

ANALISIS KINERJA PROYEK TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDER

Luh Dewi Trisnawati, Gusti Ayu Putu Candra Dharmayanti dan Nyoman Martha Jaya

*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana
Email: dewitrisna22@gmail.com*

ABSTRAK

Kinerja proyek merupakan prestasi kerja yang dicapai dalam melakukan pekerjaan yang tercermin dari hasil akhir yang dihasilkan sesuai dengan kuantitas maupun kualitas yang diinginkan. Biaya Mutu Waktu (BMW), manajemen lingkungan dan manajemen K3 merupakan beberapa faktor kinerja yang mempengaruhi kepuasan *stakeholders* yang terdiri dari internal *stakeholders* dan eksternal *stakeholders*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh BMW, manajemen lingkungan dan manajemen K3 terhadap kepuasan *stakeholders* dalam pelaksanaan proyek. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuisioner. Responden yang diambil berdasarkan metode *purposive sampling* yang meliputi *stakeholders* proyek konstruksi atau orang yang berkompeten di bidang konstruksi yang mencakup 100 orang responden. Analisis data dilakukan dengan analisis statistika regresi linier berganda dan analisis korelasi menggunakan program SPSS versi 17. Dari analisis diperoleh faktor BMW memberikan pengaruh negatif sedangkan manajemen lingkungan dan manajemen K3 memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan *stakeholders*. Manajemen K3 adalah faktor kinerja yang paling mempengaruhi kepuasan *stakeholders*.

Kata kunci: *kinerja proyek, faktor kinerja proyek, kepuasan stakeholder*

ANALYSIS OF PROJECT PERFORMANCE RELATED TO STAKEHOLDER'S SATISFACTION

ABSTRACT

Project performance is the performance achieved in conducting work that reflected the final result produced in accordance with the desired quantity and quality. Cost, quality, time, environmental management and the management of occupational health and safety are several factors that affect the performance of the satisfaction of both internal and external *stakeholders*. This study aimed to analyze the influence of project performance (measured by cost, quality, time environmental management and the management of health and safety) related to the satisfaction of *stakeholders* in the implementation of the project. Data were collected through a questionnaire survey. 100 Respondents were selected based on purposive sampling method, which included *stakeholders* of the construction project that competent in the field of construction. Data was analyzed using multiple linear regression and correlation analysis. The results indicated that cost, quality, time were the factors that contributed a negative impact on the *stakeholder* satisfaction, while environmental management and management of health and safety contributed a positive impact on *stakeholders* satisfaction. Management of health and safety was indicated as the most influencing performance factor on *stakeholder* satisfaction.

Keywords: *project performance, the implementation of construction, stakeholder's satisfaction*

1 PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, kinerja dalam pelaksanaan proyek menjadi perhatian untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian kinerja proyek merupakan prestasi kerja yang dicapai dalam melakukan pekerjaan yang tercermin dari hasil akhir yang dihasilkan sesuai dengan kuantitas maupun kualitas yang diinginkan. Kinerja dapat pula diartikan sebagai suatu pemenuhan (*reconformance*) atau sebuah syarat yang menunjukkan kualitas suatu produk/hasil yang dapat memuaskan *stakeholder*. Hal ini disebabkan oleh perkembangan informasi dan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan informasi dan teknologi dapat memberikan informasi mengenai kinerja yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang menawarkan produk dan jasa. Selain itu perkembangan informasi dan teknologi juga akan menimbulkan adanya kompetisi dalam meningkatkan kinerja sehingga kualitas yang ditawarkan merupakan sebuah jaminan dan kebutuhan dalam proses penawaran dan pelaksanaan proyek konstruksi.

Proyek konstruksi merupakan salah satu jenis produk jasa yang menawarkan kualitas dalam proses pelaksanaannya. Proyek pembangunan adalah sebuah rangkaian kegiatan pembangunan yang sesuai dengan tujuan pembangunan. Rangkaian kegiatan tersebut terdiri dari perencanaan, perancangan, pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan yang sesuai dengan batasan mutu, waktu dan biaya yang ditentukan. Biaya mutu dan waktu dapat disebut sebagai sebuah indikator dalam pelaksanaan pembangunan proyek konstruksi.

Kinerja proyek konstruksi yang baik akan memiliki kualitas proyek konstruksi yang baik pula. Kinerja dan kualitas merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan proyek konstruksi. Para pihak (*stakeholders*) yang terlibat dalam proyek konstruksi dituntut untuk memiliki pelayanan yang kompetitif melalui upaya-upaya kreatif, inovatif, efisien sehingga semua memahami dengan tepat kebutuhan dan harapan terhadap kualitas proyek

Proyek konstruksi yang banyak dilaksanakan saat ini adalah gedung komersial. Proyek pembangunan gedung komersial biasanya memiliki masalah yang kompleks. Kompleksnya pembangunan proyek gedung komersial biasanya terjadi pada tahap pelaksanaan proyek, khususnya proyek gedung komersial melibatkan banyak pihak (*stakeholders*).

Keterlibatan *stakeholders* dalam pelaksanaan proyek pembangunan gedung komersial dapat menimbulkan berbagai opini tingkat kepuasan dari *stakeholders* mengenai kinerja proyek yang dikerjakan. Hal ini menuntut pihak pelaksana (kontraktor) yang terlibat langsung dalam proyek gedung komersial untuk memastikan tingkat kepuasan yang ditawarkan dalam proyek konstruksi yang dikerjakan. Kinerja proyek dapat diukur berdasarkan kriteria biaya, mutu, waktu serta mempertimbangkan manajemen lingkungan, kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Dalam penelitian ini manajemen lingkungan, kesehatan dan keselamatan kerja (K3) menjadi indikator baru untuk meninjau tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kinerja proyek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja proyek (biaya, mutu, waktu, manajemen lingkungan serta K3) terhadap tingkat kepuasan *stakeholders*, serta untuk mengetahui faktor kinerja proyek yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan *stakeholder*.

2 KINERJA PROYEK KONSTRUKSI

Performance atau kinerja merupakan suatu proses pendekatan perilaku manajemen yang menghasilkan produk atau jasa yang kemudian membandingkan hasil kerja yang direncanakan dengan kualitas dan kuantitas telah dicapai oleh sebuah organisasi (Mangkunegara, 2002). Kinerja dapat diukur berdasarkan beberapa indikator diantaranya: biaya, mutu, waktu, manajemen lingkungan dan manajemen K3.

Menurut Soeharto (2001) bahwa dalam proses mencapai tujuan dari suatu proyek, ada batasan yang harus dipenuhi yaitu biaya mutu dan waktu. Ketiga kinerja tersebut merupakan faktor dalam penyelenggaraan proyek yang sering digunakan sebagai sasaran proyek yang disebut sebagai tiga kendala (*triple constraint*)

Manajemen lingkungan adalah kumpulan aspek yang fungsi manajemen yang mengelola serta menerapkan kebijakan-kebijakan tentang lingkungan. Dimana aspek lingkungan terdiri dari limbah/racun, zat-zat berbahaya/bahan kimia, air, konsumsi energi dan lain-lain. Dalam manajemen lingkungan juga terdapat manajemen yang meliputi manajemen struktur organisasi, rencana kegiatan tentang lingkungan, latihan dan praktek untuk mengetahui prosedur, proses dan sumber daya dalam pengembangan, penerapan, evaluasi dan pemeliharaan lingkungan (ISO 14001, 1996)

Manajemen keselamatan dan kesehatan kerja merupakan suatu pengelolaan kerja yang lebih menekankan kepada keselamatan dan kesehatan pekerja, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari dampak kecelakaan kerja. Fungsi dari manajemen K3 adalah untuk mencegah dan mengurangi risiko kecelakaan kerja. Dalam pelaksanaan manajemen K3 tidak boleh dianggap menghabiskan banyak biaya, karena manajemen K3 merupakan bentuk pengelolaan keselamatan dan kesehatan yang dapat memberikan keuntungan pada suatu perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tercapainya kinerja proyek sesuai rencana dapat meningkatkan kepuasan stakeholder yang terkait dengan pelaksanaan proyek tersebut. Kepuasan adalah tingkat perasaan kelompok atau individu yang membandingkan hal yang direncanakan dengan hasil yang diperoleh.

Friedman (2006) mendefinisikan pemangku kepentingan (*stakeholders*) sebagai kelompok atau individu yang saling berpengaruh satu dengan yang lain dan memiliki tujuan untuk mengelola kepentingan, kebutuhan dan sudut pandang. *Stakeholders* dikelompokkan dalam dua (2) bagian yaitu *internal stakeholders* dan *external stakeholders*.

a. *internal stakeholders* :

1. Pemilik proyek (*owner*)
2. Manajemen Konstruksi (MK)
3. Kontraktor utama
4. Konsultan pengawas
5. *Sub contractors*

b. *external stakeholders* :

1. *Funding body*
2. Lembaga Sosial Masyarakat (LSM)
3. Pihak-pihak pembuat keputusan

Kepuasan stakeholder adalah tingkat kepuasan kelompok atau individu yang diukur dengan cara membandingkan hasil yang telah diperoleh dengan tujuan suatu perencanaan, yang juga dipengaruhi oleh sudut pandang tiap stakeholder.

