



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETEPATAN WAKTU DAN
CUSTOMER FOCUS TERHADAP MANAJEMEN RISIKO PADA PT
PLN ENJINIRING**

TESIS

RIZAL AGUNG WIDHODHO

55120110187

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETEPATAN WAKTU DAN
CUSTOMER FOCUS TERHADAP MANAJEMEN RISIKO PADA PT
PLN ENJINIRING**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Manajemen

RIZAL AGUNG WIDHODHO

55120110187

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Ketepatan Waktu dan Customer Focus terhadap Manajemen Resiko pada PT PLN Enjiniring

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rizal Agung Widhodho

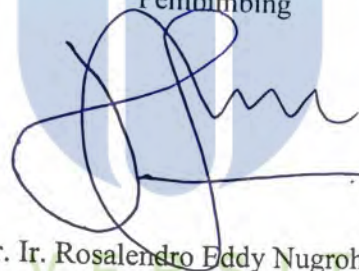
NIM : 55120110187

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2022

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, MM)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, MM)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Ketepatan Waktu dan Customer Focus terhadap Manajemen Resiko pada PT PLN Enjiniring

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rizal Agung Widhodho

NIM : 55120110187

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tugas 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.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Ketepatan Waktu dan *Customer Focus* terhadap Manajemen Risiko pada PT PLN Enjiniring”**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Harwikarya, MT, selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Ir. Rosalendo Eddy Nugroho, MM, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
4. Karyawan PT. PLN Enjiniring, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
5. Teristimewa, orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Rizal Agung Widhodho

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	ivv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Risiko	12
2.1.1 Definisi Risiko.....	12
2.1.2. Definisi Manajemen Risiko.....	14
2.1.3. Proses Pengelolaan Manajemen Risiko	17
2.1.4 Risiko Operasional	18
2.1.5 Manajemen Risiko Finansial	22
2.2 Kualitas Produk.....	22
2.3 Ketepatan Waktu.....	26
2.3.1 Kurangnya pemahaman isi kontrak.....	28
2.3.2 Perubahan lingkup kerja.....	29
2.3.3 Terlambatnya pekerjaan subkontrator	31
2.4 <i>Customer Focus</i>	33
2.4.1 Mempererat kolaborasi.....	34
2.4.2 Buat Pelanggan Merasa Didengar	35
2.4.3 Menggunakan Kritik dan Saran dari Pelanggan.....	35
2.4.4 Menggunakan Data dan Empati	35
2.4.5 Gunakan Banyak Channel	36
2.5 Jasa Konsultansi.....	36

2.6 Penelitian Terdahulu	40
2.7 State of The Art (SOTA)	44
2.8 Pengembangan Hipotesis	45
BAB III. METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Desain Penelitian	49
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.1 Definisi Naratif.....	51
3.2.2 Operasional variabel.....	53
3.3 Populasi dan Sampel	57
3.3.1 Populasi.....	57
3.3.2 Sampel	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Metode Analisis Data.....	59
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	70
4.1.2 Profil Partisipan	74
4.2 Hasil RII (Relative Importance Index)	75
4.3 Hasil Survey Kuesioner Tahap II.....	78
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	78
4.4 Uji Statistik Deskriptif	79
4.5 Analisis Korelasi Pearson	80
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	83
4.6.1 Uji Normalitas	83
4.6.2 Uji Multikolinieritas	85
4.6.3 Uji Autokorelasi	86
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas	86
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.7.1 Koefisien Regresi Linier Berganda	88
4.7.2 Uji F.....	90
4.7.3 Uji t.....	91
4.7.4 Koefisien Korelasi Berganda.....	92

4.7.5 Koefisien Determinasi (RSquare)	93
4.8. Analisis Dimensi.....	93
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Risiko Operasional PLTU Mangkrak.....	2
Tabel 1. 2 KPI Divisi Enjiniring tahun 2021.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 2. 2 State of The Art (SOTA).....	45
Tabel 3. 1 Operasional Variable.....	54
Tabel 4. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
Tabel 4. 2 Hasil RII dan perangkian variable.....	77
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	78
Tabel 4. 4 Uji Statistik Deskriptif	80
Tabel 4. 5 Hasil Korelasi Pearson	81
Tabel 4.6 Hasil One sample Kolmogorof Smirnov Test.....	84
Tabel 4. 7 Hasil Koefisien VIF dan Tolerance.....	85
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4. 9 Hasil Tabel ANOVA.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji t	92
Tabel 4. 11 Hasil Nilai Koefisien Korelasi berganda (R)	92
Tabel 4.12 Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	94
Tabel 4. 13 Matrik Perbandingan Peneliti dengan Peneliti Terdahulu.....	101
Tabel 4. 14 implikasi manajerial	103

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Enjiniring dari tahun 2017 s.d 2019.....	3
Gambar 1. 2 Kualitas Produk dari tahun 2018 s.d 2020.....	5
Gambar 1. 3 Produk ketepatan waktu dari tahun 2018 s.d 2020.....	6
Gambar 1. 4 Survey Kepuasan pelanggan 2018 s.d 2020.....	7
Gambar 2. 1 Karakteristik Konsultan.....	38
Gambar 2. 2 Langkah Penelitian.....	46
Gambar 2. 3 Alur Hipotesis.....	47
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PLNE.....	72
Gambar 4.2 Proses Bisnis Proyek Enjiniring.....	74
Gambar 4.3 Distribusi Jenis Kelamin para partisipan.....	74
Gambar 4.4 Distribusi Usia para partisipan 4.1.2.3. Jabatan Partisipan.....	75
Gambar 4.5 Distribusi Jabatan para partisipan.....	75

