

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa pelaksanaan pekerjaan dalam dunia konstruksi menjadi perhatian utama yang harus diamati dengan seksama, proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan kontraktor akan menghasilkan sebuah karya seni yang indah, penerapan dari sebuah konsep karya seni design yang menakjubkan yang tidak hanya sebuah angan - angan tapi kenyataan yang menghasilkan sebuah fisik yang nyata. Dimana hasil sebuah karya indah ini akan dinikmati oleh orang banyak sebagai wadah tempat berkumpulnya orang untuk berbisnis, bekerja, rekreasi dan tempat tinggal.

Permasalahan yang diteliti dalam karya akhir ini merupakan suatu hal yang penting mengenai kualitas kerja kontraktor pada suatu proyek, kepuasan *tenant* pada hasil proyek tersebut serta perbedaan persepsi terhadap kualitas kerja baik menurut *construction management* maupun kepuasan *tenant*.

Subyek merupakan suatu kelompok instansi yang terlibat dalam pelaksanaan proyek, baik dari ketujuh kontraktor yang terlibat, para karyawan *construction management*, owner dan para 13 *tenant* yang saat itu sudah bergabung sebagai penyewa bagian dari gedung tersebut.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasi terhadap pelaksanaan pekerjaan dan hasil kualitas kerja yang dilaksanakan kontraktor pada proyek Oakwood Premier Cozmo. Sedangkan untuk memperoleh data kualitas kerja kontraktor terhadap tingkat kepuasan tenant dilakukan dengan metode survey. Peralatan yang digunakan sebagai pendukung keberhasilan berjalannya penelitian ini dengan cara pembagian questioner yang dibagikan kepada karyawan PT. Prosys sebagai penilai untuk pelaksanaan kualitas pekerjaan para kontraktor, juga kepada para tenant mengenai bangunan gedung Oakwood. Setelah diisi hasilnya diolah dalam suatu analisa.

Dari hasil data yang didapat dan diolah dapat diketahui bahwa hasil penilaian terhadap kualitas kerja kontraktor untuk semua kontraktor rata – rata dapat memberikan hasil yang sudah cukup baik, walaupun masih ada kontraktor yang masih belum dapat memberikan hasil yang baik tetapi dari kontraktor yang lain sudah dapat memberikan hasil yang sudah sesuai dengan apa yang sudah ditentukan.

Dengan begitu banyak fungsinya, perhatian terhadap kualitas kerja dari kontraktor pelaksanaan bangunan tersebut menjadi perhatian yang penting untuk menghasilkan sebuah bangunan yang aman, indah dan nyaman bagi penggunanya. Dari hasil kualitas yang baik diharapkan para pengguna gedung Oakwood akan menjadi puas dari hasil karya yang telah tercipta.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Analisis Persepsi Cnstruction Management dan Kepuasan Tenant Terhadap Kualitas Kerja Kontraktor di Proyek Oakwood Premier Cozmo**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Wiwiek Mustika

N I M : 55105110167

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc

Pembimbing

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebesar – besarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Persepsi Cnstruction Management
**dan Kepuasan Tenant Terhadap Kualitas Kerja
Kontraktor di Proyek Oakwood Premier Cozmo**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Wiwiek Mustika

N I M : 55105110167

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2008

Wiwiek Mustika

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan YME, atas segala Kasih, Cinta dan Rahmat yang telah diberikan-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Analisis Persepsi Construction Management dan Kepuasan Tenant Terhadap Kualitas Kerja Kontraktor di Proyek Oakwood Premier Cozmo “ dapat terselesaikan dengan baik, segala halangan dan hambatan dapat dilalui berkat bantuan serta bimbingan-Nya. Terlaksananya kegiatan penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. *Construction Manager* Proyek Oakwood Premier Cozmo Bapak Ir. Koeswinarto yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. *Coordinator Engineering* Proyek Seasons City Bapak Ronny Kurniadi, beserta rekan – rekan semua, terima kasih atas dukungannya.
3. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc., Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Ibu Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, Msc., selaku Dosen Pembimbing.
5. Kedua orang tua saya yang telah banyak membantu dengan doa juga material.
6. Adik saya Jessica yang selalu memberikan perhatian dan dukungan.
7. Mas Andi yang sudah banyak membantu saya dengan dukungan dan perhatiannya.
8. Teman baik saya Reny, Dian, Abidin, Susi dan Iren.

9. Serta semua pihak yang telah banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala apa yang telah diberikan terhadap keberhasilan penelitian ini dari semua pihak merupakan suatu dukungan yang sangat berarti dan penting sekali, Tuhan YME akan Memberkati saudara – saudara sekalian, Amin. Dengan selesainya kegiatan penelitian ini yang pastinya masih banyak kekurangan, semoga kekurangan ini akan menjadi perhatian, masukan dan bertambahnya ilmu pengetahuan bagi peneliti di masa mendatang.

