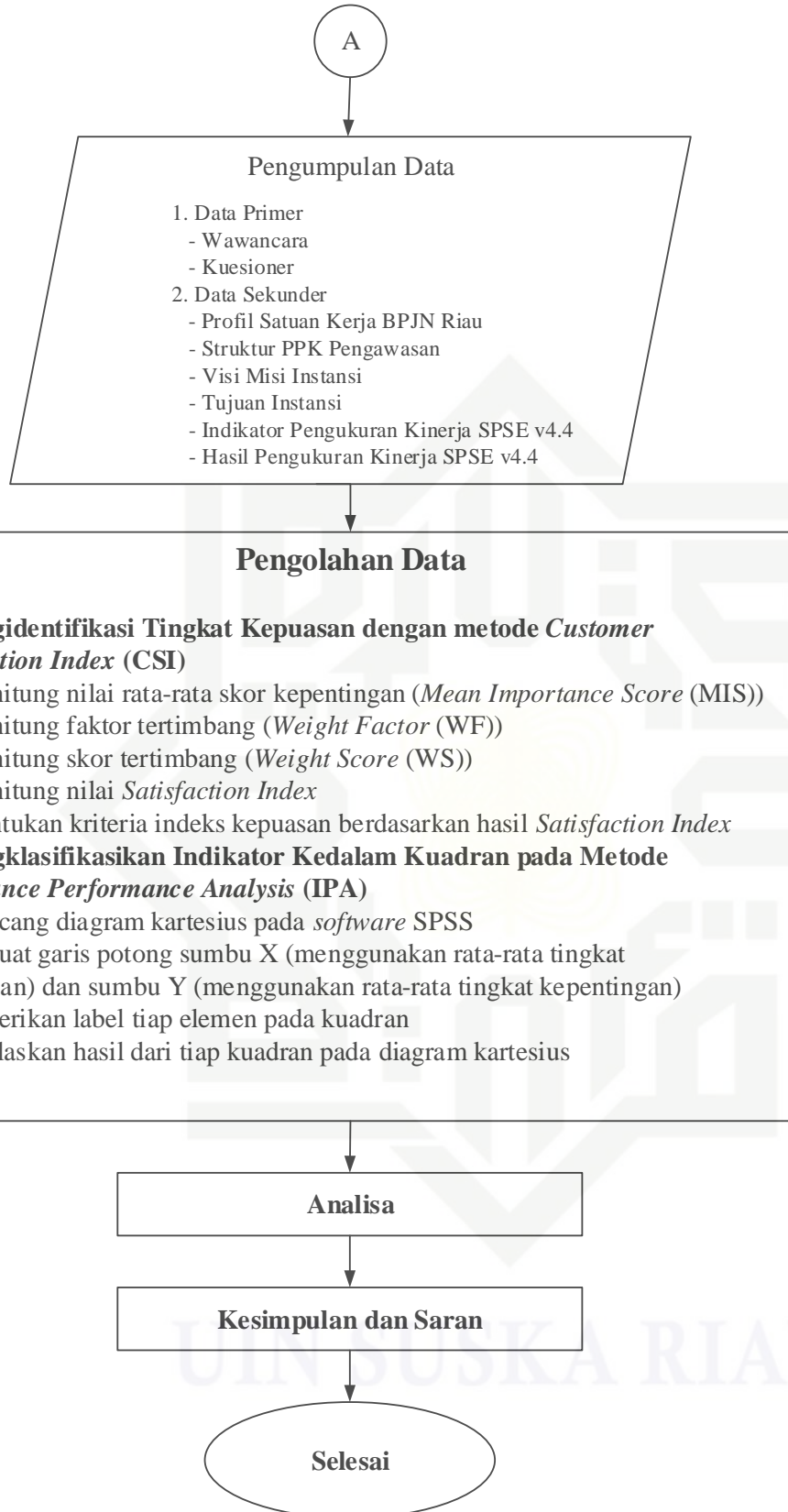
Metodologi penelitian berisikan alur dan tahapan penelitian. Alur dan tahapan penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)



### 3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan menjadi tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian. Langkah studi pendahuluan dilakukan untuk mengumpulkan informasi awal tentang permasalahan yang terjadi pada studi kasus yang akan dimuat dalam latar belakang. Setelah menentukan topik penelitian yaitu pengukuran kinerja pada penyedia jasa pengawasan konstruksi (konsultan pengawas), tahap selanjutnya adalah mengumpulkan informasi yang mendukung melalui observasi dan wawancara dengan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pengawasan Satker P2JN Riau terkait pengukuran kinerja dan apa saja lingkup batasan masalah yang akan diteliti. Setelah itu melakukan pengumpulan data posisi penelitian mengenai pengukuran kinerja agar tidak terjadi penyimpangan. Melalui tahapan tersebut didapatkanlah latar belakang permasalahan pada penelitian Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Pengawasan Konstruksi Menggunakan Metode CSI dan IPA.

