



**ANALISIS HUBUNGAN PRESENTASE HARGA PENAWARAN
DENGAN HARGA PERKIRAAN SENDIRI (HPS) TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT
DAERAH (OPD) PADA PROYEK DRAINASE
DI KOTA SEMARANG**

Skripsi

**diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan**

Oleh

Nurul Karima Aulal Nafa'a

NIM. 5101415022

**PRODI PENDIDIKAN TEKNIK BANGUNAN
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nurul Karima Aulal Nafa'a
NIM : 5101415022
Program Studi : Pendidikan Teknik Bangunan
Judul : Analisis Hubungan Presentase Harga Penawaran dengan
Harga Perkiraan Sendiri (HPS) Terhadap Tingkat
Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pada
Proyek Drainase di Kota Semarang

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang.

Semarang, 16 Desember 2019

Pembimbing



Drs. Bambang Sugiyarto, M.T.

NIP. 19640601 199102 1 001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Presentase Harga Penawaran dengan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pada Proyek Drainase di Kota Semarang” telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Teknik UNNES pada tanggal 22 Bulan Oktober tahun 2019

Oleh

Nama : Nurul Karima Aulal Nafa'a
NIM : 5101415022
Program Studi : Pendidikan Teknik Bangunan

Panitia :

Ketua



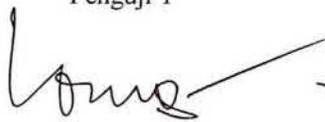
Aris Widodo, S.Pd., M.T.
NIP. 197102071999031001

Sekretaris



Endah Kanti P., S.T., M.T.
NIP. 197207021999031001

Penguji 1



Drs. Lashari, M.T.
NIP. 195504101985031001

Penguji 2



Dra. Sri Handayani, M.Pd.
NIP. 196711081991032001

Penguji 3/Pembimbing



Drs. Bambang Sugivarto, M.T.
NIP. 1964060119910210

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik UNNES



Dr. Nur Oudus, M.T./PM.
NIP. 196911301994031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi/TA ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Negeri Semarang (UNNES) maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Semarang, 16 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Nurul Karima Aulal Nafa'a

NIM. 5101415022

MOTTO

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan” (Imam Syafi’i)

“Sifat sabar hanya dimiliki oleh seseorang yang tak lepas dari latihan menundukan hati, tidak lepas dari belajar untuk selalu ikhlas, hanya bisa dilewati oleh seseorang yang hatinya mampu tenang dan selalu lapang menerima setiap hal yang Allah takdirkan“ (Fiqiharafah)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Untuk kedua orang tua tercinta, Ibu Joenani, Bapak Selamat Priyatno dan adik Muhammad Ariq Noor Irsyad atas semua dukungan, kasih sayang, pengorbanan dan do’a yang selalu mengiringi langkahku.

Untuk Dewi-dewi Wisma Angkasa 2, sahabat terbaikku yang selalu mengangguku, mengusikku dengan penuh kasih sayang, namun kembali mengulurkan tangan ketika aku membutuhkan bantuan.

Untuk teman-teman seperjuangan, Pendidikan Teknik Bangunan Angkatan 2015 yang telah 4 tahun lebih berjuang bersama.

ABSTRAK

Nurul Karima Aulal Nafa'a, 2019. *Analisis Hubungan Presentase Harga Penawaran dengan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pada Proyek Drainase di Kota Semarang.* Drs. Bambang Sugiyarto, M.T. Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan.

Penerapan sistem lelang proyek oleh pemerintah selalu memenangkan penawar terendah hingga 84% dari harga perkiraan sendiri (HPS) seringkali memberikan kualitas rendah pada hasil pekerjaan. Menurut pendapat Ketua Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (Gapensi) Kabupaten Bandung, selain kualitas pekerjaan dan rawan penyimpangan hukum, keputusan pemerintah dalam meloloskan lelang dengan harga penawaran terendah juga membuat pekerjaan tidak mudah untuk dipertanggungjawabkan. Kualitas pekerjaan kontraktor dengan harga penawaran di bawah HPS biasanya tidak sesuai standar perencanaan awal proyek. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan owner sebagai pengguna jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan OPD dan hubungan persentase harga penawaran dengan HPS terhadap tingkat kepuasan OPD pada proyek drainase di Kota Semarang.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian korelasi yang akan membahas tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi pustaka, dan survei menggunakan lembar kuesioner. Studi pustaka digunakan untuk mempelajari data yang berhubungan dengan objek penelitian, dan survei digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan OPD pada proyek.

Dari analisis hasil penelitian, diketahui persentase perbedaan harga penawaran dengan HPS rata-rata sebesar 81,91% dengan tingkat kepuasan OPD rata-rata sebesar 93,58%. dimana OPD sudah sangat puas terhadap kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa. dan hasil uji korelasi antara persentase harga penawaran dengan HPS terhadap tingkat kepuasan OPD sebesar 0,278. Angka tersebut pada interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan persentase harga penawaran dengan HPS terhadap tingkat kepuasan OPD pada proyek jalan Kota Semarang adalah hubungan rendah, dengan arah hubungan antara variabel adalah positif yang berarti semakin tinggi persentase harga penawaran dengan HPS maka semakin tinggi kepuasan OPD. Namun, karena hubungan antar variabel rendah pengaruh presentase perbedaan harga penawaran dengan HPS tidak begitu mempengaruhi tingkat kepuasan OPD.

Kata Kunci : *Presentase harga penawaran dengan HPS, tingkat kepuasan OPD*

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan OPD Terhadap Perbedaan Harga Penawaran dengan Harga Perkiraan Sendiri Pada Proyek Drainase di Kota Semarang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Semarang. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang mudah-mudahan kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir nanti, Amin.

Penyelesaian karya tulis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Nur Qudus, M.T. IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik, Aris Widodo, S.Pd., M.T., Ketua Jurusan sekaligus koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan atas fasilitas yang disediakan bagi mahasiswa.
3. Drs. Bambang Sugiyarto, M.T., selaku dosen pembimbing yang penuh perhatian atas berkenaan memberi bimbingan dan dapat dihubungi sewaktu-waktu disertai kemudahan menunjukkan sumber-sumber yang relevan dengan penulisan karya ini.
4. Drs. Lashari, M.T, dan Dra. Sri Handayani, M.Pd., selaku dosen penguji yang telah memberi masukan yang sangat berharga berupa saran, ralat, perbaikan, pertanyaan, komentar, tanggapan, menambah bobot dan kualitas karya tulis ini.
5. Semua dosen Jurusan Teknik Sipil FT. UNNES yang telah memberi bekal pengetahuan yang berharga.
6. Berbagai pihak yang telah memberi bantuan untuk karya tulis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya, dan bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Semarang, 16 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Penegasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Proyek Konstruksi Drainase	10
2.1.1 Pengertian.....	10
2.1.2 Bagian-bagian Pekerjaan Konstruksi Drainase	11
2.2 Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	12
2.2.1 Pengertian	12
2.2.2 Pihak-pihak yang Berwenang	13
2.2.3 Jenis-jenis Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	17
2.2.4 Metode Pemilihan Penyedia Barang/Jasa	19
2.3 Harga Perkiraan Sendiri.....	23

