ANALISIS FAKTOR PENYEBAB DAN PROSES KLAIM DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KLAIM PADA PROYEK KONSTRUKSI GEDUNG

TESIS

SULISTIYONO
55724110031

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB DAN PROSES KLAIM DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KLAIM PADA PROYEK KONSTRUKSI GEDUNG

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister

SULISTIYONO
55724110031

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Sulistiyono
NIM	:	55724110031
Fakultas/Program Studi	:	Teknik/Magister Teknik Sipil

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis berjudul:
"Analisis Faktor Penyebab dan Proses Klaim dalam Meningkatkan Keberhasilan Klaim pada Proyek Konstruksi Gedung" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2026



Sulistiyono

lib.mercubuana.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Jurnal / Karya Ilmiah / Laporan Tugas Akhir pada BAB I, BAB III, BAB IV, dan BAB V / Praktek Keinsinyuran atas nama:

Nama	:	**Sulistiyono**
NIM	:	**55724110031**
Program Studi	:	**Magister Teknik Sipil**
Judul Tugas Akhir / Tesis / Praktek Keinsinyuran	:	**Analisis Faktor Penyebab dan Proses Klaim dalam Meningkatkan Keberhasilan Klaim pada Proyek Konstruksi Gedung**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Sabtu, 29 Agustus 2026** dengan hasil presentase sebesar **16 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Agustus 2026

Administrator Turnitin,

Itmam Haidi Syarif

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama	:	Sulistiyono
NIM	:	55724110031
Fakultas/Program Studi	:	Teknik/Magister Teknik Sipil
Judul Tesis	:	"Analisis Faktor Penyebab dan Proses Klaim dalam Meningkatkan Keberhasilan Klaim pada Proyek Konstruksi Gedung"

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 20 Agustus 2026 di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing

Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.
NIDN/NUPTK: 0024096701

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik	Ketua Program Studi Teknik Sipil Program Magister
Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.	Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.
NIDN/NUPTK: 0307037202	NIDN/NUPTK: 0024096701

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "Analisis Faktor Penyebab dan Proses Klaim dalam Meningkatkan Keberhasilan Klaim pada Proyek Konstruksi Gedung". Penulisan Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak, sejak proses perkuliahan hingga tahap penyusunan Tesis ini, penyelesaian penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan akademik yang konsisten, penuh integritas, teliti, dan tegas sejak awal hingga selesainya tesis ini. Bimbingan beliau merupakan kehormatan dan pengalaman yang sangat berharga.
4. Dosen-dosen Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran sehingga kami mampu memperluas wawasan dan pengetahuan;
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini;
6. Serta seluruh rekan mahasiswa Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh pihak perusahaan yang terlibat sebagai responden, meliputi pihak main contractor, konsultan manajemen proyek yang telah memberikan data, informasi, dan waktu untuk mendukung kelengkapan penelitian ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Agustus 2026

Sulistiyono

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Sulistiyono
NIM	:	55724110031
Fakultas/Program Studi	:	Teknik/Magister Teknik Sipil
Judul Tesis	:	Analisis Faktor Penyebab dan Proses Klaim dalam Meningkatkan Keberhasilan Klaim pada Proyek Konstruksi Gedung

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2026
Yang menyatakan,



(Sulistiyono)

lib.mercubuana.ac.id

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB DAN PROSES KLAIM DALAM MENINGKATKAN KEBERHASILAN KLAIM PADA PROYEK KONSTRUKSI GEDUNG