### 3.2 Studi Literatur

Studi literatur menjadi tahapan yang dilakukan dengan mengumpulkan referensi teori dan ilmu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi literatur ini juga digunakan sebagai landasan dan referensi dalam penyelesaian masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Studi literatur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mencari referensi melalui jurnal dan buku, serta referensi tugas akhir sebagai landasan alur penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan konstruksi, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai metode pendukung yang memuat kuadran yang membantu dalam mempertahankan kinerja dan mendesain strategi perbaikan pada kinerja yang kurang.

Penelitian ini menggunakan kedua metode tersebut karena memiliki indikator penilaian yang cocok dengan studi kasus yang akan diteliti. Metode CSI membandingkan antara tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna penyedia jasa dengan tingkat kepuasan yang diraih oleh pengguna tersebut. Kemudian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didukung juga dengan metode IPA yang dapat mengklasifikasikan hasil pengukuran kinerja kedalam kuadran, sehingga akan tampak kinerja mana yang harus dipertahankan, dan kinerja mana yang harus dilakukan perbaikan.

### **3.3 Identifikasi Masalah**

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada studi kasus. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada industri konstruksi Satker P2JN Riau, diketahui bahwa pengukuran kinerja yang dilakukan hanya dinilai oleh 1 orang Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) saja, sehingga tidak adanya penilaian lain yang dapat dijadikan perbandingan, serta pengukuran kinerja yang masih menggunakan variabel umum. Selain itu juga didapatkan permasalahan yang terjadi yaitu keterlambatan penyelesaian proyek dan sering terjadinya perubahan desain proyek (amandemen).

### **3.4 Rumusan Masalah**

Setelah melakukan identifikasi masalah, selanjutnya adalah tahap perumusan masalah. Permasalahan yang telah diidentifikasi kemudian diperjelas menjadi satu titik fokus penelitian sehingga penelitian lebih terarah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengukuran kinerja penyedia jasa konstruksi menggunakan metode CSI dan IPA?”.

### **3.5 Penetapan Tujuan Penelitian**

Penetapan tujuan penelitian dilakukan untuk memfokuskan penelitian agar penelitian mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan yang dibuat nantinya juga akan menjadi hal yang harus dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan konstruksi dan mengklasifikasikan variabel kedalam kuadran

### **3.6 Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pengawasan pada satker Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Riau BPJN. Seluruh populasi pada penelitian ini dijadikan sampel dengan





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknik sampling *non probability* yaitu *sampling* jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel dikarenakan jumlah populasi yang relatif kecil yaitu berjumlah 6 orang. Oleh karena itu, peneliti memberikan kuesioner kepada seluruh PPK Pengawasan Satker BPJN Riau sebagai responden dalam mengukur kinerja penyedia jasa pengawasan konstruksi (konsultan pengawas).

### 3.7 Menentukan Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada penelitian ini terdiri dari 2, yaitu variabel terikat dan variabel bebas yang dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Variabel terikat

Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kinerja penyedia jasa pengawasan konstruksi yang bergerak di bawah Satker P2JN Riau.

#### 2. Variabel bebas

Variabel bebas pada penelitian ini yaitu indikator yang mempengaruhi kinerja (tingkat kepentingan (y) yang diharapkan pengguna jasa terhadap kinerja dan tingkat kepuasan (x) yang didapatkan atas kinerja penyedia jasa konstruksi).

### 3.8 Merancang Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang dirancang terdiri dari pertanyaan atau pernyataan yang digunakan peneliti untuk memperoleh data secara langsung dari responden. Kuesioner memuat indikator yang berkaitan dengan pengukuran penyedia jasa pengawasan konstruksi. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana responden memberikan penilaian terhadap pernyataan/indikator yang ada dengan skala perbandingan yaitu *skala likert*. Dalam penelitian ini, *skala likert* terbagi atas 5 kategori jawaban yang menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Selanjutnya kuesioner akan disebarakan kepada responden yang berjumlah 6 orang yaitu PPK Pengawasan, Kepala Tata Usaha, Koordinator Pengawasan, Ahli pertama-teknik Jalan dan Jembatan, Penata Teknik, dan Petugas Teknik Pengawasan Konstruksi. Kuesioner ini nantinya berisikan pengembangan indikator dari indikator pengukuran kinerja yang sebelumnya sudah digunakan pada Satker P2JN BPJN Riau melalui *software* SPSE v4.4.



