

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KELUHAN KONSUMEN TERHADAP HASIL PEMBANGUNAN PERUMAHAN KPR PADA BANK PERMATA CABANG WTC II SUDIRMAN JAKARTA**

**Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)**




**Disusun Oleh :**

**NAMA : SUHARNO**

**NIM : 41108110077**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL dan DESAIN  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**2014**

	<b>LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	<b>Q</b>
---	---	----------

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : **Suharno**

NIM : **41108110077**

Program Studi : **Teknik Sipil**

Fakultas : **Teknik Perencanaan dan Desain**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (Duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

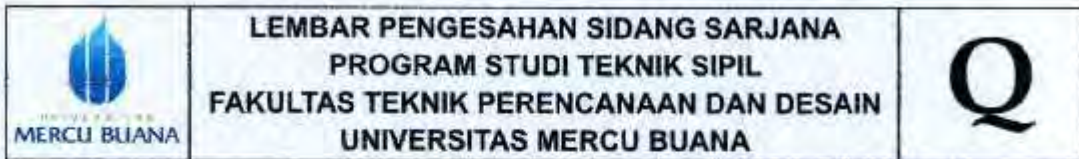
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Juli 2014

**Yang memberikan pernyataan**



**Suharno**



Semester : Genap

Tahun Akademik : 2013/2014

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : **Analisis Keluhan Konsumen Terhadap Hasil Pembangunan Perumahan KPR pada Bank Permata Cabang WTC II Sudirman Jakarta**

Disusun Oleh :

Nama : **Suharno**  
NIM : **41108110077**  
Jurusan / Program Studi : **Teknik Sipil**

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal 12 Juli 2014.

Dosen Pembimbing,

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
( **Budi Santosa, ST, MT** )

Jakarta, 21 Juli 2014

Mengetahui,

Ketua Penguji,



( **Acep Hidayat, ST., MT.** )

Ketua Program Studi Teknik Sipil,


( **Ir. Mawardi Amin, MT.** )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya serta Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisis Keluhan Konsumen Terhadap Hasil Pembagunan Perumahan KPR pada Bank Permata WTC II Sudirman Jakarta”** sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik Sipil dan Desain Universitas Mercubuana. Penulis berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik – baiknya. Penulis menyadari bahwa untuk membuat suatu karya tulis yang baik dan bermutu diperlukan waktu yang cukup dan juga kritikan dan saran yang membangun untuk dijadikan sumber di dalam penulisan.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, masukan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Mawardi Amin, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Perencanaan & Desain Universitas Mercu Buana, dan juga selaku Koordinator Tugas Akhir.
2. Bapak Budi Santosa, ST, MT selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Bapak Acep Hidayat, ST, MT selaku Ketua Sidang Akhir.

4. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT dan Bapak Acep Hidayat, ST, MT selaku dosen penguji.
5. Para Dosen Kelas Karyawan Program Studi Teknik Sipil dan Staff Tata Usaha Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain Universitas Mercu Buana.
6. Para Staff dan Karyawan Bank Permata Cabang WTC II Sudirman Jakarta yang telah membantu dalam pengambilan data kuisisioner.
7. Kepada Kedua Orang Tua Bapak, Ibu serta Istri tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan support terbaiknya dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat melaksanakannya dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1    Latar Belakang .....	I-1
1.2    Rumusan Masalah .....	I-3
1.3    Batasan Masalah .....	I-3
1.4    Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5    Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II</b> <b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1    Proyek Konstruksi .....	II-1
2.2    Tim Manajemen Konstruksi.....	II-4
2.3    Pengendalian Proyek Konstruksi.....	II-5
2.4    Fungsi Pengendalian Proyek.....	II-6
2.5    Real Estate dan Perumahan.....	II-6
2.6    Kepuasan Konsumen.....	II-7



2.7	Faktor-faktor Penilaian Kepuasan untuk Perumahan.....	II-9
2.8	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	II-10
2.9	Manfaat Pengukuran Mutu dan Kepuasan Konsumen.....	II-12
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Penjelasan Dari Tahapan-tahapan Metodologi Penelitian	III-2
3.2.1	Obyek Penelitian .....	III-2
3.2.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	III-4
3.2.3	Studi Pustaka .....	III-4
3.2.4	Penentuan Judul Penelitian .....	III-5
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	III-5
3.2.6	Rancangan Analilis.....	III-7
3.2.7	Kesimpulan dan Saran.....	III-7
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1	Pengolahan Data Hasil Kuisisioner.....	IV-1
4.2	Analisis Masalah.....	IV-5
4.3	Pembahasan Masalah.....	IV-11
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-3
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Perbedaan Kegiatan Proyek dan Operasional	II- 3
Tabel 4.1	Data Hasil Kuisisioner Keluhan Konsumen Perumahan.....	IV-3
Tabel 4.2	Data Jumlah Keluhan Konsumen .....	IV-4
Tabel 4.3	Masalah dinding Retak sebab dan akibatnya .....	IV-8
Tabel 4.4	Alternatif solusi masalah dinding retak .....	IV-9





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 4.1 Diagram Persentase keluhan Konsumen Perumahan.....	IV-1
Gambar 4.2 Diagram Sebab Akibat Masalah Dinding Retak.....	IV-6
Gambar 4.3 Gambar contoh dinding retak.....	IV-7