2.4	Harga Penawaran	24
2.5	Kepuasan Pelanggan	25
2.6	Faktor-faktor Keberhasilan Proyek.....	26
2.7	Penelitian yang Relevan.....	30
2.8	Kerangka Berfikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	34
3.2	Desain Penelitian	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
	3.3.1 Populasi.....	35
	3.3.2 Sampel.....	35
3.4	Variabel Penelitian.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
	3.5.1 Studi Pustaka.....	36
	3.5.2 Kuesioner/angket	37
3.6	Instrumen Penelitian	37
3.7	Uji Validitas	40
3.8	Uji Reliabilitas	42
3.9	Teknik Analisis Data.....	42
	3.9.1 Metode <i>Costumer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	43
	3.9.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	45
	3.9.3 Uji Korelasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
1.1	Deskripsi Data.....	41
1.2	Analisis Data.....	52
	4.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	52
	4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	56
	4.2.3 Hasil Pengukuran <i>Costumer Satisfaction Indeks</i>	57
	4.2.4 Hasil Pengukuran <i>Importance Performance Analysis</i>	61
	4.2.5 Hasil Uji Korelasi	74
1.3	Pembahasan.....	75

4.3.1 Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	76
4.3.2 Hubungan Perbedaan Harga Penawaran terhadap Kepuasan OPD.....	76
4.3.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V PENUTUPAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Alternatif Pemilihan Penyedia Jasa	17
Tabel 3.1	Kisi-kisi Angket Penelitian Kepuasan OPD.....	39
Tabel 3.1	Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	42
Tabel 3.3	Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi	49
Tabel 4.1	Rekap Presentase Harna genawaran.....	50
Tabel 4.2	Penyebaran Kuesioner.....	51
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Angket Kinerja	53
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Angket Kepentingan.....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan	56
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan CSI 1	58
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan CSI 2.....	58
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan CSI 3	59
Tabel 4.10	Rekapitulasi Variabel	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 3.1	Gambar Diagram Kartesius IPA	65
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian	46
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Pengukuran IPA	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner persepsi OPD terhadap tingkat kepuasan/kinerja
- Lampiran 2 Kuesioner persepsi OPD terhadap tingkat kepentingan/harapan
- Lampiran 3 Rekap data kuesioner tingkat kepuasan/kinerja
- Lampiran 4 Rekap data kuesioner tingkat kepentingan/harapan
- Lampiran 5 Pengujian validitas atribut kepuasan/kinerja
- Lampiran 6 Pengujian reliabilitas atribut kepuasan/kinerja
- Lampiran 7 Pengujian validitas atribut kepentingan/harapan
- Lampiran 8 Analisis Uji *Costumer Satisfaction Indeks* (CSI)
- Lampiran 9 Usulan Topik Skripsi
- Lampiran 10 Usulan Pembimbing
- Lampiran 11 SK Pembimbing
- Lampiran 12 Surat Tugas Pembimbing dan Penguji
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 14 Surat Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Selesai Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia sedang dalam masa pembangunan yang sangat besar. Banyak proyek mudah kita jumpai di sekitar kita seperti proyek jalan, jembatan, gedung, dan drainase yang biasanya di laksanakan oleh pemerintah, swasta, maupun gabungan pemerintah dan swasta. Proyek-proyek tersebut menunjukkan bahwa jasa konstruksi di Indonesia sekarang ada dalam masa yang cukup mapan yang pelaksanaan pekerjaan konstruksinya melibatkan banyak pihak, diantaranya arsitek, kontraktor, penyedia jasa, tenaga kerja, dan lain sebagainya berdasarkan fungsi dan keahliannya masing-masing. Data dari Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional (LPJKN) pada tahun 2018 jumlah konsultan besar sebanyak 405 badan usaha yang memberikan kenaikan pada rata-rata periode 2015-2018 yaitu sebesar 16,82% per tahun. Sedangkan pertumbuhan rerata tahunan konsultan kecil, 5,96% dan menengah, 6,49% (Bisnis Indonesia, 2019).

Pada umumnya, ketika akan melaksanakan sebuah pekerjaan konstruksi pemilik bangunan atau jika dalam pemerintahan disebut Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai pengguna anggaran/ pengguna barang/ pengguna jasa akan melaksanakan seleksi terhadap penyedia jasa melalui lelang. Dalam hal ini, OPD harus sangat berhati-hati dan cermat dalam memilih penyedia jasa karena penyedia jasa sangat berperan penting dalam penyelesaian proyek mulai dari awal hingga serah terima akhir proyek. Selain itu, sumber dana yang

berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) mengharuskan proyek untuk berjalan secara transparan untuk menghindari penyimpangan.

Penawaran harga yang terjadi dalam proses seleksi penyedia jasa atau biasa disebut lelang memungkinkan untuk memunculkan nilai penawaran harga lebih dari HPS, sama dengan HPS, bahkan kurang dari HPS (*underestimate*). Penawaran harga kurang dari HPS adalah penawaran yang beresiko namun berpeluang kemenangan lelang yang besar. Oleh karena itu, kontraktor seringkali menggunakan cara ini untuk memenangkan lelang. Untuk mengurangi kerugian, alokasi dana akan dikurangi oleh kontraktor yang dampaknya kualitas pelaksanaan proyek akan menurun.

Banyaknya pelaku bisnis di bidang konstruksi membuat persaingan semakin ketat dan menantang. Sehingga untuk memenangkan lelang, kontraktor akan fokus kepada *bidding* harga terendah. Untuk itu, apabila OPD memilih penyedia jasa dengan harga penawaran yang paling rendah, dengan tujuan meminimalisir penyimpangan manajemen proyek, OPD dituntut memiliki kinerja, kecermatan, keekonomisan, keterpaduan, kecepatan, ketepatan, ketelitian serta keamanan agar hasil akhir yang sesuai harapan dapat tercapai. (Husen Abrar, 2011).

Penerapan sistem lelang proyek oleh pemerintah selalu memenangkan penawar terendah hingga 84% dari harga perkiraan sendiri (HPS) seringkali memberikan kualitas rendah pada hasil pekerjaan. Menurut pendapat Ketua Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (Gapensi) Kabupaten

Bandung, selain kualitas pekerjaan dan rawan penyimpangan hukum, keputusan pemerintah dalam meloloskan lelang dengan harga penawaran terendah juga membuat pekerjaan tidak mudah untuk dipertanggungjawabkan (Bisnis Indonesia, 2011). Kualitas pekerjaan kontraktor dengan harga penawaran di bawah HPS biasanya tidak sesuai standar perencanaan awal proyek. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan *owner* sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan Surat edaran Sekertaris Kabinet Nomor: SE.9/SESKAB/VI/2014, yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012, dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2014, menegaskan bahwa pengadaan barang/pekerjaan konstruksi dan yang lainnya yang bernilai di atas 200 juta rupiah wajib dilaksanakan secara elektronik melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Menurut data dari Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Semarang, terdapat 11 (sebelas) proyek drainase di Kota Semarang pada tahun 2017 sampai akhir tahun 2018. Dari data tersebut, seluruh harga penawaran berada di bawah harga perhitungan sementara yang rata-rata berada di kisaran 80 persen.

