

**ANALISIS KINERJA SUBKONTRAKTOR BERDASARKAN
PENILAIAN KONTRAKTOR UTAMA PADA PELAKSANAAN
GEDUNG BERTINGKAT DI KALIMANTAN TIMUR
(STUDI KASUS: PROYEK PEMBANGUNAN RUMAH SUSUN
UNTUK ASN, IBU KOTA NUSANTARA, KALIMANTAN TIMUR)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



**SYIFA FAUZIAH NURRAHMAH
1232914043**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Syifa Fauziah Nurrahmah

NIM : 1232914043

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Fauziah Nurrahmah
NIM : 1232914043
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Subkontraktor Berdasarkan Penilaian Kontraktor Utama pada Pelaksanaan Gedung Bertingkat di Kalimantan Timur (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Rumah Susun untuk ASN, Ibu Kota Nusantara, Kalimantan Timur)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Susania Novita Putri, S.T., M.T. ()

Penguji : Ade Asmi, ST., M.Sc., PhD., IPM., ASEAN ENG ()

Penguji : Dr. Ir. Budianto Ontowirjo, MSc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas kehendak-Nya, kemurahan hati-Nya, dan pertolongan-Nya penelitian untuk tugas akhir ini dapat diselesaikan sebaik-baiknya dengan lancar. Tidak lupa penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu baik lewat doa, dukungan, bimbingan dan arah selama proses penyusunan tugas akhir ini.

1. Teruntuk Mama dan Bapak terima kasih atas doa dan dukungannya selalu sampai dengan saat ini. Semoga Mama dan Bapak sehat dan bahagia selalu.
2. Teruntuk kedua kakak beserta kedua kakak ipar yang selalu memberi semangat dan dukungan baik berupa materi maupun non materi.
3. Teruntuk M. Ilham Ramadhan sebagai perantara untuk menyebarkan kuesioner untuk data analisis maupun kuesioner validasi kepada para ahli konstruksi di proyek, sebagai narasumber yang setiap saat siap untuk ditanya hal-hal yang berkaitan dengan data-data maupun hal-hal lain berkaitan dengan proyek agar bisa dituangkan dalam tugas akhir ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya selalu, kapan pun dan di mana pun.
4. Teruntuk Ibu Susania Novita Putri, selaku dosen pembimbing atas segala arahan, bimbingan, masukan dan semangatnya untuk menyediakan waktu asistensi di tengah kesibukannya.
5. Teruntuk atasan dan rekan-rekan Departemen UKSP terima kasih atas semangatnya dan terima kasih telah saling mendukung satu sama lain untuk sama-sama bertumbuh menjadi lebih baik.
6. Teruntuk kedua sahabat yang ada di Bandung, terima kasih untuk kebersamaannya hingga detik ini semoga bisa terus bertumbuh bersama hingga tua nanti.
7. Teruntuk 75 responden dan 3 ahli bidang konstruksi terima kasih atas kesediaan waktunya untuk membantu dalam proses penelitian hingga akhir.
8. Terima kasih untuk semua yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Besar harapan saya agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun non akademis. Mudah-mudahan banyak kebaikan yang mengalir untuk seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam prosesnya maupun yang membacanya kelak. Semoga kebaika, kemudahan, dan petunjuk-Nya selalu menyertai langkah kita semua.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Fauziah Nurrahmah
NIM : 1232914043
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KINERJA SUBKONTRAKTOR BERDASARKA PENILAIAN
KONTRAKTOR UTAMA PADA PELAKSANAAN GEDUNG BERTINGKAT DI
KALIMANTAN TIMUR (STUDI KASUS: PROYEK PEMBANGUNAN RUMAH
SUSUN UNTUK ASN, IBU KOTA NUSANTARA, KALIMANTAN TIMUR)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2025

Yang menyatakan



(Syifa Fauziah Nurrahmah)

