

TUGAS AKHIR

ANALISIS PERAN DAN KINERJA *OWNER* SEBAGAI PENGAWAS DALAM PROYEK *MULTI* KONTRAKTOR DENGAN MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus : Proyek Pembangunan dan Pengembangan pada Area Taman Impian Jaya Ancol)

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik*



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :
SIRAJUL UMAM
41118120102

**Dosen Pembimbing :
MIRNAYANI, S.T., M.T**

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

2020

ABSTRAK

Judul : ANALISIS PERAN DAN KINERJA OWNER SEBAGAI PENGAWAS DALAM PROYEK MULTI KONTRAKTOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi Kasus : Proyek Pembangunan dan Pengembangan pada Area Taman Impian Jaya Ancol), Nama : Sirajul Umam, NIM : 41118120102, Dosen Pembimbing : Mirnayani S.T, M.T, 2020

Peranan owner dalam suatu proyek sangatlah penting mengingat segala aktivitas proyek akan berlangsung sesuai dengan keinginan owner selaku pemilik proyek. Dalam pelaksanaannya pemilik proyek biasanya dibantu oleh konsultan pengawas untuk melakukan pengawasan terhadap segala aktivitas proyek yang berlangsung. Disamping itu konsultan pengawas nantinya juga akan menjadi penghubung antara pemilik proyek dengan kontraktor. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya tidak semua proyek melibatkan konsultan pengawas dalam pengawasan proyek. Pengawasan proyek bisa saja dilakukan sendiri oleh owner dengan membentuk tim yang berisikan pengawas tanpa melibatkan pihak ke 2 (dua) yaitu konsultan pengawas. Proyek pada area Taman Impian Jaya Ancol pun dalam pengawasannya tidak melibatkan konsultan pengawas. Proyek pada area Taman Impian Jaya Ancol dilakukan sendiri oleh PT Pembangunan Jaya Ancol selaku owner dari proyek tersebut. Akan tetapi mengingat begitu banyaknya proyek pada area Taman Impian Jaya Ancol dan begitu banyaknya kontraktor yang bekerja (multi kontraktor) mengakibatkan diperlukannya peran serta langkah-langkah agar seluruh proyek dalam selesai dengan maksimal.

Pengukuran kinerja dengan metode Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja dengan menggunakan 4 (empat) perspektif yaitu Keuangan, Konsumen, Bisnis Internal serta Pembelajaran dan Pertumbuhan. Prespektif dari metode Balanced Scorecard ini nantinya disinkronisasi dengan prespektif yang digunakan pada penilaian kinerja di PT Pembangunan Jaya Ancol. Keempat prespektif tersebut adalah Prespektif Keuangan, Prespektif Pelayanan, Prespektif Proses, dan Prespektif Pengelolaan Karyawan. Selanjutnya dari keempat prespektif tersebut dilakukan identifikasi terhadap KPI. Peran yang dilakukan oleh owner sebagai pengawas nantinya diharapkan mampu membantu untuk tercapainya KPI yang sudah ditargetkan.

Peran dari owner sebagai pengawas mampu membantu tercapainya KPI yang sudah ditargetkan. Penilaian kinerja pada Prespektif Keuangan, Prespektif Pelayanan, Prespektif Proses, dan Prespektif Pengelolaan dinilai tercapai berkat peran dari owner sebagai pengawas proyek. Akan tetapi terdapat catatan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yaitu ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan. Skor kinerja owner sebagai pengawas proyek adalah Prespektif Keuangan sebesar 24, Prespektif Pelayanan sebesar 50, Prespektif Proses sebesar 30, dan Prespektif Pengelolaan Karyawan sebesar 5,2 dengan total skor kinerja adalah sebesar 109,2. Kesimpulan kinerja jika ditinjau berdasarkan kurva normal pada tahun sebelumnya adalah baik, sehingga adanya kinerja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata Kunci : Proyek Konstruksi, Kinerja, Balanced Scorecard, Key Performance Indicators.

ABSTRACT

Judul : ANALYSIS OF ROLE AND OWNER PERFORMANCE AS SUPERVISOR OF MULTI CONTRACTOR PROJECT USING THE BALANCED SCORECARD METHOD (Case Study : Construction and Development Project in The Area of Taman Impian Jaya Ancol), Name : Sirajul Umam, NIM : 41118120102, Lecturer of Guidance: Mirnayani S.T, M.T, 2020

The role of the owner in a project is very important considering that all project activities will take place in accordance with the wishes of the owner as the project chooser. In its implementation the project owner is usually assisted by a management construction consultant to oversee all project activities that take place. Besides that, the management construction consultant will also be a liaison between the owner and the contractor. However, in its implementation not all projects involve supervisory consultants in project supervision. Project supervision can be carried out by the owner self by making a team that contains supervisors without involving the management construction consultant. The project in the area of Taman Impian Jaya Ancol also does not involve management construction consultants in its supervision. The project in the area of Taman Impian Jaya Ancol was supervision by PT Pembangunan Jaya Ancol as the owner of the project. However, given to much of projects in the Taman Impian Jaya Ancol area and so many contractors working (multi contractors), roles is needed to oversee the project, so that the project supervisor's performance can be maximized.

