

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

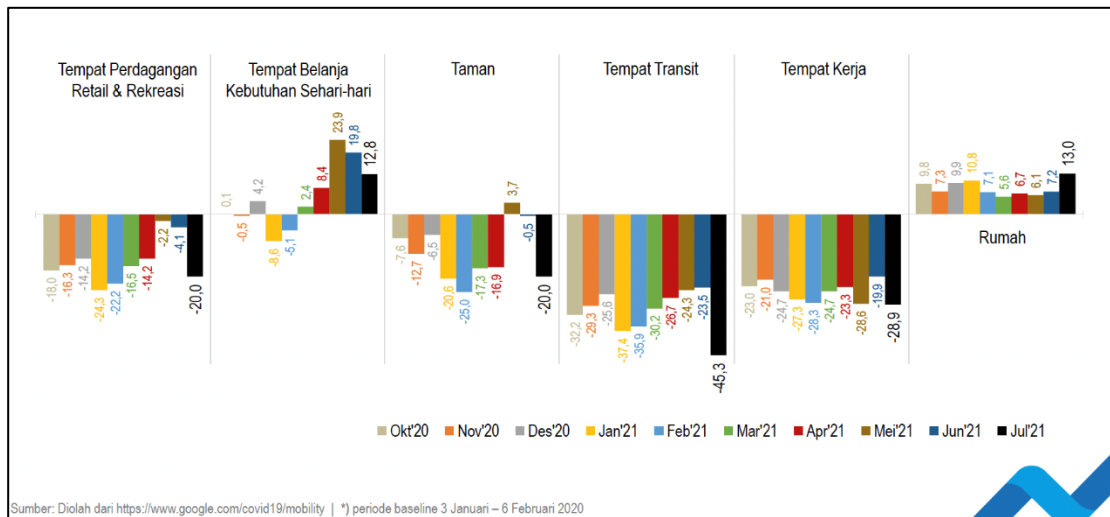
Perkembangan dan perubahan zaman terus terjadi di dunia ini dimana perkembangan teknologi menjadi salah satu hal yang mengalami kemajuan yang sangat cepat. Selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan selalu menjadi hal penting dalam kehidupan. Teknologi yang saat ini sedang menjadi tren dan ramai digunakan oleh masyarakat adalah teknologi informasi dan komunikasi. Tidak dapat dipungkiri kalau teknologi informasi dan komunikasi ini tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia pada saat ini. Disadari atau tidak, mulai dari anak kecil hingga orang tua sudah begitu bergantung pada teknologi tersebut.

Teknologi informasi dan komunikasi sebenarnya sudah dikenal oleh manusia sejak ratusan abad yang lalu. Manusia sudah mulai mencoba melakukan komunikasi dengan simbol-simbol dan isyarat tertentu. Hal ini merupakan titik awal dari perkembangan teknologi komunikasi. Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan sangat pesat membuat jarak dan waktu tidak lagi menjadi halangan dalam berkomunikasi. Hal ini dapat terjadi dengan bantuan teknologi internet dan elektronik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet ini membuat masyarakat menjadi pengguna aktif teknologi, serta media komunikasi sosial. Masyarakat dapat menyampaikan dan mendapatkan informasi secara cepat dan mudah seiring dengan perkembangan teknologi ini. Menurut survey yang dilakukan oleh *dailysocial.net* pada tanggal 13 November 2012 mengenai pengguna internet Indonesia, sebanyak 40% yakni sekitar 24,2 juta dari pengguna internet di Indonesia mengakses internet lebih dari 3 jam setiap harinya dengan mayoritas pengguna berusia 15 hingga 35 tahun. Hal ini membuktikan bahwa banyak masyarakat di Indonesia berkomunikasi secara virtual.