### 3.9 Pengujian Hasil Kuesioner

Setelah didapatkan data melalui penyebaran kuesioner, tahap selanjutnya adalah pengujian hasil dari kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data pada kuesioner sudah valid dan reliabel dan dikatakan layak sebelum dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji apakah jawaban pada kuesioner itu sudah valid atau benar (sah). Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel, dimana data akan dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan bantuan *software* SPSS dan perhitungan manual menggunakan rumus. Apabila terdapat pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan dianggap tidak sah dan harus dilakukan revisi atau dibuang.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji sejauh mana konsistensi variabel. Uji variabel juga dapat dilakukan dengan bantuan *software* SPSS dan perhitungan manual menggunakan rumus. Adapun data dapat dikatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach alpha*  $>$  0,6.

### 3.10 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi dan juga data yang nantinya akan diolah pada tahapan pengolahan data. Data dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini didapatkan secara langsung dari responden. Data didapatkan menggunakan teknik wawancara pada PPK Pengawas Satker P2JN BPJN Riau. Selain itu juga dilakukan teknik penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa penyedia jasa pengawasan yaitu Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pengawasan. .

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder menjadi data yang dikumpulkan sebagai informasi tambahan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pendukung penelitian. Data sekunder laporan penelitian ini yaitu profil satker BPJN Riau, struktur PPK Pengawasan, visi dan misi, tujuan instansi, indikator pengukuran kinerja SPSE v4.4 dan hasil pengukuran kinerja sebelumnya.

### 3.11 Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan sebelumnya selanjutnya akan diolah pada tahap pengolahan data agar hasilnya dapat sesuai dengan tujuan dan dapat memecahkan permasalahan. Langkah-langkah dalam pengolahan data ini adalah sebagai berikut:

#### 3.11.1 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Langkah identifikasi tingkat kepuasan menggunakan metode CSI adalah sebagai berikut:

1. Menentukan nilai *Mean Importance Score (MIS)*

Langkah pertama yaitu menghitung nilai MIS yang berasal dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan pengguna jasa terhadap kinerja dengan menjumlahkan seluruh nilai kepentingan dibagi dengan jumlah responden.

2. Menghitung *Weight Factor (WF)*

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai WF atau faktor tertimbang dengan cara nilai MIS per indikator dibagi dengan total nilai MIS seluruh indikator, sehingga didapatkan hasil faktor tertimbangnya.

3. Menghitung *Weight Score (WS)*

Setelah menghitung faktor tertimbang, selanjutnya menghitung nilai WS atau skor tertimbang. Pada perhitungan WS ini dicari rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score (MSS)*) dengan menjumlahkan seluruh nilai kepuasan dengan jumlah responden. Nilai MSS ini kemudian dikalikan dengan nilai WF untuk mendapatkan skor tertimbang.

4. Menentukan *Satisfaction Index*

Setelah seluruh komponen tahap perhitungan telah didapatkan, selanjutnya adalah mencari *satisfaction index* dengan membagi nilai WS dengan *highest*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*scale* atau nilai skala maksimum yang digunakan (sesuai dengan skala penilaian tertinggi yaitu 5) sehingga didapatkan persentase CSI nya.

5. Menentukan kriteria indeks kepuasan berdasarkan hasil *satisfaction index*  
Langkah terakhir adalah menentukan kriteria indeks kepuasan dengan mencocokkan nilai *satisfaction index* sesuai dengan rentang nilai kriteria yang telah ditentukan dan dimuat didalam tabel, sehingga berdasarkan nilai tersebut baru dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap kinerja konsultan pengawas menggunakan metode CSI.