ABSTRAK

Pemindahan ibu kota negara Indonesia ke Kalimantan Timur didasarkan pada UU No.3 tahun 2022 (UU IKN) dengan tujuan untuk pemerataan pembangunan. Adapun salah satu proyeknya adalah pembangunan Rumah Susun ASN dengan kontrak lumpsum *design and build*. Dalam pelaksanaannya kontraktor utama bermitra dengan beberapa subkontraktor. Namun, timbul berbagai masalah yang mempengaruhi kinerja subkontraktor sehingga diperlukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan faktor kinerja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, menganalisis hasil pengukuran kontraktor pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja subkontraktor serta mengevaluasi tingkat kepuasan kontraktor utama terhadap kinerja subkontraktor pada proyek pembangunan ASN secara keseluruhan. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Anylisis* (IPA), analisis *gap*, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis dengan metode *Importance Performance Anylisis* (IPA) menunjukkan faktor kinerja yang perlu ditingkatkan adalah ketepatan waktu dan kemampuan pengelolaan pembiayaan proyek, serta faktor kinerja yang dipertahankan adalah komunikasi, penggunaan material sesuai spesifikasi, lingkup pekerjaan, metode kerja, dan pemahaman alur administrasi. Hasil analisis analisis *gap* menunjukkan faktor kinerja dengan kriteria “Sangat Puas” adalah cepat tanggap menghadapi perubahan, sedangkan untuk kriteria “Sangat Tidak Puas” adalah ketepatan waktu dan kemampuan pengelolaan pembiayaan proyek. Tingkat kepuasan kontraktor utama terhadap kinerja subkontraktor pada proyek pembangunan Rumah Susun ASN secara keseluruhan adalah sebesar 78,6% yang termasuk pada kriteria “Puas”.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, manajemen proyek, kinerja subkontraktor, *Importance Performance Anylisis* (IPA), analisis *gap*, *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ABSTRACT

The relocation of Indonesia's capital city to East Kalimantan is mandated by Law No. 3 of 2022 (IKN Law), with the aim of achieving equitable national development. One of the implemented project is the construction of ASN Apartements under a lumpsum design and build contract. In its implementation, the main contractor collaborates with several subkontractors; however, various issues have emerge that affect subcontractor performance, making evaluaton necessary. This study aims to identify perfomance factors that need improvement and those that should be maintained, analyze the contractor;s assesment of factors influencing subcontractor performance, and evaluate the main contractor's overall satisfaction with subcontractor performance in the ASN Apartment construction project. The analytical methods employed in this study are Importance Peformance Anylisis (IPA), gap analysis, and Customer Satisfaction Index (CSI). The IPA result show that timeliness and project finansial management are the main factors that need improvement, while communication, compliance with material specification, scope of work, work methods, and understanding of administrative procedures are factors that should be maintained. The gap analysis indicates that responsiveness to change is rated "Very Satisfied", whereas timeliness and project finansial management are rated "Very Dissatisfied". Overall, the main contractor;s satisfaction with subcontractor performance in the ASN Apartment project is 78,6%, which falls into the "Satisfied" category.

Keywords: *customer satisfaction, project management, subcontractor performance, Peformance Anylisis (IPA), gap analysis, Customer Satisfaction Index (CSI)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

UNGKAPAN TERIMA KASIH.....iv

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v

ABSTRAK.....vi

ABSTRACTvii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR TABELxii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I..... 1

