BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam tiga tahun terakhir ini di Kabupaten Solok yang merupakan salah satu dari 514 Kabupaten/Kota di Indonesia dengan luas hampir 3.738 km persegi dan terdiri dari 14 kecamatan (*BPS Kabupaten Solok, 2019*), telah mengalami pertumbuhan dan pekembangan yang cukup pesat terutama dilihat dari pertumbuhan dan perkembangan fisik konstruksi bangunan. Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan berbagai infrastruktur ini dapat dilihat dari jumlah pembangunan infrastruktur bangunan gedung yang dialokasikan oleh Pemerintah Kabupaten Solok selama tiga tahun terakhir yang berjumlah 24 kegiatan fisik bangunan gedung Tahun 2017, 17 kegiatan fisik bangunan gedung Tahun 2018 dan 14 kegiatan fisik bangunan gedung Tahun 2019, dijumlahkan 3 tahun tersebut 55 kegiatan fisik (*LPSE Kabupaten Solok, 2019*).

Industri konstruksi sangat penting dalam pembangunan suatu negara dan dapat meningkatkan pembangunan ekonomi (*Ismail, Rahman dan Memon, 2013*). Untuk mencapai keberhasilan pembangunan diperlukan hubungan kerjasama yang baik sesama pihak yang terkait antara pengguna jasa konstruksi, konsultan supervisi dan kontraktor harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dalam kegiatan pekerjaan guna memenuhi kebutuhan proyek tersebut (*Khasani, RR. 2013*). Dalam jangka panjang mutu yang buruk dapat merusak reputasi dan

jika perusahaan terus menerus melakukan hal yang sama kemungkinan akan menutup kesempatan untuk mendapatkan proyek-proyek baru (*Jha & Iyer, 2006*)

Pada penelitian *Khadafy, MR. (2018)* di Aceh di peroleh faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh yaitu faktor keandalan dan faktor yang paling kurang berpengaruh terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh adalah bukti fisik. Penelitian lain *Khasani, RR. (2012)* yaitu analisa tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan *service quality* kontraktor di Yogyakarta menunjukan bahwa indeks variabel keandalan masuk kriteria sedang dengan item tertinggi yaitu pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan aturan dan syarat-syarat dari pengguna jasa. Variabel ketanggapan juga menunjukan kategori sedang. Sedangkan variabel jaminan menunjukan kepuasan pengguna jasa konstruksi yang puas terhadap kualitas layanan yang di berikan kontraktor.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kualitas pelayanan yang dipikirkan terhadap kualitas yang diharapkan. Kepuasangan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus kepada lima aspek kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menurut Parasuraman yang dikutip (*Wijanarko, G. 2011*).

Sebagian besar proyek pekerjaan bangunan gedung yang dilaksanakan pada kegiatan pembangunan gedung di lingkungan Kabupaten Solok selesai

sesuai dengan waktu kontrak dan sebagian lagi selesai dalam masa denda pelaksanaan, tetapi yang jadi permasalahan pada saat ini, adalah semua proyek yang sudah dilaksanakan tersebut telah memenuhi semua unsur keinginan/harapan dari *Owners* dan apakah kontraktor telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik? Sehingga *Owners* disini merasa puas dengan jasa/hasil yang diberikan.

Oleh sebab itu, penelitian ini dilaksanakan untuk menetahui sejauh mana tingkat kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *Service Quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok. Dengan judul penelitian "*Analisis Tingkat Kepuasan Owners Berdasarkan Aspek Service Quality Kontraktor Bangunan Gedung di Kabupaten Solok"*

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok.

1.4. Batasan Masalah Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan kepada proyek konstruksi bangunan gedung di Kabupaten Solok.
2. Pelaksanaan pekerjaan di Tahun Anggaran 2017-2019.
3. Pembangunan dengan nilai diatas 200 Juta – 2,5 Miliyar yang masuk kedalam kategori kontraktor kecil.
4. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa konstruksi (*Owners*) pada proyek di Kabupaten Solok. Dimana *Owners* ini terdiri dari KPA (Kuasa Pengguna Anggaran) dan PPTK (Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan).

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait. Beberapa manfaat yang diharapkan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sendiri diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman terkait tentang kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok.

2. Bagi pihak akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait tingkat kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok.
3. Bagi pihak pengguna jasa konstruksi (*Owners*), penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pembenahan untuk menjadi lebih baik lagi terkait dengan tingkat kepuasan *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok
4. Bagi pihak kontraktor, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pembenahan untuk menjadi lebih baik lagi terkait dengan kualitas pelayanan kontraktor ke *Owners* berdasarkan aspek *service quality* kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini akan menjelaskan tentang landasan teoritis dalam pelaksanaan penelitian ini. Sumber-sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dari buku, jurnal atau

sumber lainnya khususnya yang berkaitan dengan kepuasan *Owners* terhadap kualitas jasa konstruksi bangunan gedung berdasarkan aspek *service quality* kontraktor.

BAB III : Metodologi Penelitian

Metode penelitian memuat uraian rinci mengenai metode penelitian, desain penelitian, sumber data, jenis dan teknik pengambilan data, instrument penelitian, penyebaran kuesioner, metode analisis data, dan waktu pelaksanaan penelitian.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang hasil analisis data yang diperoleh melalui jawaban responden dari pertanyaan–pertanyaan kuesioner dan melakukan analisis data sesuai dengan metode dan indikator yang terdapat pada bab metodologi penelitian, mulai dari gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Memuat kesimpulan yang diambil dari penelitian dan memberikan saran dari topik pembahasan penelitian.