

**KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA  
PROFESI ARSITEK PADA PROYEK PEMERINTAH**

**TESIS**



**SYAHRIWAN  
NPM: 1910018322017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ARSITEKTUR  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA  
PROFESI ARSITEK PADA PROYEK PEMERINTAH**

Oleh:  
SYAHRIWAN  
1910018322017

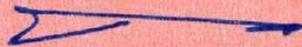
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Agustus 2023

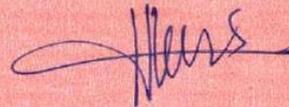
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

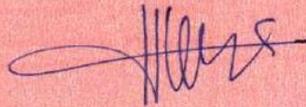


Dr. I Nengah Tela, S.T, M.Sc



Dr. Jonny Wongso, S.T, M.T.

Ketua  
Program Studi Magister Arsitektur.



Dr. Jonny Wongso, S.T, M.T.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA PROFESI ARSITEK  
PADA PROYEK PEMERINTAH**

Oleh:  
SYAHRIWAN  
1910018322017

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Agustus 2023

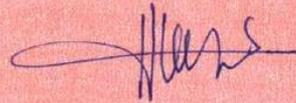
Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,



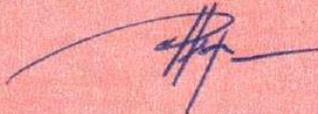
Dr. I Nengah Tela, ST, M.Sc



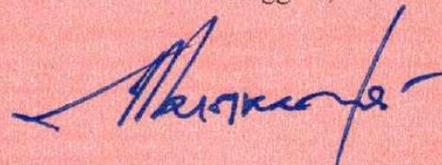
Dr. Jonny Wongso, ST, MT

Anggota,

Anggota,



Dr. Zulherman, S.T, M.Sc



Dr. Al Busyra Fuadi, S.T, M.Sc

Tesis Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Magister Teknik

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan - Universitas Bung Hatta  
Dekan.



Prof. Dr. Ir. Nasryza, Carlo, M.Sc

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syahriwan

NPM : 1910018322017

Program studi : Magister Arsitektur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini berjudul :

### **KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA PROFESI ARSITEK PADA PROYEK PEMERINTAH**

yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Magister Teknik pada program studi Magister Arsitektur Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan di Universitas Bung Hatta, yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi tesis yang telah di publikasikan sebelumnya dan atau pernah di pakai untuk mendapatkan gelar Magister Teknik dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian informasi yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila di kemudian hari tidak sesuai dengan pernyataan di atas, maka penulis bersedia menerima sanksi yang akan dikenakan.

Padang, 18 Agustus 2023  
Penulis



**Syahriwan**  
NPM :19100183122017

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa 1) Apakah hubungan Arsitek dengan pengguna jasa telah dilaksanakan dan memuaskan pengguna jasa? 2) Apakah Arsitek sebagai profesi yang kompeten dalam melakukan kegiatan perancangan telah mengacu kepada 13 butir kompetensi profesi arsitek? 3) Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kompetensi profesi arsitek? Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna jasa Arsitek. Analisis data dilakukan dengan kerangka kerja Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dalam hubungan Arsitek dengan pengguna jasa, layanan jasa arsitektur bangunan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan sebesar 80.77%. 2) Kompetensi Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 61.54%. 3) Kode etik Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 71.43%. Beberapa saran juga diajukan pada penelitian ini.

Kata kunci: Hubungan Arsitek dengan Pengguna Jasa, Kompetensi Arsitek, Kode etik Arsitek

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine 1) Has the relationship between the Architect and the service user been carried out and satisfied the service user? 2) Is the Architect as a competent profession in carrying out design activities referring to the 13 points of competence for the architectural profession? 3) What is the level of satisfaction felt by users towards the competence of the architectural profession? The research was conducted using a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents who use Architect services. Data analysis was performed using the Importance Performance Analysis (IPA) framework. The results of the study show that 1) In the relationship between architects and service users, architectural services for the Pesisir Selatan Regency Government have been able to satisfy 80.77%. 2) The competence of architects in the South Coastal District Government has been able to satisfy service users by 61.54%. 3) The Architect's code of ethics in the South Coastal District Government has been able to satisfy service users by 71.43%. Some suggestions are also proposed in this research.*

*Keywords: Relationship between Architect and Service User, Architect Competence, Architect Code of Ethics*

“KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA PROFESI ARSITEK  
PADA PROYEK PEMERINTAH”