Alasan pemilihan proyek pada tahun 2017 hingga 2018 adalah karena jika peneliti memilih pada tahun 2016, proyek sudah terlalu lama, sedangkan pada tahun 2019, proyek belum 100% terselesaikan. Dikarenakan proyek yang dipilih ada pada tahun 2017-2018, maka peraturan yang digunakan adalah Perpres Nomor 54 Tahun 2010.

Kotler, Philip (1999) mengatakan, penilaian pelanggan terhadap nilai suatu produk akan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa yang akan digunakan. Pelanggan memiliki beragam tingkat kepuasan. Jika hasil kerja penyedia jasa tidak sesuai harapan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya, jika proyek yang dikerjakan sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan timbul kepercayaan terhadap kontraktor. Presentase perbedaan Harga Penawaran dengan Harga Perkiraan Sendiri yang diajukan oleh Penyedia Jasa akan dihubungkan dengan tingkat kepuasan OPD.

Berdasarkan uraian di atas, analisis tingkat kepuasan OPD sebagai pengguna jasa kontraktor yang melakukan praktik harga penawaran di bawah Harga Perkiraan Sendiri pada lelang diperlukan untuk meningkatkan kualitas keberlangsungan pelayanan jasa konstruksi. Maka penulis menyusun skripsi yang berjudul “**Analisis Hubungan Presentase Harga Penawaran dengan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) Terhadap Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pada Proyek Drainase di Kota Semarang**” untuk dijadikan referensi, studi kasus, serta evaluasi bagi bisnis yang bergerak di jasa konstruksi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Persaingan antar penyedia jasa yang ketat memicu munculnya strategi harga terendah dalam penawarannya untuk memenangkan lelang.

2. Harga penawaran yang lebih rendah dari harga perkiraan sendiri dimungkinkan akan memberikan kualitas yang tidak baik pada pelaksanaan pekerjaan konstruksi.
3. Perbedaan harga penawaran dengan harga perkiraan sendiri yang cenderung lebih rendah akan memunculkan kepuasan OPD yang beragam.
4. Tingkat kepuasan OPD dapat diukur dengan kualitas pelaksanaan pekerjaan penyedia jasa. Jika kualitas pekerjaan penyedia jasa sesuai dengan harapan, maka OPD akan puas begitu juga sebaliknya.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah ditetapkan untuk menghindari perkembangan permasalahan yang semakin luas. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1.3.1 Objek Penelitian

1. Penelitian dilakukan terhadap proyek infrastruktur pada OPD Pelaksanaan Konstruksi Drainase di Kota Semarang, yang telah selesai dilakukan.
2. Adapun Batasan penelitian terhadap proyek konstruksi drainase yaitu pada nilai proyek di atas Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah)
3. Tahun anggaran proyek drainase pada tahun 2017-2018.

1.3.2 Subjek Penelitian

1. Responden penelitian ini adalah pengguna jasa pada OPD yang meliputi Pengguna Anggaran (PA), Pejabat Pembuat Komitmen

(PPK), Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan (PPHP), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan di ungkap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap pembangunan yang dilaksanakan oleh kontraktor dengan perbedaan harga penawaran dengan harga perkiraan sendiri?
2. Apakah ada hubungan antara perbedaan harga penawaran dengan harga perkiraan sendiri dan kepuasan OPD?

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap pembangunan yang dilaksanakan oleh kontraktor dengan perbedaan harga penawaran dengan harga perkiraan sendiri, serta tingkat hubungan perbedaan harga penawaran dengan harga perkiraan sendiri dan kepuasan OPD.

1.6 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau manfaat, yang secara umum meliputi:

- 1.6.1 Manfaat Secara Teroritis

1. Bagi pembaca

Menambah pengetahuan pembaca tentang penerapan ilmu teknik sipil khususnya manajemen konstruksi.

2. Bagi peneliti

Sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis.

1.6.2 Manfaat Secara Praktis

1. Bagi penyedia jasa konstruksi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai penilaian kepuasan pengguna jasa konstruksi dalam penerapan manajemen konstruksi.

- b. Sebagai bahan evaluasi serta peningkatan dalam pelayanan jasa.

2. Bagi pengguna jasa konstruksi

- a. Untuk bahan pertimbangan dalam memilih penyedia jasa konstruksi agar mendapatkan pelayanan serta hasil pekerjaan yang sesuai harapan.

1.7 Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam menafsirkan tentang istilah yang digunakan dalam penulisan judul skripsi, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah dalam judul skripsi tersebut di antaranya :

1. Hubungan

Menurut Erick Sidauruk (2010), hubungan merupakan sebuah kegiatan yang menimbulkan pengaruh pada kegiatan yang lain.

Hubungan juga dapat menjadi dampak dan pengaruh pada proses, cara atau arahan terhadap objek lainnya. Adapun hubungan yang dimaksud dalam skripsi adalah hubungan tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah dengan perbedaan Harga Penawaran terhadap Harga Perkiraan Sendiri pada suatu proyek pembangunan.

2. Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah

Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah yang dimaksud di sini adalah Tingkat Kepuasan dari Organisasi Perangkat Daerah pada Kementerian Negara/Lembaga/ Instansi yang akan melaksanakan paket pekerjaan suatu proyek konstruksi.

3. Harga Perkiraan Sendiri (HPS)

HPS atau Harga Perkiraan Sendiri adalah harga keseluruhan barang/jasa yang dibuat oleh seorang ahli dari pemilik pekerjaan yang berdasarkan data harga pasar yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Harga Penawaran

Penawaran adalah keseluruhan jumlah barang atau nilai yang tersedia untuk ditawarkan pada berbagai tingkat harga tertentu dan waktu tertentu. Sedangkan harga penawaran pada lelang adalah harga atau nilai yang ditawarkan kontraktor atau penyedia jasa terhadap HPS yang diberikan oleh pengguna jasa. Harga penawaran dapat lebih rendah dari HPS atau lebih tinggi dari HPS.

5. Harga Penawaran di atas HPS

Harga Penawaran di atas HPS terjadi ketika nilai penawaran oleh penyedia jasa lebih besar atau melampaui harga yang dibuat oleh pemilik pekerjaan (HPS) atau dalam penelitian ini apabila presentase penawaran lebih dari 100%.

6. Harga Penawaran di bawah HPS

Maksud Harga Penawaran di bawah HPS adalah ketika nilai penawaran dari penyedia jasa kurang dari HPS atau apabila presentase di bawah 100%.

