

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN STAKEHOLDER DALAM IMPLEMENTASI
PEMELIHARAAN JALAN LONG SEGMENT DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN COSTUMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(STUDI KASUS : JALAN RAYA BOGOR)

**Disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar S-1
Jurusan Teknik Sipil**



Dosen Pembimbing :

Dr. Ir Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M.

Oleh :

Achmad Raihan Firdausi



41120110162

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA

2022

	LEMBAR PENGESAH TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA	
---	--	---

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Stakeholder Dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Raya Bogor)

Disusun oleh :

Nama : Achmad Raihan Firdausi

Nomor Induk Mahasiswa : 41120110162

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal: 05 Februari 2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

Sekprodi Teknik Sipil

Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M.

Novika Candra Fertilia, S.T., M.T.

Penguji I

Penguji II

Muhammad Isradi, ST., M.T., I.P.M.

Amar Mufhidin, S.T., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Achmad Raihan Firdausi

NIM : 41120110162

Program Studi : S1 Teknik Sipil

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Maret 2022



Achmad Raihan Firdausi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dapat menyusun tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Stakeholder dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment dengan Metode Importance Performance Analyses (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Raya Bogor)”. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi syarat kelulusan program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Proyek akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T. atas nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
3. Bapak Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memeberikan arahan dan petunjuk.
4. Pihak Pejabat Pembuat Komitmen 5.1, Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah 5, Provinsi Jawa Barat selaku pengelola Jalan Raya Bogor yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang sangat berguna dalam proses penyusunan tugas akhir ini
5. Pihak – pihak lain yang turut membantu sampai penyusunan tugas akhir ini selesai tepat pada waktunya.

Semoga Allah Yang Maha Esa memberikan balasan sepantasnya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Jakarta, 2022

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi masalah	I-4
1.3 Rumusan Masalah	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-5
1.5 Manfaat Penelitian	I-5
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pemeliharaan Perkerasan Jalan	II-1
2.1.1 Manajemen Perkerasan Jalan	II-1
2.1.2 Jenis Kerusakan Jalan	II-2
2.1.3 Penanganan Kerusakan Jalan	II-17
2.1.4 Stakeholder Pemeliharaan Jalan	II-24
2.2 Kontrak Pekerjaan Pemeliharaan Jalan	II-27

2.2.1	Jenis-Jenis Kontrak	II-27
2.2.2	Kontrak <i>Long Segment</i>	II-28
2.3	Importance Performance Analysis	II-29
2.3.1	Diagram Kartesius	II-31
2.4	<i>Costumer Satisfaction Index</i>	II-32
2.5	Penelitian Terdahulu	II-34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi Penelitian	III-2
3.3	Pengumpulan Data	III-2
3.4	Analisa Data	III-3
BAB IV PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Deskripsi Umum	IV-1
4.2	Studi Kasus	IV-1
4.3	Gambaran Data	IV-2
4.3.1	Kuesioner Pengguna	IV-2
4.3.2	Kuesioner Stakeholder	IV-8
4.4	Uji Validitas	IV-17
4.4.1	Uji Validitas Kuesioner Pengguna	IV-17
4.4.2	Uji Validitas Kuesioner <i>Stakeholder</i>	IV-19
4.5	Uji Reabilitas	IV-24
4.5.1	Uji Reabilitas Kuesioner Pengguna	IV-24

4.5.2	Uji Reabilitas Kuesioner Stakeholder	IV-25
4.6	Importance Performance Analysis	IV-26
4.6.1	Importance Performance Analysis Pengguna Jalan	IV-26
4.6.2	Importance Performance Analysis Stakeholder	IV-28
4.7	Costumer Satisfaction Index	IV-33
4.7.1	Costumer Satisfaction Index Pengguna Jalan	IV-33
4.7.2	Costumer Satisfaction Index Stakeholder	IV-35
4.8	Pembahasan	IV-38
4.8.1	Importance Performance Analysis (IPA)	IV-39
4.8.2	Costumer Satisfaction Indeks (CSI)	IV-46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA		PUSTAKA-1
LAMPIRAN		LAMPIRAN-1



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	II-32
Tabel 2. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan	II-33
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-34
Tabel 3. 1 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	III-5
Tabel 3. 2 Customer Satisfaction Index (CSI).....	III-6
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan	III-7
Tabel 4. 1 Indikator Pertanyaan Pengguna Jalan	IV-2
Tabel 4. 2 Data Penduduk Kota Depok	IV-3
Tabel 4. 3 Faktor Penghitung Rumus Slovin	IV-4
Tabel 4. 4 Data berdasarkan jenis kelamin	IV-4
Tabel 4. 5 Data berdasarkan golongan usia	IV-5
Tabel 4. 6 Data berdasarkan taraf pendidikan.....	IV-5
Tabel 4. 7 Data berdasarkan golongan profesi	IV-6
Tabel 4. 8 Data berdasarkan frekuensi melewati ruas Jalan Raya Bogor	IV-7
Tabel 4. 9 Data berdasarkan jenis kendaraan	IV-8
Tabel 4. 10 Indikator Pertanyaan Pengguna Jalan	IV-9
Tabel 4. 11 Data berdasarkan jenis kelamin	IV-14
Tabel 4. 12 Data berdasarkan golongan usia	IV-14
Tabel 4. 13 Data berdasarkan taraf pendidikan.....	IV-15
Tabel 4. 14 Data berdasarkan organisasi dalam kontrak <i>long segment</i>	IV-16
Tabel 4. 15 Data berdasarkan pengalaman dalam kontrak	IV-16
Tabel 4. 16 Nilai R Tabel.....	IV-18