	<b>Halaman</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Kepuasan Pengguna/Pelanggan .....	9
2. Pemerintah (Pengguna Jasa) dan Arsitek .....	13
3. Kompetensi Arsitek .....	14
4. Etika Profesional Arsitek ( <i>Architec Profesional Ethics</i> ) .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	24
1. Sistem Penilaian Kinerja Konsultan Perencana Dalam Menangani Proyek Perencanaan Bangunan Gedung .....	24
2. Studi Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Konsultan Perencana Dalam Pembangunan Gedung Dan Infrastruktur Kabupaten Solok .....	30
C. Model Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi, Sampel, dan Sampling .....	38
D. Operasional Variabel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Analisis .....	47
1. Karakteristik Responden .....	47
2. Analisis IPA .....	48
a. Hubungan Arsitek dan Pengguna Jasa .....	48
b. Kompetensi Arsitek .....	49
c. Kode Etik Arsitek .....	51
B. Pembahasan .....	52
1. Hubungan Arsitek dan Pengguna Jasa .....	52

2. Kompetensi Arsitek .....	53
3. Kode Etik Arsitek .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	55
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>56</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan .....	27
Tabel 2.2 Rancangan Kuisisioner .....	33
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	38
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Kerangka Kerja IPA .....	45
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hubungan Arsitek dan Pengguna Jasa Arsitek .....	48
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kopetensi Arsitek .....	49
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Kode Etik Arsitek .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran-1 KUESIONER .....	59
Lampiran-2 DATA PENELITIAN & HASIL ANALISIS .....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Profesi merupakan kelompok lapangan kerja yang khusus melaksanakan kegiatan yang memerlukan ketrampilan dan keahlian tinggi guna memenuhi kebutuhan yang rumit dari manusia, hanya dapat dicapai dengan dimilikinya penguasaan pengetahuan dengan ruang lingkup yang luas, mencakup sifat manusia, kecenderungan sejarah dan lingkungan hidupnya serta adanya disiplin etika yang dikembangkan dan diterapkan oleh kelompok anggota yang menyandang profesi tersebut.<sup>1</sup> Terdapat dua kategori profesi, yaitu profesi yang melibatkan hajat hidup orang banyak dan profesi yang merupakan profesi luhur dan menekankan pengabdian. Semua profesi mempunyai organisasi yang menuntut semua anggota profesi itu menjaga mutu layanan dan melindungi hubungan kepercayaan dengan klien. Oleh karena itu organisasi profesi itu selalu menentukan standar etis yang harus dipatuhi oleh semua anggota profesinya.<sup>2</sup>

Etika profesi sangat berkaitan dengan sikap dan sifat professional dan profesionalisme dalam melakukan setiap pekerjaan. Etika profesi adalah sikap hidup berupa keadilan untuk memberikan pelayanan professional terhadap masyarakat dengan penuh ketertiban dan keahlian sebagai pelayanan dalam rangka melaksanakan tugas berupa kewajiban terhadap masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Jeffry Yuliyanto Waisapi. 2022. Code Of Ethics and Professional Ethics. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)* Vol.1, No.3: 275-284

<sup>2</sup> Surajiyo. 2022. Prinsip-Prinsip Etis Profesi Akuntan. *Serina IV UnTar*, 2022: 781- 788

<sup>3</sup> Opcit Waisapi (2022)

Oleh karena itu dapatlah disimpulkan bahwa sebuah profesi hanya dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat, bilamana dalam diri para profesional tersebut ada kesadaran kuat untuk mengindahkan etika profesi pada saat mereka ingin memberikan jasa keahlian profesi kepada masyarakat yang memerlukannya. Tanpa etika profesi, apa yang semula dikenal sebagai sebuah profesi yang terhormat akan segera jatuh terdegradasi menjadi sebuah pekerjaan pencarian nafkah biasa (okupasi) yang sedikitpun tidak diwarnai dengan nilai-nilai idealisme dan ujung-ujungnya akan berakhir dengan tidak adanya lagi respek maupun kepercayaan yang pantas diberikan kepada para profesional ini.