Pada masa pandemi, berkomunikasi secara virtual menjadi tren pada masyarakat. Sehingga masyarakat pada saat ini lebih banyak melakukan aktivitas-aktivitasnya secara virtual. Beberapa contoh kegiatan secara virtual berbasis internet dan elektronik adalah *e-learning*, *e-mail*, *e-banking*, *online meeting*, *e*

-commerce dan sebagainya. Kegiatan berbasis elektronik tersebut sudah pasti sangat membantu kegiatan masyarakat karena kegiatan dan pengolahan data pun menjadi semakin praktis, cepat, dan efisien. Menurut data statistik dari Badan Pusat Statistik Indonesia, aktivitas masyarakat mengalami perubahan dibandingkan periode sebelum pandemi. Aktivitas masyarakat yang awalnya dilakukan secara langsung, berubah menjadi aktivitas secara virtual.

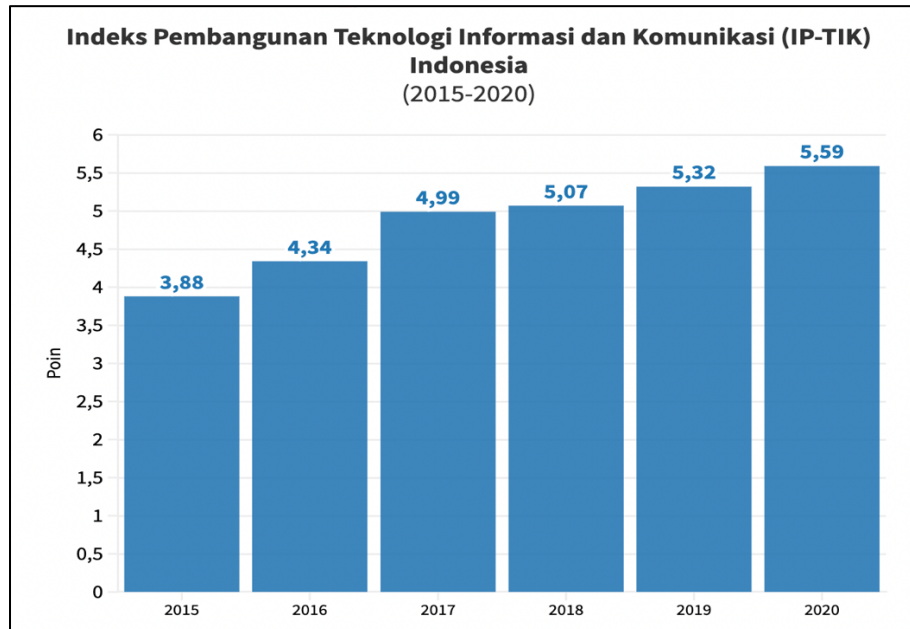


Gambar 1.1 Data Perubahan Mobilitas Penduduk Indonesia di Masa Pandemi (BPS, 2020)

Gambar diatas menunjukkan perubahan mobilitas penduduk Indonesia di masa pandemi dari bulan Oktober 2020 sampai bulan Juli 2021, dimana aktivitas di tempat umum seperti toko retail, rekreasi, taman, tempat transit, dan tempat kerja mengalami penurunan. Namun, aktivitas pada tempat belanja kebutuhan sehari-hari dan rumah mengalami kenaikan. Perubahan mobilitas penduduk tersebut dapat terjadi karena pemerintah menerbitkan peraturan pemerintah yang mengatur masyarakat untuk melakukan aktivitas di rumah demi menekan laju penyebaran virus corona. Sehingga masyarakat lebih banyak melakukan aktivitasnya dari rumah. Masyarakat dapat melakukan aktivitasnya di rumah karena teknologi internet yang dapat mendukung masyarakat dapat melakukan aktivitasnya secara virtual mulai dari bekerja hingga berbelanja di rumah.

Seiring dengan kebutuhan internet oleh masyarakat yang semakin banyak, pemerintah juga terus berupaya untuk melakukan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut data Badan Pusat Statistik, Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) merupakan suatu ukuran standar yang dapat menggambarkan tingkat pembangunan teknologi

informasi dan komunikasi suatu wilayah, kesenjangan, digital, serta potensi pengembangan TIK. Skala IP-TIK berada pada rentang 0-10, dimana semakin tinggi nilai indeks menunjukkan pembangunan TIK suatu wilayah semakin pesat.