 1.1. Latar Belakang..... 1

 1.2. Identifikasi Masalah 5

 1.3. Rumusan Masalah.....5

 1.4. Tujuan Penelitian 5

 1.5. Batasan Masalah 6

 1.6. Manfaat Penelitian..... 6

 1.7. Sistematika Penulisan 6

BAB II 7

 3.1. Proyek Konstruksi 7

 3.2. *Design and Build* (Rancang Bangun)..... 8

 3.3. Sumber Daya Proyek 9

 3.3.1. *Manpower* atau Tenaga Kerja..... 10

 3.3.2. *Money* atau Biaya 10

 3.3.3. *Method* atau Metode 11

 3.3.4. *Material* atau Bahan 11

 3.3.5. *Machine* atau Alat..... 12

 3.4. Manajemen Proyek 12

 3.5. Tujuan dan Sasaran Proyek 15

 3.6. Pelaku pada Proyek Konstruksi..... 16

 3.6.1. Pemilik Proyek 16

3.6.2.	Konsultan.....	17
3.6.3.	Kontraktor.....	17
3.6.4.	Subkontraktor	18
3.6.5.	Pemasok.....	19
3.7.	Sistem Subkontrak.....	20
3.7.1.	Alasan Adanya Sistem Subkontrak.....	20
3.7.2.	Aturan Terkait Subkontrak	21
3.7.3.	Hubungan dalam Sistem Subkontrak	23
3.8.	Kualitas Pelayanan Subkontraktor.....	25
3.8.1.	Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	26
3.8.2.	Keandalan (<i>reliability</i>)	26
3.8.3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	27
3.8.4.	Jaminan (<i>assurance</i>).....	27
3.8.5.	Empati (<i>empathy</i>)	28
3.9.	Kepuasan Pelanggan.....	28
3.10.	Evaluasi Kinerja Subkontraktor.....	29
3.11.	Penelitian Terdahulu	30
3.12.	Kesenjangan Penelitian (<i>Research Gap</i>)	35
BAB III.....		37
3.1.	Diagram Alir Penelitian	37
3.2.	Tahapan Penelitian.....	37
3.3.	Metode Penelitian	38
3.4.	Subjek Penelitian	38
3.5.	Lokasi Penelitian	39
3.6.	Objek yang Diteliti	41
3.7.	Populasi dan Sampel pada Penelitian.....	41
3.7.1.	Populasi Penelitian	41
3.7.2.	Sampel Penelitian	41
3.7.3.	Rancangan dan Penilaian Kuisisioner.....	43
3.8.	Proses Analisis.....	47
3.8.1.	Deskripsi Data Kuisisioner.....	47
3.8.2.	Uji Validitas	48
3.8.3.	Uji Reliabilitas.....	49

3.8.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	50
3.8.5.	Metode Analisis <i>Gap</i>	54
3.8.6.	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	56
3.9.	Validasi Analisis oleh Para Ahli.....	59
BAB IV	60
4.1.	Jumlah Responden.....	60
4.2.	Deskripsi Data Kuisisioner.....	61
4.2.1.	Identifikasi Demografi Responden.....	61
4.2.2.	Tabulasi Data Kuisisioner	64
4.3.	Uji Validitas dengan SPSS.....	65
4.4.	Uji Reliabilitas dengan SPSS	67
4.5.	Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	67
4.6.	Analisis Metode Analisis <i>Gap</i>	71
4.7.	Analisis Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	73
4.8.	Pembahasan Hasil Analisis.....	75
4.9.	Validasi Hasil Analisis oleh Para Ahli	93
BAB V	102
5.1.	Kesimpulan.....	102
5.2.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Petumbuhan dan Kontribusi PDRD Triwulan I-2024 1
 Gambar 1.2. Sebaran Penduduk Hasil Sensus Penduduk Tahun 20202
 Gambar 1.3. Data Konversi Lahan di Indonesia2

Gambar 2.1. Bentuk Kontrak Design and Build..... 8
 Gambar 2.2 Proses Sistem Design and Build 9
 Gambar 2.3 Sumber Daya Proyek 10
 Gambar 2.4. Segitiga Manajemen Proyek 13
 Gambar 2.5. Triple Constraint (Ervianto, 2009)..... 14
 Gambar 2.6. Para Pelaku Proyek Konstruksi 16
 Gambar 2.7. Tipe Hubungan Subkontraktor.....23

Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian37
 Gambar 3.2. Lokasi Proyek Pembangunan Rumah Susun untuk ASN 39
 Gambar 3.3. Kondisi Proyek Pembangunan Rumah Susun untuk ASN40
 Gambar 3.4. Site Plan Proyek Pembangunan Rumah Susun untuk ASN.....40
 Gambar 3.4. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) 52
 Gambar 3.5. Diagram Alir Proses Analisis Metode IPA 53
 Gambar 3.6. Diagram Alir Proses Analisis *Gap*..... 55
 Gambar 3.7. Diagram Alir Proses Analisis Metode CSI 58