Dalam menjalankan tugas profesinya arsitek dibatasi dengan etika profesi. Ada 5 (lima) kewajiban yang harus dipenuhi oleh arsitek professional (kewajiban secara umum, kewajiban pada masyarakat, kewajiban pada profesi, kewajiban pada pengguna jasa, kewajiban pada teman sejawat). Tidak terpenuhinya 5 (lima) kewajiban tersebut oleh arsitek dianggap suatu penyimpangan atau pelanggaran kode etik. Etika berprofesi menyangkut nilai moral dan bersifat relatif, dimana akan sangat tergantung dari penilaian subjektif masing masing individu. Dalam profesi Arsitek, etika menjadi penting, karena menyangkut bagaimana profesi ini dihargai dan diberi pengakuan. Menjaga moral sebagai seorang arsitek untuk tetap diakui oleh masyarakat adalah bagian dari etika yang harus dipertahankan. Dan dalam perspektif etika profesi, arsitek diminta untuk bisa bersikap menghindari

konflik kepentingan. Ketika, nilai-nilai yang menjadi dasar bagi para pelaku pembangunan berbeda-beda, maka etika menjadi relatif.<sup>4</sup>

Panggilan hati nurani seorang arsitek dalam Mukadimah Kode Etik dan Tata Laku Profesi Arsitek<sup>5</sup> menyebutkan bahwa Arsitek dalam berkarya seharusnya:

1. Menyadari profesinya yang luhur, arsitek membaktikan diri kepada bidang perencanaan, perancangan, dan pengelolaan lingkungan binaan dengan segenap wawasan, kepakarannya, dan kecakapannya”;
2. Arsitek, di dalam berkarya, selalu menerapkan taraf profesional tertinggi disertai integritas dan kepeloporannya untuk mempersembahkan karya terbaiknya kepada pengguna jasa dan masyarakat, memperkaya lingkungan, dan khasanah budaya;
3. Profesi arsitek mengacu ke masa depan dan bersama anggota profesi lainnya selalu memelihara dan memacu perkembangan kebudayaan dan peradabannya demi keberlanjutan habitatnya”;
4. Sebagai profesional, arsitek selalu menaati perangkat etika, yang bersumber pada nilai luhur keyakinan spiritual yang dianutnya, sebagai pedoman berpikir, bersikap, dan berperilaku dalam menunaikan kewajiban dan tanggung jawab profesionalnya.

Mukadimah tersebut menyiratkan bahwa etika profesi seorang Arsitek adalah mengedepankan prinsip pengabdian, professional yang berintegritas,

---

<sup>4</sup> Frysa Wiriantari. 2021. Etika Profesi Dan Profesionalisme Bagi Arsitek Dalam Berkarya. *Jurnal Anala* Volume 9, No. 1: 23- 28

<sup>5</sup> Fauzan A.T. Noe'man. 2020. *Arsitek, IAI dan Tantangan Kode Etik Dunia Profesi*, Bandung: Papan

keberlanjutan (*sustainability*) dalam karya arsitekturnya, dan berperilaku yang luhur dalam berkarya.

Etika profesi sangat berkaitan dengan sikap dan sifat professional dan profesionalisme dalam melakukan setiap pekerjaan. Sementara menurut Ajzen (Ajzen, 1985). perilaku manusia dapat dijelaskan oleh tiga faktor, yaitu: keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol. Ketiga faktor ini berpengaruh dalam mengidentifikasi niat seseorang untuk menampilkan perilaku tertentu dan seberapa keras seseorang berusaha untuk merangkul perilaku tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Behavioral Control* (PBC), *Attitude Towards Behavior* (ATB), dan *Subjective Norms* (SN) dapat mengarah pada pembentukan *behavioral intention*.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti seberapa jauh etika profesi berpengaruh kepada kepuasan pengguna terhadap jasa profesi Arsitek itu sendiri, khususnya dalam merancang arsitektur (bangunan) pada proyek pemerintah yang digunakan dan dinikmati untuk pelayanan kepada masyarakat. Dengan penerapan etika profesi arsitek dalam melakukan kegiatan perancangan diharapkan dapat bermanfaat dan dinikmati sebagai wujud kebudayaan baik bagi generasi sekarang maupun generasi yang akan datang.