7. Perbedaan Harga Penawaran terhadap Harga Perkiraan Sendiri

Adapun Perbedaan Harga Penawaran terhadap Harga Perkiraan Sendiri ialah persentase angka yang didapat dari perhitungan Harga Penawaran berbanding dengan Harga Perkiraan Sendiri. Nilainya dapat kurang dari 100% atau lebih dari 100%.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Proyek Drainase

2.1.1 Pengertian

Proyek merupakan suatu pekerjaan yang perlu dirumuskan agar mencapai target sasaran yang dinyatakan secara nyata serta harus diselesaikan dalam waktu berperiode dengan tenaga manusia dan alat-alat bantu terbatas (Karaini Armaini, 2001).

Syarat-syarat dasar bagi proyek menurut Karaini Armaini (2001) adalah terdapat pemberi kekuasaan dari yang berwenang sehingga proyek memiliki batasan, waktu dan factor produksi harus sudah diajukan sebelum proyek dibuka, telah disetujui oleh owner, telah terjalin kerjasama, keterbukaan informasi bagi pihak-pihak yang terlibat, pimpinan proyek memiliki tugas yang terbatas dan wewenang yang sah, departemen yang saling berkesinambungan dan sewaktu-waktu dapat merekrut karyawan baru, ketersediaan alat pengawasan dan ruangan, serta terdapat investor yang mendukung perumusan dan perencanaan proyek .

Dengan diikutinya syarat-syarat tersebut dapat dipastikan sasaran proyek menjadi jelas, menimbulkan perubahan dan perbaikan, efektif dan efisien karena batasan awal dan akhir telah disusun dengan cermat. Selain itu dengan manajemen yang tepat, anggaran dan biaya-biaya lain serta realisasi proyek dapat dipertanggungjawabkan.

Sedangkan drainase dalam bidang teknik sipil dapat didenifikasikan sebagai teknis pengendalian air berupa saluran yang berlebih dari air hujan, rembesan, maupun dari irigasi yang bertujuan untuk mengembalikan fungsi kawasan/lahan agar tidak terganggu (Suripin, 2004).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Proyek Drainase adalah suatu pekerjaan pengendalian air dan pembuatan saluran yang dirumuskan agar mencapai target sasaran yang dinyatakan secara nyata serta diselesaikan dalam waktu berperiode dengan tenaga manusia dan alat-alat bantu terbatas.

2.1.2 Cakupan Pekerjaan Proyek Drainase

Ada beberapa ketentuan teknis yang merupakan cakupan dari pekerjaan konstruksi drainase yang di antaranya adalah :

- (1) Persiapan Gambar Desain
- (2) Persiapan Lapangan
- (3) Bangunan Kantor dan Gudang
- (4) Pengukuran Peil
- (5) Mobilisasi Peralatan dan Tenaga Kerja
- (6) Perijinan

Sedangkan macam pekerjaan pelaksanaan pembangunan konstruksi drainase adalah sebagai berikut :

- (1) Pembuatan bangunan terjun

- (2) Pembangunan gorong-gorong
- (3) Pembangunan pintu air
- (4) Pembangunan rumah pompa, dan
- (5) *Clean Construction* atau pemeliharaan lingkungan pekerjaan konstruksi.

2.2 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

2.2.1 Pengertian

Pengadaan barang/jasa pemerintah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010. Dalam Peraturan Presiden tersebut, pengadaan barang/jasa adalah kegiatan memperoleh barang/jasa oleh Kementrian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi yang proses pekerjaannya mulai dari perencanaan kebutuhan sampai akhir diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa. Sumber dana Pengadaan Jasa oleh pemerintah bersumber dari APBD/APBN.

Penanggung jawab penggunaan anggaran tersebut dipegang oleh Pejabat pemegang kewenangan penggunaan Barang dan/atau Jasa milik Negara/Daerah di masing-masing Lembaga. Sedangkan pengembangan dan perumusan kebijakan pengadaan barang/jasa dilakukan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP).

2.2.2 Pihak-pihak yang Berwenang

Terdapat pihak-pihak yang berwenang dalam pengadaan barang/jasa pemerintah menurut Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 Pasal 7, di antaranya adalah :

1. Pengguna Anggaran (PA)

Pengguna Anggaran atau PA adalah Pejabat pemegang wewenang penggunaan anggaran yang diterbitkan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang disamakan pada Institusi Pengguna APBN/APBD.

2. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)

Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) adalah pejabat yang disahkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.

Tugas dan wewenang PA/KPA adalah :

- (1) Menetapkan Rencana Umum Pengadaan (RUP) pada halaman web Kementrian/Lembaga/Daerah/Institusi.
- (2) Membuat organisasi pengadaan (PPK,PP,PPHP,PPTK)
- (3) Menetapkan pemenang pengadaan
 - Barang/Pek. Konstuksi/Jasa lainnya > Rp 100 Milyar
 - Jasa Konsultansi > Rp 10 Milyar
- (4) Menyelesaikan perselisihan antaran PPK dengan ULP/PP
- (5) Mengawasi pelaksanaan anggaran dan pelaporan keuangan

(6) Mengawasi penyimpanan dan pemeliharaan seluruh dokumen pengadaan.

3. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)

Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) adalah pejabat yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa. PPK memiliki tim pendukung untuk membantu dalam pengawasan pengadaan barang/jasa pemerintah yang terdiri dari Direksi Lapangan, konsultan pengawas, tim pelaksana Swakelola, dan lain-lain. Selain itu, Tugas dan wewenang PPK adalah sebagai berikut :

(1) Menetapkan rencana pelaksanaan Penyediaan Barang/Jasa, yang meliputi :

- Spesifikasi teknis barang/jasa
- Harga Perkiraan Sendiri (HPS); dan
- Rancangan kontrak

(2) Menerbitkan Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) dan menandatangani kontrak.

(3) Menyetujui bukti pembelian atau menandatangani kuitansi/Surat Perintah Kerja (SPK)/surat perijinan.

(4) Melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan kontrak

(5) Melaporkan kemajuan pekerjaan

(6) Melaporkan pelaksanaan dan menyerahkan hasil kepada PA/KPA

(7) Menyimpan dan menjaga seluruh dokumen pelaksanaan

4. Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan Pejabat Pengadaan (PP)

ULP adalah institusi yang berdiri sendiri atau melekat pada unit yang telah ada. Tugas unit ini adalah melaksanakan mengadakan barang/jasa yang bersifat permanen. Sedangkan PP merupakan personil yang ditunjuk untuk melaksanakan pengadaan langsung, penunjukan langsung, dan e-purchasing.

Tugas program kerja ULP dan PP adalah :

- (1) Menyusun rencana pemilihan penyedia
- (2) Menetapkan dokumen pengadaan
- (3) Mengusulkan Tenaga Ahli
- (4) Mengusulkan perubahan HPS dan/atau perubahan spesifikasi teknis pekerjaan
- (5) Menetapkan besaran nominal jaminan penawaran
- (6) Melakukan proses pemilihan penyedia B/J
- (7) Membuat laporan proses dan hasil pengadaan kepada Menteri/Kepala Daerah (PP kepada PA/KPA)
- (8) Membuat pertanggung-jawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan kepada PA/KPA

5. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan (PA/KPA/PPHP)

Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan (PA/KPA/PPHP) bertugas untuk memeriksa dan menerima hasil pekerjaan. Selain itu, tugas PPHP adalah :

(1) Menerima hasil pengadaan setelah melalui pemeriksaan/pengujian

(2) Membuat dan menandatangani Berita Acara Serah Terima Hasil Pekerjaan

6. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)

Aparat Pengawas Intern Pemerintah atau APIP adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, revidu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya terhadap pelaksanaan pekerjaan pengadaan barang/jasa.