Gambar 4.1 Diagram Persentase Pengalaman Kerja62
 Gambar 4.2 Diagram Persentase Jenjang Pendidikan 63
 Gambar 4.3 Diagram Kartesius Metode IPA 69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Porsi Pekerjaan Subkontraktor pada Beberapa Negara	3
Tabel 1.2. Contoh Permasalahan Subkontraktor dan Kontraktor Utama.....	4
Tabel 2.1. Faktor Penggunaan Subkontraktor	21
Tabel 2.2. Aturan Terkait Subkontrak di Indonesia	21
Tabel 2.3. Faktor Hubungan Kontraktor dan Subkontraktor di Beberapa Negara	23
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1. Data Umum Proyek Pembangunan Rumah Susun untuk ASN	39
Tabel 3.2. Rincian Jumlah Sampel Penelitian	43
Tabel 3.3. Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	44
Tabel 3.4. Rancangan Kuisisioner Evaluasi Kinerja Subkontraktor	44
Tabel 4.1. Rincian Jumlah Responden yang Mengisi Kuisisioner	60
Tabel 4.2 Demografi Jabatan dan Fungsi terhadap Pengalaman Kerja	62
Tabel 4.3 Demografi Jurusan Pendidikan terhadap Jenjang Pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Label Variabel	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.7 Mean Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian	68
Tabel 4.8. Variabel-variabel Kinerja Kuadran I.....	69
Tabel 4.9 Tabel Analisis <i>Gap</i> per Variabel	71
Tabel 4.10. Kriteria Pengukuran Nilai <i>Gap</i> Variabel.....	72
Tabel 4.11. Kriteria Pengukuran Nilai <i>Gap</i> Variabel.....	73
Tabel 4.12. Tabel Perhitungan pada <i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	73
Tabel 4.13. Kriteria Analisis Metode CSI.....	74
Tabel 4.14. Kuadran I – Prioritas Utama	76
Tabel 4.15. Perbandingan dan Contoh Variabel Kuadran I	76
Tabel 4.16. Kuadran II – Pertahankan Prestasi.....	79
Tabel 4.17. Perbandingan dan Contoh Variabel Kuadran II	81
Tabel 4.18. Kuadran III – Prioritas Rendah.....	84
Tabel 4.19. Perbandingan dan Contoh Variabel Kuadran III.....	85
Tabel 4.20. Kuadran IV – Berlebihan.....	87
Tabel 4.21. Perbandingan dan Contoh Variabel Kuadran IV.....	87
Tabel 4.22. Ranking Variabel Analisis <i>Gap</i>	91
Tabel 4.22. Jumlah Variabel pada Kategori Kepuasan Analisis <i>Gap</i>	92
Tabel 4.24. Profil Para Ahli di Bidang Konstruksi	93
Tabel 4.25. Tanggapan Validasi Hasil Analisis Ahli Bidang Konstruksi 1	94
Tabel 4.26. Tanggapan Validasi Hasil Analisis Ahli Bidang Konstruksi 2.....	95
Tabel 4.26. Tanggapan Validasi Hasil Analisis Ahli Bidang Konstruksi 3.....	97
Tabel 4.28. Ringkasan Hasil Validasi Para Ahli	100

DAFTAR LAMPIRAN

Formulir Kuesioner Pengukuran Kinerja Subkontraktor.....	108
Tabulasi Kuesioner – Tingkat Kepentingan.....	139
Tabulasi Kuesioner – Tingkat Kepuasan.....	142
<i>Output</i> Uji Validitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	145
<i>Output</i> Uji Validitas SPSS Tingkat Kepuasan.....	150
Output Diagram Kartesius Metode IPA.....	155
Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana).....	157
Formulir Validasi Ahli di Bidang Konstruksi Terhadap Hasil Penelitian.....	162