



**ANALISIS FAKTOR KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA,
PENAWARAN HARGA DAN KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP DAYA SAING KONTRAKTOR KECIL DAN PERORANGAN**

TESIS

OLEH
GYAN AGYE TRY KRISTYAN
55721120005

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2024

ABSTRAK

Jumlah perusahaan konstruksi di Indonesia pada tahun 2023 ada sebanyak 190.677 perusahaan dengan didominasi oleh perusahaan klasifikasi kecil dengan jumlah 143.659 perusahaan dan 18.883 perusahaan non-kualifikasi dengan jumlah perusahaan kontraktor yang banyak maka menyebabkan persaingan yang ketat, banyak faktor yang menyebabkan kontraktor dapat bersaing diantaranya adalah Kepercayaan Pengguna Jasa owner, penawaran harga serta Kepuasan Pengguna Jasa owner. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga dan Kepuasan Pengguna Jasa terhadap daya saing kontraktor kecil dan perorangan dalam perspektif owner dan mendapatkan masukan strategi yang dapat digunakan dalam memaksimalkan Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga dan Kepuasan Pengguna Jasa untuk memaksimalkan daya saing kontraktor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan untuk mendapatkan data dengan penyebaran kuesioner kemudian diolah dengan *SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan Kepercayaan Pengguna Jasa (X1) tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap daya saing (Y1), Kepuasan Pengguna Jasa (X2) dan Penawaran Harga (Z1) memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap daya saing (Y1). Kepercayaan Pengguna Jasa (X1) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap daya saing (Y1) melalui Penawaran Harga (Z1) sebagai variabel intervening, Kepuasan Pengguna Jasa (X2) tidak berpengaruh terhadap daya saing (Y1) dengan Penawaran Harga (Z1) sebagai variabel intervening. Masukan strategi dari responden kepada kontraktor untuk meningkatkan daya saingnya, diantaranya adalah : pelayanan, pemasaran, pengalaman, kualitas dan inovasi.

Kata kunci : Daya Saing, *SmartPLS*, Kepercayaan, Penawaran, Kepuasan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The number of construction companies in Indonesia in 2023 there are 190.677 companies with dominated by small classification companies with a total of 143.659 companies and 18.883 non-qualified companies, with a large number of contractor companies causing intense competition, many factors that cause contractors to compete including owner trust, price offers and owner satisfaction. The purpose of this study is to analyse the effect of trust, offer and satisfaction on the competitiveness of small and individual contractors in the owner's perspective and get strategic input that can be used in maximising Owner trust, Price offer and Owner satisfaction to maximise contractor competitiveness. This study uses quantitative research methods and to obtain data by distributing questionnaires and then processed with SmartPLS. The results of this study indicate that Trust (X1) has no significant direct effect on competitiveness (Y1), Satisfaction (X2) and Offer (Z1) have a significant direct effect on competitiveness (Y1). Trust (X1) has an indirect effect on competitiveness (Y1) through offers (Z1) as an intervening variable, Satisfaction (X2) has no effect on competitiveness (Y1) with offers (Z1) as an intervening variable. Strategic input from respondents to contractors to improve their competitiveness, including: service, marketing, experience, quality and innovation.

Keywords: Competitiveness, SmartPLS, Trust, Bidding, Satisfaction.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga
Dan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Daya Saing Kontraktor
Kecil Dan Perorangan

Nama : Gyan Agye Try Krystyan

NIM : 55721120005

Program Studi: Magister Teknik Sipil

Tanggal : 9 September 2024

Mengesahkan

Pembimbing


(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

NIDN/NIK: 0024096701/192670076

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Magister Teknik Sipil



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)
NIDN/NIK: 0307037202/113720381



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)
NIDN/NIK: 0024096701/192670076

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Gyan Agye Try Krystyan

NIM : 55721120005

Program Studi: Magister Teknik Sipil

Judul : Analisis Faktor Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga Dan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Daya Saing Kontraktor Kecil Dan Perorangan

Pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Agustus 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 11%.

Jakarta, 9 September 2024

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Saras Nur Praticha, S.Psi., MM.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini

Judul : Analisis Faktor Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga Dan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Daya Saing Kontraktor Kecil Dan Perorangan

Nama : Gyan Agye Try Krystyan

NIM : 55721120005

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Tanggal : September 2024

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana pada dengan nomor 07-9/092/F-STT/III/2023.