3 METODE

Pengumpulan dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuesioner. Responden dipilih berdasarkan metode *purposive sampling*. Untuk mendapatkan data kuantitatif pada pengisian instrument penelitian, maka dibuatkan skala pengukuran variabel yang diberi skor pada masing-masing jawaban menggunakan skala *likert*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel tetap (Y) adalah Kepuasan Stakeholder
2. Variabel bebas yaitu BMW (X_1), Manajemen Lingkungan (X_2) dan Manajemen K3 (X_3)

Analisis data mencakup pengujian kuesioner (uji validitas dan reliabilitas), dilanjutkan dengan analisis korelasi dan analisis regresi berganda, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengujian Validitas

Validitas menunjukkan tingkat keterandalan alat ukur (Arikunto, 2010), ditentukan dari t hitung lebih besar t tabel adalah valid sedangkan t hitung lebih kecil t tabel = tidak valid

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan derajat ketelitian / ketepatan (Arikunto, 2010), ditentukan dari :

r hitung $>$ r tabel = reliable

r hitung $<$ r tabel = tidak reliable

Untuk mendapat t hitung dan r hitung dibantu dengan menggunakan program SPSS 17.0

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi analisis yang mengukur besarnya hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Analisis korelasi berfungsi untuk mencari hubungan antara peubah tidak bebas dan peubah bebas

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah suatu hubungan yang diperoleh dan biasanya dinyatakan dalam persamaan matematik yang menggambarkan hubungan fungsional antara variabel-variabel. Regresi linier berganda adalah suatu model pengamatan terhadap sampel atau data dimana pengamatan dipengaruhi lebih dari satu variabel *independen* dan variabel *dependen*. Fungsi dari regresi linier adalah untuk mendapatkan pengaruh dua variabel dan mencari hubungan fungsional variabel.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pilot test terhadap 41 responden dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas untuk setiap item variabel (pernyataan) pada kuesioner penelitian dilakukan menggunakan program SPSS 17.0. Hasil pengujian koefisien validitas dengan taraf signifikansi 5%, menunjukkan bahwa nilai r hitung setiap item pernyataan lebih besar dari r tabel (0,308), sehingga dikatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach's alpha* diperoleh sebesar 0,947 sehingga dapat dikatakan reliabel.

Pada uji normalitas, data terdistribusi secara normal dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas apabila data terdistribusi secara normal menunjukkan nilai signifikansi $>$ 0,05. Dan hasil uji normalitas menunjukkan 0,873 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,432. Uji multikolinieritas menunjukkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi korelasi dibuktikan dengan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* $<$ 10 dan mempunyai angka *tolerance* $>$ 0,1. Uji autokorelasi menggunakan

metode *Durbin-Watson* yang dibuktikan bahwa hasil uji autokorelasi menunjukkan angka sebesar 1,714 dan artinya bahwa variabel antar variabel bebas tidak menunjukkan adanya autokorelasi karena berada di antara angka 1,55 – 2,46. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dalam asumsi klasik heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran titik *scatter plot* tidak membentuk pola penyebaran tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi penyimpangan dalam pengujian.

Berdasarkan nilai probabilitas, jika probabilitas (*Sig. 2-tailed*) > 0,05 maka tidak terjadi korelasi dan sebaliknya jika nilai probabilitas < 0,05 maka terjadi korelasi. Hasil uji *Pearson Correlation* pada penelitian ini dapat dilihat bahwa faktor kinerja proyek yaitu Manajemen Lingkungan dan Manajemen K3 terjadi korelasi terhadap Kepuasan *Stakeholder*, nilai probabilitas masing-masing variabel tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari 0,05. Hanya saja faktor kinerja proyek BMW memiliki nilai probabilitas > 0,05.

Hasil analisis regresi berganda dengan SPSS 17.0 diperoleh suatu persamaan yaitu $y = 2,242 - 0,013x_1 + 0,063x_2 + 0,409x_3$ dimana y adalah kepuasan stakeholder, x_1 adalah variabel BMW (biaya mutu waktu), x_2 adalah variabel manajemen lingkungan, x_3 adalah manajemen k3. Nilai *R Square* yang didapat sebesar 0,446. Artinya, secara bersama-sama BMW, Manajemen Lingkungan dan Manajemen K3 memiliki pengaruh 44,6% terhadap kepuasan *stakeholder* dan untuk sisanya 55,4 % dipengaruhi oleh faktor yang belum dimasukkan dalam penelitian ini.