SULISTIYONO

ABSTRAK

Industri konstruksi di Indonesia, khususnya pada pembangunan gedung bertingkat, mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan infrastruktur dan properti di kawasan perkotaan. Peningkatan kompleksitas proyek konstruksi tersebut menyebabkan potensi terjadinya klaim konstruksi semakin tinggi. Klaim konstruksi merupakan fenomena yang umum terjadi dalam pelaksanaan kontrak proyek, terutama akibat adanya perbedaan interpretasi kontrak, perubahan pekerjaan, kondisi lapangan yang tidak terduga, keterlambatan proyek, maupun faktor eksternal lainnya. Namun demikian, pengelolaan klaim yang tidak efektif sering kali menimbulkan perselisihan antara kontraktor dan pemilik proyek, bahkan dapat berkembang menjadi sengketa konstruksi yang memerlukan waktu dan biaya besar untuk penyelesaiannya. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor penyebab klaim serta bagaimana proses klaim berperan dalam menentukan keberhasilan klaim konstruksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor penyebab klaim dan proses klaim terhadap keberhasilan klaim pada proyek konstruksi gedung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para praktisi konstruksi yang memiliki pengalaman dalam pengelolaan klaim proyek, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar faktor penyebab klaim berpengaruh secara signifikan terhadap proses klaim seperti keterlambatan proyek(t=4.498; p=0.000), kondisi lapangan(t=3.796; p=0.000), variasi dan perubahan pekerjaan(t=2.251; p=0.024), serta faktor manajerial(t=4.459; p=0.000), tetapi tidak berpengaruh secara langsung terhadap keberhasilan klaim. Sementara itu, proses klaim terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keberhasilan klaim konstruksi(t=9.035; p=0.000), sedangkan faktor keadaan memaksa (force majeure) juga memiliki pengaruh langsung terhadap keberhasilan klaim (t=2.064; p=0.039). Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan proses klaim sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara faktor penyebab klaim dan keberhasilan klaim. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan klaim konstruksi lebih ditentukan oleh kualitas pengelolaan proses klaim, seperti kelengkapan dokumentasi, kepatuhan terhadap prosedur kontrak, analisis dampak yang sistematis, serta strategi negosiasi antara para pihak.

Kata kunci: klaim konstruksi, faktor penyebab klaim, proses klaim, keberhasilan klaim, SEM-PLS.

lib.mercubuana.ac.id

ANALYSIS OF CLAIM CAUSAL FACTORS AND THE CLAIM PROCESS IN ENHANCING CLAIM SUCCESS IN BUILDING CONSTRUCTION PROJECTS

SULISTIYONO

ABSTRACT

The construction industry in Indonesia, particularly in high-rise building projects, has experienced rapid growth along with the increasing demand for infrastructure and property development in urban areas. The growing complexity of construction projects has consequently raised the potential for construction claims. Construction claims are a common phenomenon in project contract implementation, often arising from differences in contract interpretation, work variations, unforeseen site conditions, project delays, and other external factors. However, ineffective claim management frequently leads to disputes between contractors and project owners, which may escalate into formal construction disputes requiring significant time and cost to resolve. Therefore, a more comprehensive understanding of claim causative factors and the role of the claim process in determining the success of construction claims is necessary.This study aims to analyze the influence of claim causative factors and the claim process on the success of construction claims in building construction projects in Indonesia. A quantitative approach using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) was adopted. Data were collected through questionnaires distributed to construction practitioners experienced in managing project claims and subsequently analyzed using SmartPLS software.The results indicate that most claim causative factors—such as project delays, site conditions, work variations, and managerial factors—do not directly influence claim success but significantly affect the claim process. Specifically, project delays ($t = 4.498$, $p < 0.001$), site conditions ($t = 3.796$, $p < 0.001$), work variations ($t = 2.251$, $p = 0.024$), and managerial factors ($t = 4.459$, $p < 0.001$) all showed significant effects on the claim process. Meanwhile, the claim process itself has a strong and significant influence on claim success ($t = 9.035$, $p < 0.001$). In addition, force majeure also shows a direct impact on claim success ($t = 2.064$, $p = 0.039$) due to its objective nature and contractual recognition. The novelty of this research lies in positioning the claim process as an intervening variable that mediates the relationship between claim causative factors and claim success. These findings indicate that claim success is largely determined by the quality of claim management processes, including proper documentation, adherence to contractual procedures, systematic impact analysis, and effective negotiation strategies among project stakeholders.

Keywords: construction claims, claim causative factors, claim process, claim success, SEM-PLS.

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 6
1.3. Rumusan Masalah 6
1.4. Batasan Masalah 7
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian 8
1.7. Kebahuruan Penelitian / Novelty 9
BAB II TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS **11**
2.1. Kajian Pustaka 11
2.1.1. Klaim Konstruksi 11
2.1.2. Faktor Penyebab Klaim 12
2.1.3. Klaim Keterlambatan Yang Disebabkan Pihak Pengguna Jasa / Pemilik 14
2.1.4. Klaim Pekerjaan Tambah Kurang Perubahan Desain/Change Order 15
2.1.5. Klaim Akibat Keterlambatan Pembayaran Pekerjaan 16
2.1.6. Klaim Keterlambatan Pekerjaan Dikarenakan Kondisi Cuaca Buruk 17
2.1.7. Proses Klaim 18
2.1.8. Keberhasilan klaim 22
2.2. Gambaran Lokasi Penelitian 24
2.3. Penelitian Terdahulu 24