### 3.11.2 Mengklasifikasikan Indikator Kedalam Kuadran pada Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Langkah mengklasifikasikan indikator kedalam kuadran pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

1. Merancang diagram kartesius pada *software* SPSS  
Pada metode IPA ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menginput seluruh nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kemudian menginput nilai rata-rata (*mean*) keduanya pada *software* SPSS. Selanjutnya pada menu *graph*, pilih *legacy dialog* dan pilih *scatter dot* kemudian *simple scatter*. Masukkan tingkat kepentingan pada Y Axis dan tingkat kepuasan pada X Axis, dan akan muncul diagram kartesiusnya.
2. Membuat garis potong sumbu X (menggunakan rata-rata tingkat kepuasan) dan sumbu Y (menggunakan rata-rata tingkat kepentingan)  
Setelah muncul diagram kartesius, selanjutnya adalah melakukan pengeditan untuk memasukkan titik tengah sumbu X dan Y. Caranya dengan klik kanan 2 kali, kemudian pilih ikon yang sesuai dengan garis vertical dan horizontal, set ke *mean* kemudian *apply* sehingga memunculkan garis potong sumbu X dan Y.
3. Memberikan label tiap elemen pada kuadran  
Tahap selanjutnya adalah memberikan label tiap elemen dengan klik *data label mode* dan kemudian berikan label pada tiap elemen satu persatu.
4. Menganalisis hasil dari tiap kuadran pada diagram kartesius

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahap terakhir yang dilakukan adalah menganalisis hasil diagram kartesius sesuai dengan letak nya yang berada di kuadran berapa. Atribut kuadran I dianggap penting oleh konsumen namun tingkat kepuasannya kurang sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Atribut II dinggap penting oleh konsumen dan tingkat kepuasannya juga tercapai. Atribut III dianggap kurang penting dan kepuasannya juga biasa saja sehingga prioritas dalam perbaikannya rendah. Dan atribut IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kepuasan yang tinggi (berlebihan).

### 3.12 Analisa

Tahap selanjutnya yang dilakukan setelah pengolahan data yaitu analisa. Analisa dilakukan dengan cara menjelaskan dan menguraikan hasil darimana data tersebut didapatkan dan apa penyebab didapatkan hasil yang demikian. Tahap analisa juga dilakukan untuk memperjelas hasil tingkat kepuasan yang diraih pengguna jasa terhadap kinerja, dan mempermudah dalam menemukan faktor penyebab permasalahan yang dapat digunakan dalam mendesain strategi perbaikan kinerja yang memerlukan perbaikan.

### 3.13 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini menjadi tahap terakhir dimana hasil penelitian yang telah didapatkan akan disimpulkan apakah sudah mencapai tujuan penelitian atau tidak. Selain itu pada tahap ini juga memuat saran yang menjadi masukan yang membangun untuk meningkatkan penelitian kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna jasa pengawasan konstruksi (konsultan pengawas) yang dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan nilai tingkat kepuasan yaitu 55,944%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang didapatkan PPK Pengawas selaku pengguna jasa konsultan pengawas berada pada level puas. Hal ini dibuktikan pada tabel dimana 55,944% berada pada *range* 51% - 65,99% yang berarti cukup puas. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kinerja konsultan pengawas agar tingkat kepuasan pengguna jasa nya juga meningkat.
2. Berdasarkan diagram kartesius IPA diperoleh sebanyak 7 atribut berada pada kuadran 1 (prioritas perubahan utama), 6 atribut berada di kuadran II (perlu dipertahankan kinerjanya), 10 atribut pada kuadran III (prioritas lemah), dan 7 atribut pada kuadran IV (berlebihan). Atribut dalam tiap kuadran ini akan memudahkan PPK Pengawasan dalam melakukan desain strategi perbaikan

### 6.2 Saran

Adapun saran terhadap laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Instansi  
Saran bagi instansi adalah sebaiknya alat ukur yang digunakan dalam mengukur kinerja lebih spesifik lagi agar memudahkan dalam mendesain strategi perbaikan dan meminimalisir timbulnya permasalahan.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya  
Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan pengukuran kinerja dalam beberapa paket proyek yang berbeda, sehingga lebih terlihat paket proyek mana yang lebih membutuhkan evaluasi dan desain strategi perbaikan. Atau

dapat juga membandingkan pengukuran kinerja antara perencanaan dan pengawasan sehingga lebih terlihat faktor yang menyebabkan timbulnya permasalahan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