Jakarta, Agustus 2008

Penulis

Wiwiek Mustika

DAFTAR ISI

ABSTRAK

PENGESAHAN

PERNYATAAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GRAFIK

DAFTAR LAMPIRAN

I.	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah – Masalah	5
1.3	Maksud dan Tujuan Penyusunan Tesis	5
1.4	Manfaat dan Kegunaan Tesis	5
1.5	Sistematika Penulisan	6
II.	DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1.	Sejarah Perusahaan	9
2.2.	Lingkup Bidang Usaha	10
2.3.	Sumber Daya	13
2.4.	Tantangan Bisnis	14

2.5.	Proses Bisnis	15
III.	KAJIAN PUSTAKA	18
3.1	Kajian Pustaka	18
3.1.1	Proses Proyek	18
3.1.2	Teori Pengendalian Kualitas	20
3.1.3	Kepuasan <i>Tenant</i>	28
3.2.	Kerangka Pemikiran	31
3.3.	Hipotesis	34
IV.	METODE RISET	35
4.1.	Objek Riset	35
4.2.	Metode Riset	36
4.2.1	Populasi penelitian	36
4.2.2	Metode Pengumpulan Data	36
4.3	Operasional Variabel	38
4.3.1	Persepsi Kualitas Kerja Kontraktor Menurut <i>Construction Management</i>	39
4.3.2	Kepuasan <i>Tenant</i>	41
V.	HASIL DAN ANALISIS	43
5.1	Kualitas Kerja Kontraktor	43
5.1.1	Implementasi Procedure dan <i>Work Instruction</i>	44
5.1.2	Internal Audit	49

5.1.3	Pengukuran dan Analisis	55
5.1.4	Improvement	59
5.2	Kepuasan Tenant	63
5.2.1	Keindahan Design Gedung	67
5.2.2	Tata Ruangan Gedung	69
5.2.3	Pelayanan Lift Gedung	72
5.2.4	Pemenuhan Kebutuhan Sehari – hari	74
5.2.5	Penataan Landscape	76
5.2.6	Persediaan Lahan Parkir	78
5.2.7	Kebersihan Gedung	80
5.2.8	Keamanan Gedung	81
5.2.9	Penanggulangan Kebakaran	83
5.2.10	<i>Maintenance Building</i>	85
5.3	Analisa Perbedaan Penilaian Tenant Terhadap Hasil Kerja ...	86
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	90
6.1	Kesimpulan	90
6.2	Saran	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN	96
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	109

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Sumber Daya Pendukung Proyek Oakwood	13
3.1 Teori – Teori Penerapan	33
4.1 Kualitas Kerja Kontraktor Menurut <i>Construction Management</i>	40
4.2 Persepsi Kepuasan Tenant Terhadap Kualitas Kerja Kontraktor...	42
5.3 Uji Beda Kualitas Kerja dan Kepuasan Tenant Terhadap Hasil Kerja Kontraktor	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Skema Proses Bisnis Mendapatkan Tender	16
2.2 Gambar Skema Pelaksanaan Pekerjaan PT. Prosys <i>Engineers International</i>	16
2.3 Proses Hubungan Kerja Antara PT. Prosys, <i>Owner</i> , Kontraktor Sampai <i>Tenant</i>	17
3.1 Proyek Sebagai Suatu Sistem	19
4.1 Proyek <i>Oakwood Premier Cozmo</i>	35
4.2 Peta Lokasi <i>Oakwood Premier Cozmo</i>	35

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
5.1.1a Implementasi Procedure dan Work Instruction	44
5.1.1b Rata – Rata Implementasi <i>Procedure</i> dan <i>Work</i>	46
5.1.2a Internal Audit	50
5.1.2b Rata – Rata Internal Audit	51
5.1.3a Pengukuran dan Analisis	56
5.1.3b Rata - Rata Pengukuran dan Analisis	57
5.1.4a Improvement	60
5.1.4b Rata – Rata Improvement	61
5.2 Tingkat Kepuasan Tenant	65
5.2.1 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Keindahan Design	68
5.2.2 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Tata Ruang	70
5.2.3 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Pelayanan Lift Ged.....	72
5.2.4 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Sehari – hari	74
5.2.5 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Penataan Landscape	76
5.2.6 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Persediaan Lahan Parkir	78
5.2.7 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap	

Kebersihan Gedung	80
5.2.8 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Keamanan Gedung	82
5.2.9 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap Penanggulangan Kebakaran	83
5.2.10 Distribusi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Terhadap <i>Maintenance Building</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Quesioner Kualitas	96
2. Quesioner Kepuasan	98
3. Data Kualitas Kerja Kontraktor	99
4. Data Kepuasan	100
5. Implementasi <i>Procedure</i> dan <i>Work Instruction</i>	101
6. Internal Audit	102
7. Pengukuran dan Analisis	103
8. <i>Improvement</i>	104
9. Keindahan <i>Design</i>	105
9. Tata Ruangan Gedung	105
9. Pelayanan Lift Gedung.....	105
9. Pemenuhan Kebutuhan Sehari – hari	105
10. Penataan <i>Landscape</i>	106
10. Persediaan Lahan Parkir	106
10. Kebersihan Gedung	106
10. Keamanan Gedung	106
11. Penanggulangan Kebakaran	107
11. <i>Maintenance Building</i>	107
12. Uji Beda Kualitas Kerja	108