



## Analysis of Construction Workers' Perceptions of Company Services (Case Study: PT. Konawe Multi Usaha)

Sitti Nurkhalisah Bachmid<sup>1)</sup>, Irwan Lakawa<sup>2\*)</sup>, Sufrianto<sup>3)</sup> Catrin Sudardjat<sup>4)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

<sup>2)</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

<sup>3)</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

<sup>4)</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

\*Corresponding author : [ironelakawa@gmail.com](mailto:ironelakawa@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

Employee Perception,  
Company Service,  
Customer Satisfaction  
Index

#### How to cite:

Sitti Nurkhalisah Bachmid,  
Irwan Lakawa , Sufrianto,  
Catrin Sudardjat (2022).  
Tinjauan Pelaksanaan  
Proyek Konstruksi Dengan  
Menggunakan Metode  
Line Of Balance  
Pembangunan The Park  
Kendari.



### ABSTRACT

*In supporting the success of infrastructure development, it is necessary to have good cooperation between owners, contractors and workers which must be supported by the implementation of a project management system. A construction project is a series of activities which are generally short-term, dynamic, with varying intensity of activities and limited funds. If the project construction implementation is not managed properly, it will become a conflict or dispute between the elements involved in project implementation. In the current reform era, improving the quality of public services is a demand for workers where workers have begun to understand their rights as workers/employees.*

*The purpose of the study was to determine the contractor's performance and to determine the perception of construction workers on the services of the company PT. Konawe Multi Usaha. The results showed that the perception of construction workers on the company's services at the company PT. Konawe Multi Usaha is rated by workers in the category of Fairly Good. There are factors that influence the perception of construction workers' satisfaction on company service satisfaction by using the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, the value of worker satisfaction is 73.43%, which means that the level of worker satisfaction is in the Satisfied category.*

## **1. Pendahuluan**

Proyek konstruksi dapat diartikan sebagai proyek yang melibatkan banyak pihak dan terjadi banyak proses yang “rumit” pada setiap pekerjaannya. Karena pekerjaan yang cukup rumit itulah diperlukan seorang ahli di bidang konstruksi, yaitu pemborong atau biasa juga disebut dengan kontraktor. Semakin kompleks dan canggih proyek yang dikerjakan dengan melibatkan penggunaan sumber daya manusia, material dan dana yang jumlahnya bertambah besar. