

ABSTRAK

Pembangunan pemerataan TIK yang terus dilakukan oleh pemerintah dan kebutuhan internet bagi masyarakat yang meningkat pasca pandemi merupakan potensi bagi PT. Tapan Mas yang merupakan salah satu kontraktor *fiber optik* di Jakarta. Terus menjaga kepercayaan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi penyedia jasa konstruksi demi terus memaksimalkan potensi pasar yang ada. Permasalahan pada penelitian ini adalah adanya keluhan dan komplain dari perwakilan proyek yang merupakan pelanggan pada beberapa pekerjaan proyek. Dimana ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan pelanggan. Oleh karena kepuasan pemilik proyek merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan perusahaan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemilik proyek terhadap kinerja kontraktor, faktor apa saja yang paling berpengaruh serta besar pengaruhnya pada kepuasan pemilik proyek sebagai evaluasi bagi perusahaan demi terus meningkatkan kualitas jasanya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengawas lapangan sebagai perwakilan dari pemilik proyek di beberapa proyek. Sementara faktor kinerja kontraktor yang dapat berpengaruh pada kepuasan pemilik proyek yang digunakan pada penelitian ini meliputi faktor *performance*, *conformance*, *serviceability*, *aesthetics*, *time*, *responsiveness*, *reliability*, *communication*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan uji instrumen penelitian, metode analisis faktor, uji f, uji t, dan uji determinasi untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh faktor-faktor kinerja kontraktor terhadap kepuasan pemilik proyek.

Hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa pemilik proyek telah puas dengan kinerja kontraktor dengan rata-rata skor jawaban yaitu 4,25. Faktor yang memiliki rata-rata skor jawaban paling rendah serta faktor kinerja yang paling mempengaruhi kepuasan pemilik proyek yaitu faktor penggunaan sistem K3 selama proyek dengan skor 3,77. Terdapat 5 faktor yang memiliki pengaruh terbesar yaitu faktor pemberian informasi yang dibutuhkan *stakeholder* sebesar 10,2%, faktor kesiapan kontraktor setiap diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan sebesar 10%, faktor pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa sebesar 12,3%, faktor kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek sebesar 18,6% dan faktor rasa aman pengguna jasa sebesar 24,9%. Faktor yang memiliki pengaruh paling besar adalah faktor rasa aman pengguna jasa yang meliputi penggunaan sistem K3 selama proyek yaitu sebesar 24,9% dari pengaruh seluruh faktor yang digunakan yaitu 52,1%. Walaupun kinerja perusahaan telah memuaskan, namun perusahaan perlu meningkatkan penggunaan sistem K3 selama proyek karena memiliki pengaruh yang paling besar kepada kepuasan pemilik proyek dan demi keselamatan bersama selama proyek.

Kata kunci: Kepuasan pemilik proyek, faktor kinerja kontraktor, kualitas produk dan layanan, dan analisis faktor.

ABSTRACT

Even distribution of ICT development which continues to be carried out by the government and the increase in people's need for internet after the pandemic has increased potential for PT. Tapan Mas which is one of the fiberoptic contractors in Jakarta. Maintain customer trust is very important for construction service providers in order to continue maximizing existing market potential. The problem in this study is that there are complaints from the project owner who are customers, on several projects. Where customer dissatisfaction can result in loss of customer trust. Because the satisfaction of the project owner is important for the sustainability of the company. This study aims to find out how the satisfaction of the project owner has from the performance of the contractor, what factors have the most impact and how much the impact on the satisfaction of the project owner as an evaluation for the company in order to continue to improve of its services. The research was conducted by distributing questionnaires to field supervisors as the project owner's representatives in several projects. Meanwhile, contractor performance factors that may affect on the project owner satisfaction that used in this study are performance, conformance, serviceability, aesthetics, time, responsiveness, reliability, communication, tangibles, assurance, and empathy.

The research method used is the classical assumption test and the research instrument test as a condition for the questionnaire data eligibility, factor analysis method to reduce and classify the most feasible factors for analysis, and f test, t test and determination test to determine the impact and the percentage of the impact of the contractor performance factors on project owner satisfaction.

The results of the research shows that the project has been satisfied with the performance of the contractor for 4,25 of average score. Factors that have the lowest average score most affecting performance well as the satisfaction of project which is the the usage of the K3 system with average score 3,77. There are 5 factors that have the biggest impact on the project owner. Which are giving the required information for stakeholder factor that has 10,2% impact score, the readiness of the contractor when necessary in the project factor that has 10 % impact, contractor that willingly took guidance / rebuke / orders from users factor that has 12,3 % impact score, the ability to deal with unexpected in the project has 18,6 % impact score, and the safety of users factor that 24,9 % impact score. Factor which has the most impact is the safety of users factor that include usage of the K3 system has 24,9 % impact as much as all of the factors used the 52,1 %. Even though the results of the company's performance has been satisfactory, the company should increase the usage of the K3 system during the project because it has the most impact on the satisfaction of the project owner and for all safety purposes during the project.

Keywords: *Project owner satisfaction, contractor performance factors, product and service quality, and factor analysis.*