Penelitian dilakukan terhadap 3 (tiga) kegiatan perancangan arsitektur bangunan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan Propinsi Sumatera Barat yang melibatkan jasa tenaga ahli arsitek dalam kegiatan perancangannya, yaitu:

---

<sup>6</sup> F. Rahman, Mahmud, I; Jiang, B; Sarker, K. 2022. Extending the Theory of Planned Behavior: A Case of Learning Chinese as a Third Language. *International Journal of Instruction*, Vol.15, No.1: 945-964

1. Perencanaan Gedung Kantor Dinas Pendidikan, oleh Konsultan Perencana CV. Muldecon Graha Adhiyaksa pada tahun 2016;
2. Perencanaan Masjid Terapung, oleh Konsultan Perencana CV. Muldecon Graha Adhiyaksa pada tahun 2018;
3. Perencanaan Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah di Tapan, oleh Konsultan Perencana CV. Fathi Selaras Consultant pada tahun 2018;

Saat sekarang, tiga produk perancangan tersebut diatas telah selesai dibangun dan juga telah dimanfaatkan secara massif untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan. Pemilihan terhadap 3 (tiga) produk perencanaan tersebut sebagai objek penelitian adalah disebabkan karena merupakan proyek-proyek strategis di Kabupaten Pesisir Selatan dalam masa 10 (sepuluh) tahun terakhir, disamping itu juga mempertimbangkan bahwa pada saat itu penulis sebagai bagian dari pengguna jasa yang ingin menyumbangkan pikiran dan bahasan mengenai kepuasan pengguna jasa arsitek pada proyek pemerintah khususnya di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Mengingat pentingnya diketahui dan diukur tingkat keberhasilan kompetensi arsitek dalam melakukan kegiatan perancangan khususnya pada proyek pemerintah (perancangan bangunan publik) di Kabupaten Pesisir Selatan, maka penulis memilih judul: “KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA PROFESI ARSITEK PADA PROYEK PEMERINTAH”.

Dinawan (2015), menyatakan Standar kompetensi arsitek adalah acuan dalam menilai kemampuan seorang arsitek dalam menjalankan keahliannya yang ditetapkan oleh Ikatan Arsitek Indonesia (IAI) sebagai rambu untuk para

arsitek yang akan menjalankan tugasnya. Berikut merupakan 13 butir kompetensi yang menjadi standar pemenuhan kualifikasi profesional arsitek, yaitu:

- 1) Perancangan Arsitektur;
- 2) Pengetahuan Arsitektur;
- 3) Pengetahuan Seni;
- 4) Perencanaan dan Perancangan Kota;
- 5) Hubungan antara Manusia, Bangunan dan Lingkungan;
- 6) Pengetahuan Daya Dukung Lingkungan;
- 7) Peran Arsitek di Masyarakat;
- 8) Persiapan Pekerjaan Perancangan;
- 9) Pengertian Masalah Antar-Disiplin;
- 10) Pengetahuan Fisik dan Fisika Bangunan;
- 11) Penerapan Batasan Anggaran dan Peraturan Bangunan;
- 12) Pengetahuan Industri Kontruksi dalam Perencanaan;
- 13) Pengetahuan Manajemen Proyek.

Berdasarkan standar tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya tiga belas butir kompetensi, seorang arsitek dapat menjalankan tugasnya dalam mewadahi kepentingan masyarakat dan negara khususnya pada 3 (tiga) kegiatan perancangan diatas.

## **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dapat diidentifikasi rincian rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah hubungan Arsitek dengan pengguna jasa telah dilaksanakan sesuai dengan Etika profesi itu sendiri?
2. Apakah Arsitek sebagai profesi yang kompeten dalam melakukan kegiatan perancangan telah mengacu kepada 13 butir kompetensi profesi arsitek?
3. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kompetensi profesi arsitek?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rincian rumusan permasalahan, dapat diidentifikasi rincian tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui bahwa apakah hubungan Arsitek dengan pengguna jasa telah dilaksanakan sesuai dengan Etika profesinya.
2. Mengetahui bahwa apakah hasil karya Arsitek sebagai profesi yang kompeten dalam melakukan kegiatan perancangan telah mengacu kepada 13 butir kompetensi profesi arsitek.
3. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kompetensi profesi arsitek.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan arsitektur pada umumnya dan etika profesi arsitek pada khususnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia perpustakaan tentang etika profesi arsitek.
- c. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan terhadap penulisan maupun penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan dengan etika profesi arsitek pada proyek pemerintah dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti serta memberikan jawaban mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam etika profesi arsitek.
- b. Menjadi wahana bagi peneliti untuk mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir ilmiah sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu arsitektur yang diperoleh.
- c. Bagi para peneliti, hasil yang diperoleh pada penelitian ini, dapat dijadikan sebagai temuan awal bagi penelitian selanjutnya jika ingin melakukan penelitian lain tentang etika profesi di bidang rancang bangun arsitektur bangunan pemerintah (publik).