Performance measurement using the Balanced Scorecard method is a performance measurement method using 4 (four) perspectives, namely Finance, Consumers, Internal Business and Learning and Growth. The perspective of the Balanced Scorecard method will be synchronized with the perspective used in the performance appraisal at PT Pembangunan Jaya Ancol. The four perspectives are Financial Perspective, Service Perspective, Process Perspective, and Employee Management Perspective. And then, from the four perspectives, the identification of KPI is carried out. The role played by the owner as supervisor is expected to be able to help achieve the targeted of KPI.

The owner role as a supervisor can help achieve the targeted of KPI. Performance assessment in Financial Perspective, Service Perspective, Process Perspective, and Management Perspective is considered achieved thanks to the role of the owner as project supervisor. However, there are notes that can be used as an evaluation discussion, namely the timeliness of work implementation The owner's performance scores as supervisor project are Financial Perspective 24, Service Perspective 50, Process Perspective 30, and Employee Management Perspective 5,2 with a total performance score of 109,2. The conclusion of performance when viewed based on the normal curve in the previous year is good, so there is performance that needs to be maintained and improved.

Key Word : Construction Project, Performance, Balanced Scorecard, Key Performance Indicators.



LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PERAN DAN KINERJA *OWNER* SEBAGAI PENGAWAS DALAM PROYEK *MULTI KONTRAKTOR* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus : Proyek Pembangunan dan Pengembangan pada Area Taman Impian Jaya Ancol)

Disusun oleh :

Nama : Sirajul Umam

NIM : 41118120102

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 3 Desember 2020

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Mirnayani, S.T., M.T.

Ketua Penguji

Oties T Tsarwan, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sirajul Umam
Nomor Induk Mahasiswa : 41118120102
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

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 di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 03 Desember 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sirajul Umam

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas pertolongan dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Peran dan Kinerja *Owner* sebagai Pengawas dalam Proyek *Multi Kontraktor Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard**” pada waktu yang telah ditentukan dan dengan sebaik - baiknya.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata Sarjana 1 (S1) Teknik Sipil di Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan penulisan Tugas Akhir ini tentunya penulisan tidak lepas dari berbagai hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penulisan Proposal Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat, Hidayah, Pertolongan, dan Berkah-Nya kepada penulis dalam kehidupan saya sehari-hari.
2. Ayah dan Mamaku tercinta, Agus Iswanto dan Sri Widiyarti yang telah merawatku sejak kecil dan selalu memberikan do'a dan semangat sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Mirnayani S.T., M.T, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu sabar memberikan bimbingan, saran, pengetahuan, motivasi, dan kebaikannya kepada penulis sejak awal Tugas Akhir ini dimulai hingga akhirnya penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.

4. Bapak Acep Hidayat, S.T., M.T, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
5. Keluarga besar H. Nuryono Hasyim yang selalu memberikan memotivasi dan semangat sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.
6. Izah Fadhila yang selalu memberikan semangat, memberikan motivasi, memberikan dukungan, memberikan do'a, serta meyakinkan penulis hingga akhirnya penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar.
7. Para teman-teman dan rekan-rekan satu tim Divisi Pembangunan dan Pemeliharaan Rekreasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan ke jenjang Strata 1 (S1) serta memberikan informasi untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini
8. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah memotivasi saya untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini serta memberikan semangat luar biasa untuk menghindari kata malas dan lelah untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan yang telah membantu penyelesaian penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan juga terima kasih atas segala bantuan dan saran yang bermanfaat.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 03 Desember 2020

Penulis

Sirajul Umam

vii

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| 1. BAB I PENDAHULUAN | I-1 |
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | I-6 |
| 1.3 Perumusan Masalah | I-7 |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian | I-7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | I-8 |
| 1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup | I-8 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | I-9 |
| 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA | II-1 |
| 2.1 Pengertian Proyek | II-1 |
| 2.2 Manajemen Proyek..... | II-2 |
| 2.2.1 Tahap Perencanaan Proyek..... | II-3 |
| 2.2.2 Tahap Perancangan Bangunan..... | II-3 |
| 2.2.3 Pelelangan dan Kontrak Perusahaan..... | II-4 |
| 2.2.4 Tahap Pelaksanaan Pembangunan Fisik | II-4 |
| 2.2.5 Tahap Operasi dan Pemeliharaan | II-5 |
| 2.3 Unsur, Tujuan, dan Fungsi Manajemen | II-5 |