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

Jakarta, 9 September 2024



(Gyan Agye Try Krystyan)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : Analisis Faktor Kepercayaan Pengguna Jasa, Penawaran Harga dan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Daya Saing Kontraktor Kecil Dan Perorangan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknik Sipil pada Program Studi Magister Teknik Sipil di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena telah memberikan hidayah yang sebesar-besarnya pada penulis sehingga dapat menjalankan tesis ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa dengan sabar memberikan dukungan dan doa yang tiada henti, untuk anaknya yang banyak berbuat dosa kepada mereka.
3. Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku dosen pembimbing serta ketua program studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang telah membimbing dalam penyusunan tesis ini.

4. Nunik Asri Ambarwati sebagai calon pendamping hidup penulis yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.
5. Teman-teman mahasiswa Magister Teknik Sipil penulis yang selalu memberikan dukungan satu dengan yang lainya untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu bagi peneliti untuk kedepannya.

Jakarta, 2 April 2024

(Gyan Agye Try K.)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Proyek	10
2.2 Manajemen Proyek	11
2.3 Unsur-Unsur Pembangunan	11
2.3.1 Pemilik Proyek (Owner).....	12
2.3.2 Konsultan Perencana	13
2.3.3 Konsultan Pengawas	13
2.3.4 Kontraktor	14
2.4 Kualifikasi Jasa Konstruksi.....	16
2.5 Daya saing.....	17
2.6 Kepercayaan.....	17
2.7 Penawaran	18

2.8 Kepuasan.....	19
2.9 SEM (Structural Equation Modelling).....	19
2.10 Penelitian Terdahulu	20
2.11 Research Gap	25
2.12 State Of The Art.....	28
2.13 Novelty.....	28
2.14 Kerangka Berpikir.....	29
2.15 Model Dan Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.1.1 Data Primer	33
3.1.2 Data Sekunder	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Studi Literatur	34
3.2.2 Studi Lapangan.....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi finit	35
3.3.2 Populasi infinit	36
3.4 Diagram Alir	37
3.5 Variabel Penelitian.....	39
3.5.1 Variabel bebas (X)	39
3.5.2 Variabel Intervening (Z).....	41
3.5.3 Variabel Terikat (Y)	42
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.7 Instrumen Penelitian	52
3.7.1. Kuesioner	52
3.7.2. Skala Pengukuran Data	52
3.8 Metode analisis Data.....	53
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	53
3.8.2. Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS)....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57

4.1 Validasi Pakar	57
4.2 Analisis Data	58
4.3 Pembahasan.....	71
4.4 Strategi Daya Saing.....	76
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 2.2 Model Penelitian	31
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 4.1 Model Data Analisis	59
Gambar 4.2 Grafik Persamaan X1 Terhadap Y	66
Gambar 4.3 Grafik Persamaan X2 Terhadap Y	67
Gambar 4.4 Grafik Persamaan Z1 Terhadap Y	68
Gambar 4.5 Grafik Persamaan X1 Terhadap Y Melalui Z1	69
Gambar 4.6 Grafik Persamaan X2 Terhadap Y Melalui Z1	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kualifikasi Jasa Usaha Bidang Konstruksi	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.3 <i>Research Gap</i>	26
Tabel 3.1 Variabel X Penelitian	39
Tabel 3.2 Variabel Z Penelitian	42
Tabel 3.3 Variabel Y Penelitian	42
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.5 Skor Pada Skala Likert.....	52
Tabel 4.1 Profil Pakar	57
Tabel 4.2 Hasil Validasi Pakar.....	58
Tabel 4.3 Hasil <i>Loading Factor</i>	60
Tabel 4.4 Indikator Tidak Lolos	61
Tabel 4.5 Hasil Construct Reliability and Validity	62
Tabel 4.6 Hasil Fornell-Larcker Criterion	63
Tabel 4.7 Hasil R Square	64
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Jalur Secara Langsung	65
Tabel 4.9 Hasil koefisien jalur secara tidak langsung.....	68
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Dan Pembahasan	74
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif.....	77