# DAFTAR PUSTAKA



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- Abas, D., Ahadian, E. R., & Saputra, M. T. Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas Pada Pekerjaan Konstruksi Di Kota Ternate. *Journal of Science and Engineering*, 4(2), 120-129.
- Amalia, R. N., & Dianingati, R. S. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9-15.
- Astana, I. N. Y., Jaya, I. N. M., & Handayani, K. A. S. D. (2023). Customer Satisfaction Analysis of Supervisory Consultant Construction Performance at Badung Regency Public Works and Spatial Planning. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 4(2), 1-14.
- Hamdalah, M. R., & Muhammad, K. (2021). Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1(1), 27-33.
- Madeppungeng, A., Intari, D. E., & Fauziah, N. N. (2020). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Bendungan KLM di Provinsi Banten). *Konstruksia*, 11(2), 59-71.
- Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1235-1244.
- Rahadian, D., Koespiadi, K., & Oetomo, W. (2024). Analysis Of Service User Satisfaction With The Performance Of Supervisory Consultants Based On Implementation Allocations In The Housing And Settlement Area Activities Of East Java Province. *Asian Journal of Engineering, Social and Health*, 3(1), 47-63.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rastryana, U., Masahere, U., & Rusmayanti, S. (2022). Analisis IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Pelanggan *Market Place* Pada Pelayanan J&T Express Indonesia. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 7(2), 41-51.
- Santoso, K. J., Wijaya, K. A., & Chandra, H. P. (2021). Potret industri konstruksi di Surabaya dalam masa pandemi COVID-19. *Jurnal Dimensi Pratama Teknik Sipil*, 10(1), 57-64.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). pengukuran kepuasan konsumen menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA)(studi kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273-281.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-12.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Zacharia, R., & Putra, S. (2021). KINERJA KARYAWAN. Penerbit Widina Bhakti Persada, Bandung.
- Sutrisno, S., Herdiyanti, H., Asir, M., Yusuf, M., & Ardianto, R. (2022). Dampak Kompensasi, motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan: Review Literature. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(6), 3476-3482.
- Yeremia, B. (2023). Teori Penilaian Pengukuran Kinerja Karyawan. *Jurnal PUSDANSI*, 2(4).
- Yoneda, F. O., Yuono, T., & Nursetyo, G. (2023). PENGUKURAN KINERJA KONSULTAN PENGAWAS KONSTRUKSI JALAN DENGAN METODE CSI. *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*, 28(2), 29-35.

## LAMPIRAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN SURVEI INSTITUSI

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu PPK Pengawasan  
di Tempat.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya Putri Khaira Ansuri dengan NIM 12050222189 dari program studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai "**Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Konstruksi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***". Bersama dengan kuesioner ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu PPK Pengawasan untuk mengisi dan memberikan skor atas pernyataan yang ada pada lembar kuesioner secara objektif, sehingga menunjang keakuratan data pada penelitian ini. Segala data yang didapatkan melalui kuesioner ini akan digunakan hanya untuk penelitian tugas akhir semata.

Atas Kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan  
Terimakasih.

Hormat Saya,

(Putri Khaira Ansuri)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KUESIONER UMUM

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu PPK Pengawasan  
di Tempat.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya Putri Khaira Ansuri dengan NIM 12050222189 dari program studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai "**Pengukuran Kinerja Penyedia Jasa Konstruksi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***". Bersama dengan kuesioner ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu PPK Pengawasan untuk mengisi dan memberikan skor atas pernyataan yang ada pada lembar kuesioner secara objektif, sehingga menunjang keakuratan data pada penelitian ini. Segala data yang didapatkan melalui kuesioner ini akan digunakan hanya untuk penelitian tugas akhir semata.

Atas Kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan Terimakasih.

Hormat Saya,  
Putri Khaira Ansuri

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email \*

---

2. Nama Responden \*

---

3. Usia \*

---

UIN SUSKA RIAU

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

4. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja.

- Laki-laki  
 Perempuan

5. Bidang Kerja/Jabatan \*

\_\_\_\_\_

6. Nama Paket yang dinilai \*

Tandai satu oval saja.

- Pengawasan Teknis Inpres Jalan Daerah Wilayah Pelalawan

7. Nama Perusahaan yang dinilai \*

Tandai satu oval saja.

- PT. Transima Citra Indo Consultant, PT. Jakarta Rencana Selaras, dan CV. Arya Techno Consultant

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

**Kuesioner Customer Satisfaction Index (CSI)**

Pada setiap nomor pernyataan pilihlah jawaban pada kolom tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tersedia sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu

**Keterangan:**

Tingkat kepentingan – seberapa penting/seberapa besar ekspektasi terhadap kinerja yang akan didapatkan

Tingkat kepuasan – seberapa puas/realita hasil kerja yang telah didapatkan

**Bobot Penilaian:**

- 1 – Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas
- 2 – Tidak Penting/Tidak Puas
- 3 – Cukup
- 4 – Penting/Puas
- 5 – Sangat Penting/Sangat Puas