Tabel 4. 17 Hasil Validitas Atribut Kepuasan Pengguna.....	IV-18
Tabel 4. 18 Hasil Validitas Atribut Kepentingan Pengguna.....	IV-18
Tabel 4. 19 Hasil Validitas Atribut Kepuasan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-20
Tabel 4. 20 Hasil Validitas Atribut Kepentingan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-21
Tabel 4. 21 Hasil Validitas Atribut Kepuasan Stakeholder berdasarkan Waktu Tanggap	IV-22
Tabel 4. 22 Hasil Validitas Atribut Kepentingan Stakeholder berdasarkan Waktu Tanggap	IV-23
Tabel 4. 23 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pengguna	IV-24
Tabel 4. 24 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja.....	IV-25
Tabel 4. 25 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Stakeholder berdasarkan Waktu Tanggap.....	IV-25
Tabel 4. 26 Indikator Penilaian	IV-26
Tabel 4. 27 Nilai Tingkat Kesesuaian.....	IV-26
Tabel 4. 28 Penilaian Tingkat Kesesuaian.....	IV-27
Tabel 4. 29 Indikator Pertanyaan	IV-28
Tabel 4. 30 Nilai Tingkat Kesesuaian berdasarkan Indikator Kinerja.....	IV-29
Tabel 4. 31 Nilai Tingkat Kesesuaian berdasarkan Waktu Tanggap.....	IV-30
Tabel 4. 32 Indikator Pertanyaan	IV-33
Tabel 4. 33 Hasil Perhitungan CSI Kuesioner Pengguna Jalan.....	IV-34
Tabel 4. 34 Kriteria tingkat kepuasan CSI.....	IV-34

Tabel 4. 35 Indikator Pertanyaan	IV-35
Tabel 4. 36 Hasil Perhitungan CSI Kuesioner <i>Stakeholder</i> Berdasarkan Indikator Kinerja	IV-36
Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan CSI Kuesioner <i>Stakeholder</i> Berdasarkan Waktu Tanggap	IV-37



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Retak Kulit Buaya (Aligator Cracking)	II-3
Gambar 2. 2 Kegemukan (Bleeding)	II-4
Gambar 2. 3 Retak Kotak-kotak (Block Cracking)	II-5
Gambar 2. 4 Cekungan (Bumb and Sags)	II-5
Gambar 2. 5 Keriting (Corrugation)	II-6
Gambar 2. 6 Amblas (Depression)	II-7
Gambar 2. 7 Retak Pinggir (Edge Cracking)	II-8
Gambar 2. 8 Retak Sambung (Joint Reflec Cracking)	II-9
Gambar 2. 9 Pinggiran Jalan Turun Vertikal (Lane/Shoulder Dropp Off)	II-9
Gambar 2. 10 Retak Memanjang/Melintang (Longitudinal/Trasverse Cracking). II-10	
Gambar 2. 11 Tambalan (Patching end Utiliti Cut Patching)	II-11
Gambar 2. 12 Pengausan Agregat (Polised Agregat)	II-12
Gambar 2. 13 Lubang (Pothole)	II-13
Gambar 2. 14 Rusak Perpotongan Rel (Railroad Crossing)	II-13
Gambar 2. 15 Alur (Rutting)	II-14
Gambar 2. 16 Sungkur (Shoving)	II-15
Gambar 2. 17 Patah Slip (Slippage Cracking)	II-16
Gambar 2. 18 Mengembang Jembul (Swell)	II-16
Gambar 2. 19 Pelepasan Butir (Weathering/Raveling)	II-17
Gambar 2. 20 Diagram Importance Perfomance Analysis (IPA)	II-31
Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	III-2

Gambar 3. 3 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	III-6
Gambar 4. 1 Pie Chart jenis kelamin	IV-4
Gambar 4. 2 Pie Chart golongan usia	IV-5
Gambar 4. 3 Pie Chart taraf pendidikan	IV-6
Gambar 4. 4 Pie Chart golongan profesi	IV-6
Gambar 4. 5 Pie Chart Frekuensi melewati ruas Jalan Raya Bogor	IV-7
Gambar 4. 6 Pie Chart jenis kendaraan	IV-8
Gambar 4. 7 Pie Chart berdasarkan Jenis Kelamin	IV-14
Gambar 4. 8 Pie Chart golongan usia	IV-15
Gambar 4. 9 Pie Chart taraf pendidikan	IV-15
Gambar 4. 10 Pie Chart Organisasi dalam Long Segment	IV-16
Gambar 4. 11 Pie Chart pengalaman dalam kontrak Long Segment	IV-17
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	IV-27
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Indikator Kinerja	IV-31
Gambar 4. 14 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Waktu Tanggap	IV-32
Gambar 4. 15 Kondisi perkerasan jalan di Jalan Raya Bogor	IV-39
Gambar 4. 16 Kondisi perkerasan jalan di Jalan Raya Bogor	IV-40
Gambar 4. 17 Amblas pada perkerasan jalan di Jalan Raya Bogor	IV-40
Gambar 4. 18 Kondisi joint sealant di Jalan Raya Bogor	IV-41
Gambar 4. 19 Lubang pada median jalan di Jalan Raya Bogor	IV-41
Gambar 4. 20 Lubang pada median jalan di Jalan Raya Bogor	IV-42
Gambar 4. 21 Rel Pengaman di Jalan Raya Bogor	IV-42

Gambar 4. 22 Rel Pengaman di Jalan Raya Bogor	IV-43
Gambar 4. 23 Pagar jembatan di Jalan Raya Bogor.....	IV-43
Gambar 4. 24 Pagar jembatan di Jalan Raya Bogor.....	IV-44
Gambar 4. 25 Pagar jembatan di Jalan Raya Bogor.....	IV-44