UNIVERSITAS MERCU BUANA
lib.mercubuana.ac.id

2.4. Research Gap 27
2.5. Kerangka Pemikiran 30
2.6. Hipotesis 31
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1. Desain Penelitian 34
3.2. Variabel dan Pengukuran Penelitian 35
3.2.1. Variabel 35
3.2.2. Pengukuran Variabel 38
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data 38
3.3.1. Jenis dan Sumber Data 38
3.3.2. Metode Pengumpulan Data 39
3.4. Populasi dan Metode Sampling 39
3.4.1. Populasi 39
3.4.2. Sampel Penelitian 39
3.5. Metode Analisis Data 40
3.5.1. Teknik Pengolahan Data 40
3.5.2. Teknik Analisis Data 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Pengumpulan Data 41
4.1.1 Pengumpulan Data Pakar (Tahap 1) 41
4.1.2 Pengumpulan Data Responden (Tahap 2) 42
4.2 Hasil Analisis Data 45
4.2.1 Hasil Validasi Pakar 45
4.2.2 Hasil Analisis SEM-PLS (SmartPLS 4) 47
4.3 Pembahasan 78
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian 78
4.3.2 Temuan Utama 89
4.3.3 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu 90
4.3.4 Novelty (Kebaruan Penelitian) 90
4.3.5 Implikasi Hasil Penelitian 91
4.3.6 Keterbatasan Penelitian 91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran 95
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 100

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu 25
Tabel 2.2 Matriks *Research Gap* 27
Tabel 2.3 Hipotesis 31
Tabel 3. 1 Indikator Variabel X 35
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Z 36
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Y 37
Tabel 4. 1 Validator Penelitian 42
Tabel 4. 2 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin 43
Tabel 4. 3 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Posisi/jabatan 43
Tabel 4. 4 Profil Responden Penelitian Berdasarkan Lama Masa Kerja 44
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Tahap 1 Validasi Pakar 45
Tabel 4. 6 Uji Validitas 49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Convergent (AVE) Variabel X, Z Dan Y 49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Discriminat 51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Convergent (Loading Factor) Variabel (X) 53
Tabel 4. 10 Hasil Dari Uji Validitas Convergent (Loading Factor) Variabel (Z) 54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Convergent (Loading Factor) Variabel (Y) 54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha 56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Rho_C 57
Tabel 4. 14 Hasil Uji VIF Multikolinearitas 58
Tabel 4. 15 Hasil uji inner model (R square) 59
Tabel 4. 16 Hasil uji inner model (goodness of fit) 60
Tabel 4. 17 Hasil Uji F Square 61
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Secara Langsung 63
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Secara Tidak Langsung 66
Tabel 4. 20 Pengaruh Antara Variabel Independen, Dependen Dan Intervening 68
Tabel 4. 21 Hasil Loading Factor Boostraping 69
Tabel 4. 22 Rangkuman Hasil Analisis SEM-PLS 77
Tabel 4. 23 Hasil Loading Factor Tertinggi Antar Variabel 78
Tabel 4. 24 Hasil Loading Factor Terendah Antar Variabel 80
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Convergent (AVE) 81
Tabel 4. 26 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Signifikan 82
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Tidak Signifikan 84

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kebahuruan Penelitian / Novelty 9
Gambar 2. 1 Urutan Prosedur Pemberitahuan Dan Justifikasi Klaim 20
Gambar 2. 2 Gambar Lokasi Penelitian 24
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran 30
Gambar 2. 4 Model Hipotesis 33
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian 34
Gambar 4. 1 Diagram Pemodelan Utama SEM – PLS 48
Gambar 4. 2 Diagram Hasil Uji Validitas SEM – PLS 73
Gambar 4. 3 Diagram Hasil *(path analysis)* SEM – PLS 74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisioner 101
Lampiran II Operasionalisasi Variabel 123
Lampiran III Output Smartpls 128
Lampiran IV Rekapan Hasil Kuisioner 142
Lampiran V Rekapan Hasil Validasi Pakar 144
Lampiran VI BA Diskusi Pakar 148
Lampiran VII Curriculum Vitae 157

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id