8. Konsultan pengawas memberikan penjelasan dan rekomendasi jika terjadi perubahan pelaksanaan pekerjaan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Konsultan pengawas mengkaji dan memahami dokumen kontrak kerja \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

10. Konsultan pengawas memastikan sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai untuk melakukan pekerjaan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Konsultan pengawas bersifat terbuka terhadap masukan dan mudah mendiskusikan permasalahan dalam proyek \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Konsultan pengawas memeriksa, mengoreksi, dan menyetujui gambar kerja yang akan diawasi \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Konsultan pengawas yang ditugaskan sesuai dengan kualifikasi pekerjaan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

14. Konsultan pengawas mampu berkomunikasi dan menyampaikan kebutuhan owner dengan cepat dan tepat \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Konsultan pengawas memberi saran kepada PPK untuk menghentikan pekerjaan dilapangan jika tidak sesuai dengan kontrak dan SMK3L \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Konsultan pengawas mengawasi mobilisasi dan demobilisasi tenaga kerja, material, dan alat sesuai dengan penjadwalan \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Konsultan pengawas melakukan Pengecekan dan menjamin penggunaan sumber daya yang kompeten dan berkualitas \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

18. Implementasi pekerjaan sesuai dengan kontrak awal \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Konsultan pengawas memastikan perencanaan proyek dapat diaplikasikan dengan baik serta tidak banyak perubahan atau revisi \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Konsultan pengawas melakukan pengawasan berkala secara rutin sesuai dengan ketentuan kontrak \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Konsultan pengawas memastikan kuantitas dan kualitas pekerjaan sesuai dengan kontrak dan spesifikasi teknis \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

22. Konsultan pengawas mampu mengawasi penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (SMK3L) \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Konsultan pengawas mendokumentasikan hasil pertemuan dan implementasi hasil kerja \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Konsultan pengawas mengumpulkan data dan informasi dilapangan untuk memberikan rekomendasi teknis penyelesaian permasalahan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Konsultan pengawas memfasilitasi pertemuan berkala untuk menyampaikan kemajuan proyek, hambatan, dan pemecahan masalah dilapangan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

26. Konsultan pengawas menyusun laporan, monitoring, dan evaluasi kemajuan pelaksanaan proyek secara berkala \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Konsultan pengawas bersikap kooperatif dalam setiap tindakan dalam pengambilan keputusan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Konsultan pengawas selama pelaksanaan pengawasan tidak ada teguran dan peringatan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Konsultan pengawas tepat waktu dalam menyampaikan laporan proyek sesuai dengan ketentuan kontrak \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

30. Kesesuaian laporan administratif dengan kondisi aktual dilapangan \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Konsultan pengawas mengoreksi kecacatan dalam pekerjaan serta mengawasi perbaikannya \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Konsultan pengawas mampu menangani masalah yang terjadi dilapangan \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Konsultan pengawas mengawasi penggunaan material, tenaga kerja, dan alat secara rutin dan berkala \*

Centang semua yang sesuai.

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Pengukuran Kinerja Konsultan Pengawas

34. Konsultan pengawas mengontrol ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai jangka waktu pada kontrak dan tidak ada keterlambatan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Konsultan pengawas mengawasi keakuratan biaya pelaksanaan proyek \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Konsultan pengawas profesional dalam mengawasi proyek serupa (berpengalaman) \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Konsultan pengawas memeriksa keakuratan dokumen kerja dan keuangan \*

*Centang semua yang sesuai.*

	1	2	3	4	5
<b>Kepentingan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kepuasan</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS



Putri Khaira Ansuri lahir di Duri, Kecamatan Mandau, pada tanggal 14 Agustus 2002. Anak dari Bapak Bambang Dwianto dan Ibu Safitri Yanti. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh perjalanan dalam menuntut ilmu dan mengikuti pendidikan formal antara lain sebagai berikut:

Tahun 2008	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 7 Pematang Pudu Kecamatan Mandau, Duri dan menyelesaikan pendidikan SD pada tahun 2014.
Tahun 2014	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Swasta Islam Terpadu Al-Kautsar Kabupaten Bengkalis Duri dan menyelesaikan pendidikan SMP pada Tahun 2017.
Tahun 2017	Memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Mandau, dan menyelesaikan pendidikan SMA pada Tahun 2020.
Tahun 2020	Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Teknik Industri
Instagram	@putrikhairaa._
Email	12050222189@students.uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

States Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.