Gambar 1.2 Grafik Perkembangan IP-TIK di Indonesia tahun 2015-2020 (BPS, 2020)

Menurut grafik, IP-TIK di Indonesia mengalami perkembangan setiap tahunnya, dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 7,69% dalam kurun 2015-2020. Walaupun terjadi kenaikan sampai dengan data tahun 2020, IP-TIK Indonesia masih dapat dikatakan jauh dari skala 10 yang menunjukkan masih kurangnya pembangunan TIK di Indonesia. Pada data lain menurut Badan Pusat Statistik (2020), provinsi di Indonesia yang memiliki IP-TIK yang tertinggi pada tahun 2020 adalah DKI Jakarta dengan skala 7,46. Sedangkan Papua memiliki IP-TIK terendah dengan skala 3,35. Hal ini menunjukkan pembangunan TIK oleh pemerintah yang belum merata.

Pembangunan TIK oleh pemerintah khususnya pada akses dan infrastruktur jaringan internet dilakukan untuk meningkatkan keahlian dan penggunaan TIK pada masyarakat. Karena gencarnya pembangunan akses dan infrastruktur jaringan internet yang dilakukan oleh pemerintah, banyak penyedia layanan internet dan telekomunikasi atau *provider* bermunculan dengan berbagai tawaran yang bervariasi.

Teknologi yang digunakan oleh *provider* pada saat ini untuk jaringan internet dan telekomunikasinya adalah teknologi *fiber optic*. Menurut Indihome, *fiber optic* merupakan salah satu jenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang sangat halus dengan diameter 120 μm , yang digunakan sebagai media transmisi dengan kecepatan tinggi karena sistem kerjanya menggunakan pembiasan cahaya. Kabel ini dapat mentransmisikan sinyal cahaya yaitu LED atau laser dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan kecepatan yang optimal.

Banyak perusahaan penyedia layanan jaringan *fiber optic* di Indonesia saat ini dikarenakan jumlah kebutuhan yang meningkat khususnya pada bidang industri telekomunikasi. Diantaranya adalah *fiber optic* Telkom, MNC, *Biznet Network*, *First Media*, dan *Provider* lainnya. Perkembangan *fiber optic* di Indonesia tidak hanya menginspirasi banyak munculnya perusahaan *provider*, namun juga merupakan peluang bagi perusahaan kontraktor telekomunikasi seperti PT. Selfira Komunika di Bandung, PT. Kopnatel Jaya dan PT. Dayamitra Telekomunikasi di Jakarta Selatan.

PT. Tapan Mas merupakan salah satu perusahaan kontraktor yang menyediakan jasa pekerjaan konstruksi instalasi jaringan telekomunikasi khususnya kabel *fiber optik*. PT. Tapan Mas berdiri di Jakarta sejak tahun 2002 dan telah mengerjakan pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi hampir di seluruh Indonesia mencakup pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Jawa, Bali, hingga Nusa Tenggara Timur, milik beberapa *provider* jaringan internet dan telekomunikasi di Indonesia, seperti PT. Telkom Indonesia, PT. XL Axiata, PT. iForte, PT. Pins, dan sebagainya. Perusahaan menyediakan layanan urusan instalasi *fiber optic* secara menyeluruh, mulai dari survey lapangan, perencanaan jaringan, perizinan, penggelaran kabel *fiber optic*, instalasi jaringan, hingga pengadaan keseluruhan material dan infrastruktur pendukungnya.

Pelaksanaan proyek konstruksi jaringan *fiber optic* tersebut dimulai dari kebutuhan klien atau pemilik proyek akan pemasangan jaringan kabel *fiber optik*. Bersama dengan *provider* yang bermitra dengan pemilik proyek, dilakukan proses tender dengan beberapa perusahaan proyek konstruksi. Pelaksanaan pekerjaan di lapangan akan dilakukan oleh kontraktor pelaksana yang telah ditunjuk sebagai pemenang tender proyek tersebut. Pelaksanaan konstruksi jaringan *fiber optik* harus

berdasarkan atas gambar-gambar kerja sesuai *site project planning*, spesifikasi teknik, surat perintah kerja (SPK), dan rencana kerja dan syarat-syarat (RKS) yang telah disetujui bersama dan tercantum dalam dokumen kontrak.