5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Pengaruh kinerja proyek yaitu variable Biaya Mutu Waktu (BMW) berpengaruh negatif terhadap kepuasan stakeholder dengan nilai BMW adalah 0,013. Dengan menghubungkan segitiga konstrain bahwa biaya mutu dan waktu jika salah satu bagian dari BMW ditingkatkan maka salah satu bagian lainnya akan mengalami penurunan. Hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan stakeholder terhadap biaya mutu dan waktu, jika salah satu dari ketiga komponen tidak terpenuhi maka kepuasan stakeholder akan menurun.
2. Pengaruh kinerja proyek yaitu variabel Manajemen Lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan stakeholder dengan nilai Manajemen Lingkungan adalah 0,063. Hal ini berarti dengan meningkatnya kinerja terhadap manajemen lingkungan maka kepuasan stakeholder akan meningkat juga.
3. Pengaruh kinerja proyek yaitu variabel Manajemen K3 berpengaruh positif terhadap kepuasan stakeholder dengan nilai Manajemen K3 adalah 0,409. Hal ini berarti dengan meningkatnya kinerja terhadap manajemen K3 maka kepuasan stakeholder akan meningkat juga.
4. Dari hasil analisis regresi linier dapat dilihat bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan stakeholder adalah variabel Manajemen K3 yaitu sebesar 0,409. Bertambah nilai variabel Manajemen K3 menyebabkan variabel kepuasan proyek bertambah 0,409.

5.2 Saran

1. Disarankan untuk penelitian yang selanjutnya agar melihat variabel BMW (biaya mutu waktu) sebagai variabel bebas yang terpisah, untuk melihat lebih spesifik pengaruh BMW terhadap kepuasan *stakeholder*.
2. Agar dalam penelitian selanjutnya mencantumkan teknis pelaksanaan kerja dalam kuisioner sehingga variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan *stakeholder* lebih terukur dengan baik.
3. Diperlukan penelitian yang lebih lanjut untuk menyempurnakan hasil penelitian ini dengan mencari unsur kompetensi yang lebih banyak dan bervariasi seperti faktor emosional dan kemudahan dalam pelaksanaan proyek pembangunan konstruksi dengan menggunakan metode yang lain seperti SEM (*Structural Equation Modelling*)
4. Disarankan pada penelitian selanjutnya lebih banyak memilih owner sebagai responden karena owner adalah bagian *stakeholder* yang cenderung memiliki penilaian beragam terhadap variabel kepuasan dalam pelaksanaan proyek konstruksi.

6 DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, K. a. 2001. *Principles of Marketing*. Pearson. New Jersey : Pearson
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Ballard & Howell .1998. *What Kind of Production is Construction*. Proc.,6thAnnual Conf. of the International Group for Lean Construction.6th Annual Conf. of the International Group for Lean Construction.
- Febri, E R D. 2015. *Analisis Kinerja Biaya dan Waktu Dengan Metode Nilai Hasil (Earned Value Analysis) Pada Pekerjaan Renovasi Tahap II Asrama Wana Mulia SMK Kehutanan Samarinda*. Kalimantan Timur : Universitas Samarinda
- Friedman, A. L. 2006. *Stakeholder : Theory and Prattice*. Inggris : Oxford University Press.

- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Jaya, N. M. 2014. *An Activity Based Cost Controlling Model For Improving the Management of Construction Project Overhead*. United Kingdom.
- Joyce, G. a. 2009. *Construction Project Manajement*. USA : Prentice Hall Colombus.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan kontrol. Jakarta: Prehalindo.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Nugroho, B A. 2005. Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta. Andi
- Mangkunegara, A. A. A. P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulana, A S. 2011. Analisis Kinerja Biaya dan Waktu Dengan Konsep Earned Value Analysis Pada Proyek Gedung Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Timur. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November
- Mulyono, H. 2014. Data Screening-Mempersiapkan Data untuk Analisis Kuantitatif. Available from : URL : <http://myenglish01.wordpress.com/2014/07/31> diakses 24 Agustus 2015
- Nurlaila. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. LepKhair.
- Rivai, V. 2005. *Perfomance Appraisal* : Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan PT Raja Grapindo Persada.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.
- Sugiyono. 2004. Statistika untuk Penelitan, Cetakan Kenam. Bandung: Alfabeta.
- Syah, M. 2004. Kiat Manajer yang Sukses, terjemahan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Soeharto, I. 2001. Manajemen Konstruksi. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono, F. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Wulfram, E. 2005. Manajemen Proyek Konstruksi. Yogyakarta: Andi.