7. Penyedia Barang/Jasa

Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau individu yang menyediakan Barang/Jasa Konstruksi/Jasa lainnya. Syarat-syarat penyedia barang/jasa adalah :

- (1) Memiliki izin usaha
- (2) Memiliki pengalaman/kemampuan teknis
- (3) Berpengalaman minimal satu pekerjaan dalam 4 (empat) tahun terakhir
- (4) Sumber daya dalam pengadaan yang dimiliki memadai
- (5) Memiliki mitra yang telah terikat dalam perjanjian kerja sama operasional.
- (6) Memiliki kemampuan pada bidang/subbidang pekerjaan yang sesuai

- (7) Memiliki kemampuan dasar (KD) bagi usaha non-kecil untuk pekerjaan konstruksi dan jasa lainnya
 - (8) Tidak sedang berurusan dengan hukum dan tidak pailit
 - (9) Ber-NPWP dan tertib pajak
 - (10) Memiliki dukungan keuangan dari bank
 - (11) Secara hukum memiliki kapasitas untuk mengikatkan diri pada kontrak
 - (12) Tidak masuk dalam daftar hitam
 - (13) Alamat yang jelas dan mudah ditemukan
 - (14) Menandatangani Pakta Integritas
8. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)

Menurut Permendagri 3/2013 pasal 1, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), adalah pejabat yang membantu PPK dalam melaksanakan teknis pekerjaan.

2.2.3 Jenis – jenis Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Jenis-jenis Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 adalah sebagai berikut :

1. Pengadaan Barang

Pengadaan barang adalah pengadaan benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, yang dapat dijual belikan, digunakan, dan dimanfaatkan oleh

Pengguna Barang. Sebagai contoh adalah pengadaan bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi/peralatan, SDM, dll.

2. Pekerjaan Konstruksi

Pengadaan Barang/Jasa pada Pekerjaan Konstruksi meliputi seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya. Misalnya pekerjaan pembangunan gedung, jalan, jembatan, drainase, yang mencakup pekerjaan arsitektural, sipil, mekanikal, elektrik, dan tata lingkungan beserta kelengkapannya.

3. Jasa Konsultansi

Jasa konsultansi yaitu jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya pola pikir (*brainware*). Beberapa pekerjaan yang termasuk dalam Penyediaan Barang/Jasa bidang Jasa Konsultansi adalah jasa rekayasa (*engineering*), jasa perencanaan (*planning*), perancangan desain (*design*), dan pengawasan (*supervision*) untuk pekerjaan konstruksi, dan untuk pekerjaan selain konstruksi seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, kehutanan, perikanan, kelautan lingkungan hidup, pengembangan SDM, pariwisata, konsultansi hukum, dan lain-lain.

4. Jasa Lainnya

Adalah jasa yang membutuhkan kemampuan tertentu yang mengutamakan keterampilan (*skillware*) dalam suatu sistem tata kelola yang telah dikenal luas di dunia usaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau segala pekerjaan dan/atau penyediaan jasa selain Jasa Konsultansi, pelaksanaan Pekerjaan Konstruksi dan pengadaan Barang. Contoh : jasa boga (*catering service*); jasa layanan kebersihan (*cleaning servive*), jasa penyedia tenaga kerja, jasa asuransi, perbankan dan keuangan; jasa layanan kesehatan, pendidikan, pengembangan sumber daya manusia, kependudukan, jasa penerangan, iklan/reklame, film, pemotretan, jasa percetakan dan penjilidan, jasa pemeliharaan/perbaikan, dan lain sebagainya.

2.2.4 Metode Pemilihan Penyedia Barang/Jasa

Metode pemilihan barang/jasa adalah bagian dari system pengadaan barang/jasa. Terdapat beberapa alternative metode dalam pemilihan penyedia jasa menurut Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010. Namun, tidak semua alternative digunakan dalam pemilihan penyedia barang/jasa. Alternatif-alternatif metode pemilihan penyedia barang/jasa disajikan berikut pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Alternatif Pemilihan Penyedia Jasa

Metode Pemilihan Penyedia	Pemilihan Penyedia untuk Pengadaan			
	Barang	Jasa Lainnya	Pekerjaan Konstruksi	Jasa Konsultansi
Pelelangan umum	✓	✓	✓	
Pelelangan sederhana	✓	✓		
Pelelangan terbatas			✓	
Kontes	✓			
Seleksi umum				✓
Seleksi sederhana				✓
Penunjukan langsung	✓	✓	✓	✓
Pengadaan langsung	✓	✓	✓	✓
Pemilihan langsung			✓	
Sayembara		✓		✓

Sumber : Modul LKPP, 2010: 58

1. Pelelangan Umum

Pelelangan umum dalam metode pemilihan penyedia jasa adalah prinsip dasar semua metode pemilihan. Dalam Pelelangan Umum semua calon penyedia jasa dapat mendaftarkan diri mereka dengan memenuhi syarat yang diberikan oleh panitia lelang. Pada alternatif ini, Dalam pelelangan umum, nilai pengadaan harus lebih dari 200 juta rupiah. Sedangkan menurut Surat edaran Sekertaris Kabinet Nomor:SE.9/SESKAB/VI/2014, yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012, dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2014, menegaskan bahwa pengadaan barang/pekerjaan

konstruksi dan yang lainnya yang bernilai di atas 200 juta rupiah wajib dilaksanakan secara elektronik melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

2. Pelelangan Terbatas

Pelelangan terbatas merupakan pelelangan dengan metode pemilihan Penyedia Jasa yang dibatasi. Biasanya pada pelelangan terbatas pekerjaan penyediaan kompleks dan penyedia yang ahli diyakini tidak banyak tersedia. Penyedia Jasa diseleksi berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan proyek yang kompleks.

3. Penunjukan langsung

Kriteria digunakannya penunjukan langsung adalah sebagai berikut :

- (1) Barang/Jasa lainnya yang tarif resminya telah ditetapkan oleh pemerintah
- (2) Pekerjaan Konstruksi bangunan yang merupakan satu kesatuan sistem konstruksi. Hal ini dimaksudkan agar apabila terjadi resiko kegagalan yang tidak diduga akan hanya satu penyedia yang menjadi penanggung jawab.
- (3) Jenis barang/jasa yang penyediaannya/pelaksanaannya hanya memiliki satu (1) penyedia yang ahli.
- (4) Pekerjaan penyediaan obat, kendaraan bermotor, sewa-menyewa tempat, dan lain-lain.

4. Pengadaan Langsung

Pengadaan langsung dibuka untuk nilai proyek kurang dari 100 juta rupiah. Pengadaan langsung dilakukan untuk kondisi pengadaan yang dikerjakan dengan teknologi yang sederhana, merupakan kebutuhan operasional, resiko kecil, dan dilaksanakan oleh penyedia orang atau badan usaha mikro dan usaha kecil.