PT. Tapan Mas dalam data pengalaman pekerjaannya dari tahun 2013-2021, telah mengerjakan 80 proyek konstruksi jaringan Fo seperti pekerjaan fiberisasi area, pengadaan dan pemasangan/penarikan OSP FO backbone, digitalisasi SPBU, hingga kerjasama pengadaan material FO dengan perusahaan kontraktor lainnya. Sebagian besar proyek adalah milik *provider* PT. Telkom dan sebagian besar berlokasi di luar pulau Jawa.

Banyaknya proyek yang berhasil didapatkan PT. Tapan Mas menjadi keuntungan bagi perusahaan. Seringkali dalam satu waktu, perusahaan dapat ditunjuk untuk mengerjakan lebih dari satu proyek. Hal tersebut merupakan peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan laba yang berlimpah, namun dapat menjadi bumerang jika perusahaan tidak mampu mengelola proyek-proyeknya dengan baik.

PT. Tapan Mas dalam mengerjakan proyeknya, seringkali seorang *project manager* harus mengelola lebih dari satu proyek di lokasi yang berbeda. Hal ini dapat mengakibatkan *project manager* tersebut kewalahan dan pekerjaan proyek menjadi tidak optimal. Sehingga dapat berujung kepada kerugian waktu dan biaya bagi semua pihak. Penulis menilai bahwa hal ini terjadi karena kurangnya personil yang kompeten bagi perusahaan.

Penulis melakukan wawancara dengan dua *project manager* PT. Tapan Mas mengenai keluhan dari pemilik proyek pada proyeknya. Terdapat beberapa keluhan yang diterima *project manager*, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Keluhan Pemilik Proyek

Pemilik Proyek	<i>Project</i>	<i>Site Project</i>	Keluhan
PT. Telkom Indonesia	<i>FO Backbone</i>	Ruteng-Reo	Kurangnya penerapan K3 di area proyek
PT. Telkom Indonesia	<i>FO Backbone</i>	Ruteng-Reo	Kurangnya kebersihan di lokasi proyek selama konstruksi

PT. IBS	Instalasi <i>FO Backbone RMJ</i>	Marunda-Babelan	Kurangnya dokumen bukti progress proyek
PT. Iforte	Instalasi <i>FO</i>	Karawang	Pengerjaan ulang (<i>repair/rework</i>) memakan waktu yang lama

Sumber data: Data keluhan pemilik proyek pekerjaan tahun 2021-2022 PT. Tapan Mas

Pada Tabel 1. 1, PT. Telkom Indonesia sebagai pemilik proyek memberikan komplain bahwa minimnya K3 yang diterapkan oleh perusahaan terhadap pekerjaannya dan kurangnya kebersihan di lokasi proyek seperti material-material proyek yang ditempatkan secara asal-asalan, sehingga dapat mengganggu keselamatan pekerja dan mengganggu aktivitas masyarakat sekitar proyek. Kemudian PT. IBS pada proyek instalasi FO Marunda-Babelan memberikan komplain bahwa terdapat kekurangan dokumen *evidence* progress selama proyek sehingga penyelesaian dokumen *invoice* PT. Tapan Mas untuk PT. IBS tidak dapat dilakukan. Selain itu, PT. Iforte sebagai pemilik proyek juga memberikan komplain bahwa proses pengerjaan ulang terhadap pekerjaan seperti jaringan kabel yang belum berfungsi memakan waktu yang lama sehingga mengganggu operasional jaringan milik PT. Iforte.

Masalah-masalah tersebut tentu saja dapat membuat kerugian waktu dan biaya bagi pemilik proyek dan *provider*, sehingga dapat membuat pemilik proyek dan *provider* sebagai pelanggan tidak puas terhadap kinerja perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan, sehingga perusahaan dapat tidak ditunjuk lagi untuk melakukan proyek-proyek lainnya.