| | | |
|-----------|--|--------------|
| 2.3.1 | Unsur Manajemen..... | II-5 |
| 2.3.2 | Tujuan Manajemen | II-6 |
| 2.3.3 | Fungsi Manajemen..... | II-7 |
| 2.4 | Pelaksana Proyek Konstruksi..... | II-7 |
| 2.4.1 | <i>Owner</i> (Pemilik Proyek)..... | II-7 |
| 2.4.2 | Konsultan..... | II-8 |
| 2.4.3 | Kontraktor..... | II-10 |
| 2.5 | Aspek – Aspek dalam Manajemen Konstruksi | II-10 |
| 2.6 | Indikator Keberhasilan Proyek..... | II-13 |
| 2.7 | Kinerja..... | II-15 |
| 2.7.1 | Komunikasi Terhadap Kinerja..... | II-16 |
| 2.7.2 | Penilaian Kinerja..... | II-17 |
| 2.7.3 | Tujuan Penilaian Kinerja | II-17 |
| 2.8 | <i>Balanced Scorecard</i> | II-19 |
| 2.8.1 | Prespektif <i>Balanced Scorecard</i> | II-20 |
| 2.9 | <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> | II-22 |
| 2.10 | Penelitian Terdahulu..... | II-26 |
| 2.11 | Research Gap..... | II-36 |
| 2.12 | Kerangka Berfikir..... | II-41 |
| 3. | BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | III-1 |
| 3.1 | Metode Penelitian..... | III-1 |
| 3.2 | Tahapan Penelitian..... | III-1 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian..... | III-8 |
| 3.4 | Teknik Analisis Data..... | III-8 |
| 3.4.1 | Variabel Penelitian..... | III-8 |
| 4. | BAB IV HASIL DAN ANALISIS..... | IV-1 |
| 4.1 | Pendahuluan | IV-1 |
| 4.2 | Pengumpulan Data | IV-1 |
| 4.3 | Identifikasi <i>KPI</i> | IV-1 |
| 4.4 | Prespektif <i>Balanced Scorecard</i> | IV-2 |
| 4.5 | Pengkategorian <i>KPI</i> | IV-3 |
| 4.6 | Peran <i>Owner</i> | IV-4 |
| 4.7 | Penilaian Kinerja..... | IV-8 |

| | | |
|-----------|---|--------------------|
| 4.8 | Proses Penilaian | IV-10 |
| 4.8.1 | Penilaian Prespektif Keuangan | IV-10 |
| 4.8.2 | Penilaian Prespektif Pelayanan..... | IV-11 |
| 4.8.3 | Penilaian Prespektif Proses | IV-18 |
| 4.8.4 | Penilaian Pengelolaan Karyawan..... | IV-19 |
| 4.9 | Tahap Skoring | IV-21 |
| 4.10 | Evaluasi Hasil Kinerja..... | IV-24 |
| 4.11 | Validasi Pakar Akhir | IV-26 |
| 5. | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | V-1 |
| 5.1 | Kesimpulan | V-1 |
| 5.2 | Saran..... | V-6 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | PUSTAKA-1 |
| | LAMPIRAN I (Lembar Asistensi) | LAMPIRAN-1 |
| | LAMPIRAN II (FORM PENILAIAN KEPUASAN)..... | LAMPIRAN-10 |
| | LAMPIRAN III (CONTOH PENGISIAN PENILAIAN)..... | LAMPIRAN-11 |
| | LAMPIRAN IV (Standard Operating Procedure Pengawasan)..... | LAMPIRAN-12 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|---|---------|
| Tabel 2.1 | Hasil Rangkuman Penelitian Terdahu | II-26 |
| Tabel 2.2 | Research Gap Peneliti Terdahulu | II-36 |
| Tabel 3.1 | Populasi Penelitian | III-3 |
| Tabel 3.2 | Data Pakar | III-4 |
| Tabel 4.1 | Sinkronisasi <i>Key Performance Indicators</i> | IV-2 |
| Tabel 4.2 | Indikator <i>Key Performance Indicators</i> Pada Penelitian | IV-3 |
| Tabel 4.3 | Peranan <i>Owner</i> | IV-4 |
| Tabel 4.4 | Rencana / Target <i>Key Performance Indicators</i> | IV-8 |
| Tabel 4.5 | Serapan Anggaran..... | IV-10 |
| Tabel 4.6 | Responden Penelitian Prespektif Pelayanan | IV-9 |
| Tabel 4.7 | Proyek Pada Penelitian..... | IV-12 |
| Tabel 4.8 | Tingkat Kepuasan Unit Operasional | IV-15 |
| Tabel 4.9 | Hasil Penilaian Prespektif Proses | IV-18 |
| Tabel 4.10 | Hasil Penilaian Prespektif Pengelolaan Karyawan | IV-20 |
| Tabel 4.11 | Skor Pada Penilaian | IV-21 |
| Tabel 4.12 | Skor Kinerja | IV-22 |
| Tabel 4.13 | Kesimpulan Skor Penilaian Kinerja | IV-23 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir | II-42 |
| Gambar 3.1 Bagan Alir Tahapan Penelitian | III-7 |
| Gambar 3.2 Lokasi Area Taman Impian Jaya Ancol | III-8 |
| Gambar 4.1 Form Penilaian Kriteria Pelayanan..... | IV-14 |
| Gambar 4.2 Hasil Penilaian Kriteria Pelayanan..... | IV-17 |