5. Pemilihan Langsung

Pemilihan Langsung adalah metode pemilihan Penyedia Jasa Konstruksi yang nilai proyeknya kurang dari 200 juta rupiah, dan pekerjaan konstruksi yang tidak kompleks.

6. Pelelangan Sederhana

Pelelangan sederhana diperuntukkan pada pengadaan jasa lainnya dan pengadaan barang. Pekerjaan pengadaan biasanya tidak kompleks dan nilai maksimum yang ditetapkan adalah 200 juta rupiah.

7. Kontes

Kontes digunakan untuk jenis pengadaan barang. Kriterianya pada kontes, tidak memiliki harga pasar, dan tidak ditetapkan harga satuan.

8. Seleksi Umum

Seleksi Seleksi Umum Secara prinsip pemilihan Penyedia

Jasa Konsultansi menggunakan metode ini, kecuali memenuhi kriteria untuk dapat menggunakan metode pemilihan Penyedia Konsultansi yang lainnya

9. Seleksi Sederhana

Bersifat sederhana dan nilai maksimal 20 juta rupiah.

10. Sayembara

Sayembara digunakan pada jenis pengadaan jasa lainnya. Biasanya sayembara digunakan untuk mencari proses gagasan, kreativitas, inovasi, budaya dan metode tertentu. Dalam sayembara, nilai harga satuan tidak ditetapkan.

Pada penelitian ini jenis pengadaan barang/jasa adalah pengadaan pekerjaan konstruksi. Maka, metode pemilihan yang digunakan adalah (1) Pelelangan umum; (2) Pelelangan terbatas; (3) Penunjukkan langsung; (4) Pengadaan langsung; (5) Pemilihan langsung.

2.3 Harga Perkiraan Sendiri (HPS)

Salah satu tugas PPK adalah menetapkan Harga Perkiraan Sendiri (HPS). HPS adalah harga keseluruhan barang/jasa yang dibuat oleh seorang ahli dan berdasarkan data harga pasar yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setelah menyusun spesifikasi serta kebutuhan dalam penyediaan barang/jasa pemerintah, disusunlah Harga Perkiraan Sendiri (HPS). Terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi perbandingan HPS dengan nilai kontrak yang antara lain skala proyek, jumlah penawar, keadaan pasar, kelengkapan perancangan, serta keahlian estimator. Beberapa fungsi HPS diantaranya :

- (1) Alat untuk menilai kewajaran harga termasuk rinciannya;
- (2) Batas tertinggi penawaran yang sah;
- (3) Besaran Jaminan Pelaksanaan; dan
- (4) Negosiasi Harga.

2.4 Harga Penawaran

Penawaran adalah keseluruhan jumlah barang atau nilai yang tersedia untuk ditawarkan pada berbagai tingkat harga tertentu dan waktu tertentu. Sedangkan harga penawaran pada lelang adalah harga atau nilai yang ditawarkan kontraktor atau penyedia jasa terhadap HPS yang diberikan oleh pengguna jasa. Harga penawaran dapat lebih rendah dari HPS atau lebih tinggi dari HPS. Dengan memilih harga penawaran yang terbaik, pengguna jasa dapat menunjuk penyedia jasa.

Menurut Christodolou (2010), Masalah utama yang dihadapi kontraktor dalam mengajukan harga penawaran adalah mengajukan harga penawaran kompetitif yang tidak terlalu tinggi agar profit besar, akan tetapi juga tidak terlalu rendah dengan harapan berpeluang besar memenangkan lelang.

Dalam Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa, batas kewajaran harga penawaran terhadap Harga Perkiraan

Sendiri (HPS) adalah 80% dari Harga Perkiraan Sendiri (HPS), jika nilai penawaran dibawah 80% Harga Perkiraan Sendiri (HPS) maka diperlukan evaluasi.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan telah menjadi konsep inti dalam rancangan bisnis dan manajemen. Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin 'satis' yang artinya cukup baik atau memadai, dan 'facio' yang artinya melakukan atau membuat. Maka, kepuasan dalam bisnis dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan nilai suatu produk/jasa atau membuat produk/jasa itu memadai (Tjiptono, 2005).

Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan suka atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang diwujudkan oleh produk (hasil) terhadap harapan-harapan mereka. Kepuasan pada pelanggan akan muncul ketika produk yang ditawarkan kepadanya sesuai dengan harapan yang dimilikinya. Dengan demikian, pembeli yang puas akan memberitahukan kepada orang lain dan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Namun apabila terjadi ketidakpuasan akan menyebabkan orang untuk beralih mencari produk lain yang lebih memenuhi harapan mereka.

Menurut pendapat Soelasih (2004) tentang hubungan antara nilai harapan dan nilai persepsi adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai harapan = nilai persepsi, maka konsumen puas

2. Jika nilai harapan $<$ nilai persepsi, maka konsumen sangat puas
3. Jika nilai harapan $>$ nilai persepsi, maka konsumen tidak puas

Berdasarkan uraian-uraian di atas, kepuasan pelanggan erat sekali hubungannya dengan harapan-harapan serta kenyataan (nilai dan kinerja) yang diterima oleh pelanggan setelah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Jika nilai dan kinerja tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika nilai dan kinerja tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan tidak puas.

Dalam bidang bisnis jasa konstruksi, kepuasan pelanggan juga sangat berpengaruh besar pada kemajuan perusahaan. Owner bangunan sebagai pelanggan harus bisa puas dengan hasil kualitas pekerjaan kontraktor pemegang proyek agar dikemudian hari mau menggunakan jasa kontraktor tersebut kembali. Salah satu manfaat bagi perusahaan yang memerhatikan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002) adalah reputasi perusahaan semakin positif yang dapat menciptakan loyalitas pada pelanggan.

2.6 Faktor-faktor Keberhasilan Proyek

Sebuah proyek dapat dikatakan berhasil jika diselesaikan tepat waktu, sesuai anggaran, dan memiliki kualitas yang baik. Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa juga termasuk salah satu faktor keberhasilan proyek. Maka dapat dikatakan jika pembangunan berhasil dengan baik, kepuasan pelanggan akan tercapai. Untuk menentukan keberhasilan proyek, Chan dkk.

(2002) mengutarakan bahwa diperlukan ulasan yang luas dan lengkap dari beberapa kriteria proyek secara umum.

Pandangan tradisional menjelaskan, bahwa kesuksesan didefinisikan sebagai sejauh mana tujuan dan harapan proyek dapat dipenuhi. Kesuksesan dapat dilihat dari berbagai sudut perspektif individu dan tujuan dengan bermacam elemen, termasuk teknis, keuangan, masalah pendidikan, sosial dan professional. Sedangkan kriteria adalah seperangkat prinsip baku atau standar dimana dibuatnya penilaian.