Pada dasarnya, industri konstruksi adalah industri yang berhubungan dengan keunggulan yang baik dan kepercayaan dari para pengguna jasa konstruksi. Hasil kualitas produk dan layanan konstruksi yang diberikan menjadi perhatian yang sangat utama bagi setiap pelaku industri konstruksi dalam menghadapi tantangan atau kompetisi yang berubah dengan cepat demi tujuan pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan, serta untuk mendapatkan reputasi yang baik. Demi memberikan layanan yang baik maka kontraktor harus memperhatikan beberapa faktor-faktor kinerja kontraktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemilik proyek

menurut para ahli, seperti:

- *Performance*, meliputi ketepatan metode kerja dan hasil pekerjaan.
- *Aesthetics*, meliputi kerapihan hasil akhir produk.
- *Time*, meliputi penjadwalan yang baik dan ketepatan waktu penyelesaian.
- *Responsiveness*, meliputi kesediaan melayani pelanggan, kecepatan melayani pelanggan, dan kemampuan menyelesaikan masalah yang tak terduga.
- *Communication*, meliputi pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan, pelaporan pekerjaan, dan komunikasi dengan bahasa yang mudah dimenegerti.
- dsb.

Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor dari kinerja perusahaan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui penilaian kepuasan pemilik proyek berdasarkan kualitas kinerja perusahaan. Sehingga faktor-faktor kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pemilik proyek tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi oleh perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pemilik proyek terhadap faktor-faktor kinerja perusahaan?
2. Faktor-faktor kinerja apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pemilik proyek?
3. Seberapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja yang paling mempengaruhi kepuasan pemilik proyek?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pemilik proyek terhadap faktor-faktor kinerja perusahaan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor kinerja apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pemilik proyek.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi kepuasan pemilik proyek dalam rangka meningkatkan kepuasan pemilik proyek dan kinerja perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah

1.4.1 Manfaat Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi wawasan dan pengetahuan dalam pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dalam suatu perusahaan konstruksi, serta diharapkan juga sebagai sarana pengembangan dan pengimplementasian ilmu pengetahuan secara teoritis yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dalam suatu proyek konstruksi. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan wawasan dalam pengukuran tingkat kepuasan kinerja suatu perusahaan terhadap perusahaan lain, khususnya dalam suatu proyek konstruksi.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam dasar pemilihan klien, sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik lagi.
- c. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pustaka yang dapat menambah wawasan mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia dan mahasiswa lainnya dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan kinerja suatu perusahaan terhadap perusahaan lain.

1.5 Batasan Penelitian

Karena luasnya lingkup permasalahan yang ada, untuk mempermudah penelitian, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Pemilik proyek yang diteliti pada penelitian ini adalah pada proyek PT. Tapan di periode 2020-2021.

2. Fokus penelitian adalah untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan *pemilik proyek* PT. Tapan Mas.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penelitian yang meliputi bab yang diuraikan menjadi beberapa subbab dengan tujuan untuk memudahkan penyelesaian pekerjaan yang sistematis. Pembagian subbab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab dua berisi uraian teori-teori secara konseptual untuk menjadi dasar pengetahuan yang dapat mendukung pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab tiga menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan serta terdapat alur yang akan dituliskan secara sistematis untuk melakukan penyelesaian masalah menggunakan *flowchart* disertai dengan penjelasan dari *flowchart* tersebut.

BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DATA, DAN ANALISIS

Pada bab empat membahas mengenai data yang diperlukan agar mencapai tujuan penelitian. Pengolahan data berisi langkah-langkah pada perhitungan menggunakan komputer yang menyelesaikan perhitungan sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab lima berisi kesimpulan yang didapat setelah melakukan analisis yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian dan saran untuk menyikapi hasil dari analisis penelitian yang dilakukan, agar lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab daftar pustaka memuat semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini, baik berupa buku, artikel, jurnal, maupun sumber-sumber lainnya.

LAMPIRAN

Pada bab lampiran memuat keterangan, tabel, gambar, dan hal-hal lain yang perlu dilampirkan guna menunjang dan memperjelas uraian.