

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Bendungan Karian di Kabupaten Lebak, Banten)

Andi Madeppungeng¹, Dwi Esti Intari², Nuzulan Nur Fauziah³.

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Jenderal Sudirman km. 03 Cilegon – Banten

nuzulannurfauziah@yahoo.com

INTISARI

Bendungan Karian merupakan mega proyek provinsi Banten yang terletak di Kabupaten Lebak. Rencana Bendungan Karian ini nantinya akan membendung aliran sungai Ciberang. Bendungan Karian apabila dilihat dalam fungsinya maka bendungan ini berjenis bendungan serbaguna, yaitu pembangunan bendungan tidak hanya bertujuan untuk memperoleh manfaat tunggal, tapi untuk lebih dari satu manfaat seperti : untuk penyedia air irigasi, tenaga listrik, air baku, pengendali banjir, perikanan, rekreasi dan lain sebagainya.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di lokasi proyek pembangunan Bendungan Karian untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar di bendungan Karian dan penyebaran kuisioner yang digunakan untuk mengukur kinerja manajemen proyek dari sudut pandang tingkat kepuasan dan kepentingan. Selanjutnya dilakukan evaluasi dengan tiga metode yaitu metode *customer satisfaction index* (CSI), metode analisis gap, dan metode *importance performance analysis* (IPA).

Identifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen proyek sebesar 68,64%, berdasarkan analisa CSI termasuk kategori puas. 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.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Manajemen proyek, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Karian Dam is a Banten provincial mega project located in Lebak. Karian Dam's plan will stem the flow of Ciberang river. Karian Dam when viewed in its function, this dam is a multipurpose dam type, with more than one benefit such as: for providers of irrigation water, electricity, raw water, flood control, fisheries, recreation and others so.

This study uses a field survey method by observing the location of the Karian Dam development project to evaluate customer satisfaction with the performance of the large contractor project management at the Karian dam and distributing questionnaires used to measure project management performance from the point of view of satisfaction and importance. Further evaluation by three methods: methods of customer satisfaction index (CSI), gap analysis method, and the method of importance performance analysis (IPA).

The customer satisfaction level with the implementation of project management is 68,64%, based on CSI analysis including satisfied category. The result of gap analysis, the highest total gap score is 84 which means that customers is very dissatisfied with the performance of the project completion time (S2), and the lowest total gap is 29 which means that customers is very satisfied with the performance of the prioritizing owner's needs (S30). Meanwhile, based on IPA method, suitability of project reports with actual conditions (S6) became a priority indicator that needs to be improved in order to achieve the satisfaction of service user better yet.

Keywords : *Customer Satisfaction, Project Management, Customer Satisfaction index (CSI), Importance performance analysis (IPA).*