Kriteria untuk proyek dapat diklasifikasikan dalam dua kategori, yaitu Pengukuran secara objektif, dan pengukuran secara subjektif. Kriteria waktu, biaya, dan kualitas adalah kriteria yang sudah diakui secara luas, tetapi yang lain, seperti keuntungan, kinerja teknis, penyelesaian, kesehatan dan keselamatan, produktifitas, dan kelestarian lingkungan, juga merupakan aspek yang penting dalam evaluasi. Adapun kepuasan, tidak adanya konflik, citra professional, estetika, dan pendidikan, sosial, dan aspek professional dianggap kriteria yang masih dipertimbangkan. Deskripsi kriteria untuk mengukur kinerja proyek adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran Secara Objektif

Yang termasuk dalam kriteria objektif adalah *time* (waktu), *cost* (biaya), *health and safety* (kesehatan dan keselamatan) dan *profitability* (keuntungan).

- (1) *Time* (waktu)

Time (waktu) dalam kepuasan proyek merupakan perbandingan antara kemajuan penyelesaian pekerjaan dengan *Time Schedule* yang telah direncanakan.

(2) *Cost* (biaya)

Proyek dapat dikatakan berhasil apabila biaya yang dikeluarkan untuk penyelesaian pekerjaan tidak jauh berbeda dengan rencana anggaran biaya yang telah direncanakan sebelumnya.

(3) *Health and Safety* (kesehatan dan keselamatan)

Keberhasilan dari aspek kesehatan dan keselamatan dapat dilihat dari minimalnya kecelakaan kerja yang terjadi selama masa konstruksi. Selain itu, kelengkapan penyedia jasa dalam menyediakan alat perlindungan diri pun harus diperhitungkan.

(4) *Profitability* (keuntungan)

Keuntungan didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan financial suatu proyek. Profit sebagai criteria fase post konstruksi karena sudah selesai semua pembayaran dan pengeluaran.

2. Pengukuran Secara Subjektif

(1) *Quality* (kualitas)

Kualitas merupakan kondisi dimana proyek memenuhi spesifikasi teknis, fungsi dan arsitektural.

(2) *Technical Perfomance* (kinerja teknis)

Pada proses konstruksi, kejelasan instruksi merupakan hal yang sangat penting untuk meraih keberhasilan. Begitu juga dengan cakupan proyek dan spesifikasi harus jelas dan dimengerti oleh semua pihak.

(3) *Functionality* (Fungsi)

Kriteria ini berkaitan dengan harapan partisipan proyek dan dapat diukur melalui tingkat kesesuaian pekerjaan dengan spesifikasi kinerja teknis.

(4) *Productivity* (produktifitas)

Produktivitas dapat diterima secara universal sebagai salah satu criteria keberhasilan proyek, juga menjadi indicator efektifitas biaya proyek. Produktivitas mengacu pada jumlah sumber daya yang digunakan untuk menyelesaikan proyek.

(5) *Satisfaction* (kepuasan)

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat kebahagiaan pihak pengguna jasa atau pejabat pengawas terhadap hasil pekerjaan.

(6) *Environmental Sustainability* (kelestarian lingkungan)

Proyek konstruksi seringkali memberikan dampak yang negatif pada lingkungan sekitar. Kebisingan juga termasuk dalam gangguan yang dihasilkan oleh kegiatan

proyek. Hal-hal semacam itu yang biasanya digunakan sebagai kriteria untuk mengevaluasi keberhasilan proyek.

2.7 Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian yang membahas tentang kepuasan OPD dan penawaran harga, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Jurnal Nasional oleh Muhammad Syahroni, melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Owner terhadap Kinerja Kontraktor di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang” (2018). Hasil dari penelitian tersebut adalah :
 - (1) Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, nilai kinerja ataupun pelayanan dari pihak kontraktor ialah sebesar 66.32%, dan nilai ini termasuk kedalam kriteria puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden atau Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kontraktor yang sudah melaksanakan suatu proyek.
2. Jurnal Nasional oleh Hamdani Zaidir, dan M. Nursyaifi Yulius, melakukan penelitian tentang “Analisis Resiko Harga Penawaran Underestimate terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek pada Satuan Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Sumatra Barat”. Hasil dari penelitian tersebut adalah :

(1) Penawaran *underestimate* berpengaruh pada variabel kualitas pekerjaan konstruksi. Risiko yang harus diperhitungkan terhadap penawaran *underestimate* yang dapat mempengaruhi kualitas proyek konstruksi jalan yang paling signifikan antara lain :

- a. Mutu material tidak sesuai dengan spesifikasi.
- b. Material yang digunakan kurang dari yang dibutuhkan.
- c. Jumlah alat yang digunakan tidak memadai

3. Jurnal Internasional oleh Muhamad Agung Wibowo, I Nyoman Yudha Astana, dan Rusdi H melakukan penelitian tentang “Analisis Strategi Penawaran, Kinerja Proyek dan Hubungan Kinerja Perusahaan dalam Konstruksi”. Hasil dari penelitian tersebut adalah :

- (1) Analisis menemukan bahwa strategi penawaran memiliki dampak langsung pada kinerja proyek.
- (2) Strategi penawaran tidak memiliki dampak secara langsung pada kinerja perusahaan, namun dalam proyek keduanya saling berhubungan.
- (3) Strategi penawaran kontraktor ditentukan oleh sejumlah besar faktor. Penelitian telah menemukan bahwa 10 (sepuluh) faktor yang berkontribusi untuk meningkatkan strategi penawaran kontraktor, di sisi lain kinerja proyek ditentukan oleh 6 (enam) faktor, dan kinerja perusahaan ditentukan oleh 5 (lima) faktor.

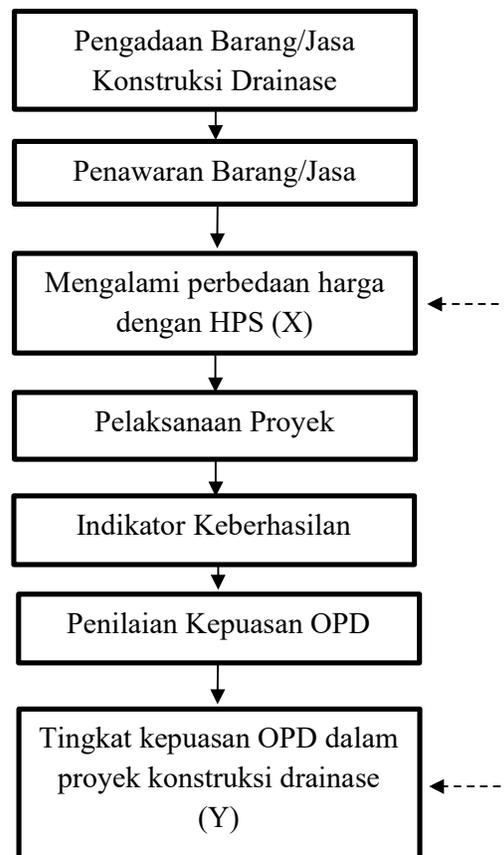
- (4) Faktor-faktor tersebut menjadi penentu yang berharga untuk membantu kontraktor menjadi lebih fokus mengembangkan proses penawaran mereka; akhirnya kinerja yang lebih baik akan tercapai.
- (5) Faktor-faktor strategi penawaran meliputi situasi ekonomi, persaingan, karakteristik perusahaan, kontrak, klien karakteristik, pengalaman perusahaan, karakteristik proyek, manfaat, pembiayaan proyek dan situasi penawaran. Sementara waktu, produktivitas, biaya, keamanan, kualitas, dan lingkungan proyek muncul sebagai faktor yang paling menentukan dari proyek kinerja, dan proses bisnis internal, keuangan, serta lingkungan.

2.8 Kerangka Berfikir

Dalam pengadaan barang/jasa pemerintah, khususnya pada proyek konstruksi drainase, untuk memilih penyedia jasa biasanya akan diadakan pelelangan. Dalam pelelangan pemenang akan dipilih berdasarkan penawaran yang paling rendah, dan seringnya di bawah Harga Penawaran Sendiri (HPS). Setelah terpilihnya kontraktor, kontraktor tersebut akan melaksanakan proses pembangunan proyek tersebut hingga selesai sesuai waktu pada kontrak.

Pemilihan pemenang berdasarkan proses evaluasi harga penawaran dalam praktiknya sering mengalami perbedaan dengan HPS. Harga penawaran yang di bawah HPS dikhawatirkan memiliki hasil pekerjaan yang tidak baik saat pelaksanaan pekerjaan. Keberhasilan proyek yang ditentukan

oleh indikator-indikator keberhasilan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan OPD. Dalam penilaian berbentuk angket yang diisi oleh OPD akan diketahui tingkat kepuasan OPD terhadap perbedaan harga penawaran dengan HPS serta keterikatan hubungan perbedaan harga penawaran dengan HPS yang mempengaruhi kualitas pekerjaan. Berikut adalah skema kerangka berfikir.



Gambar 2.2. Skema Kerangka Berfikir
Sumber : Ilustrasi penulis

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah untuk proyek drainase di Kota Semarang dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa organisasi Perangkat Daerah merasa “Sangat Puas” yang berkisar di angka 81,49% hingga 98,49% dengan rata-rata 93,58%.
2. Sedangkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang harus diperbaiki lagi oleh Penyedia Jasa adalah ketepatan waktu pelaksanaan proyek, kualitas pekerjaan, penggunaan biaya yang wajar, kinerja teknis yang baik, estetika penyelesaian pekerjaan, kelestarian lingkungan, produktifitas pekerjaan, kualitas pelayanan, penyelesaian pekerjaan, dan kelengkapan serta kepatuhan pada K3.
3. Dengan nilai korelasi produk momen sebesar 0,278. Menurut pedoman interpretasi koefisien korelasi, hubungan antara presentase harga penawaran dengan HPS tergolong dalam kategori ‘Rendah’ sedangkan arah hubungannya positif yang berarti semakin tinggi presentase harga penawaran dengan HPS maka semakin tinggi tingkat kepuasan OPD. Namun, karena hubungan antar variabel rendah pengaruh presentase perbedaan harga penawaran dengan HPS tidak begitu mempengaruhi tingkat kepuasan OPD.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dicapai, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penilaian Organisasi Perangkat Daerah yang sudah merasa sangat puas terhadap kinerja para Penyedia Jasa/Kontraktor, hendaknya pihak Penyedia Jasa/Kontraktor tersebut dapat mempertahankan kinerjanya agar bukan hanya kepuasan Pengguna Jasa yang tercapai, namun kualitas pekerjaan yang baik juga dapat dirasakan oleh semua pihak.
2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan indikator-indikator dalam penelitian ini, karena tentunya masih banyak indikator lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para pengguna jasa pada proyek pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirson, Armaini. 1999. *Pengantar Manajemen Proyek*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Bisnis Indonesia. 2017. *Lelang Proyek : Penawaran Harus Lebih Realistis*. <https://surabaya.bisnis.com/read/20170711/437/669960/lelang-proyek-penawaran-harus-lebih-realistis/>. 7 April 2019 (17:40).
- Bisnis Indonesia. 2019. *Lelang Jasa Konsultansi Akan Lebih Tertata, Kenapa?*.<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190117/45/879599/lelang-jasa-konsultansi-akan-lebih-tertata-kenapa>. 7 April 2019 (17:46).
- Chan, Albert P.C., dan Lam WM Edmond. (2002). Kerangka Kriteria Kesuksesan untuk Desain/Prouek Pembangunan. *Jurnal Manajemen Teknik*, 18(3), 120 - 128
- Husein, Abrar. 2011. *Manajemen Proyek, Perencanaan, Penjadwalan, & Pengendalian Proyek*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kartika, Nia dan Maulana, Adi Chandra. 2018. Analisis Penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* Pada Perusahaan Kontraktor Dengan Pendekatan Metode Servqual Di Kota Sukabumi. *Jurnal Imiaal Sains dan Teknologi* 8(1) : 673-688.
- Kotler Keller. 2009. *Managemen Pemasaran Edisi ke-14*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 1999. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12 Edition Jilid 1*. Jakarta : Erlangga

- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP).
<http://lpse.semarangkota.go.id//eproc4/lelang#>. 25 Maret 2019
(09.00).
- Nurfarida, Iva . (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan untuk
Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Modernisasi*, 11(2), 137–140.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010. *Tentang
Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah*. 6 Agustus 2010. Bogor.
- Sidauruk, E. 2010. Hubungan Eksekutif Desa dengan Legislatif Desa dalam
Penetapan Peraturan Desa Tentang Pembangunan Fisik Desa Marga
Kaya. *Skripsi*. Program S1 Universitas Almpung. Lampung.
- Soeharto, Imam. 1999. *Manajemen Proyek, Dari Konseptual Sampai
Operasional*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suparyakir. 2010. *Pelelangan Jasa Konstruksi, Seluk Beluk Praktis dari A
sampai Z Penyiapan Dokumen Penawaran*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Suripin, 2004. *Sistem Drainase Perkotaan Yang Berkelanjutan*. Jogjakarta :
ANDI
- Syahroni dan Siswoyo. 2018. Analisis Kepuasan Owner Terhadap Kinerja
Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
Kabupaten Lumajang. *Jurnal Rekaya dan Manajemen Konstruksi*
6(3) : 165-170.
- Syaifullah, I Gede Pasek S. W, dan Ario Y. H. 2018. Sistem Informasi
Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA
(Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik
Universitas Mataram. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknik Informatika*
2(1) : 37-43.

Tjiptono, Fandy, 1999. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*.
Yogyakarta: Penerbit Andi

Wibowo Muhammad A, dan Astana Yudha. Analisis Strategi Penawara,
Kinerja Proyek dan Hubungan Kinerja Perusahaan dalam
Konstruksi. *Jurnal Internasional* 125(2015) : 95-102.

Zaidir Hamdani, dan Yulius Nursyafi M. 2014. Analisis Risiko Penawaran
Underestimate Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Pada Satuan
Kerja Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Provinsi Sumatera
Barat. *Jurnal Penelitian Program Pasca Sarjana* : 11-12.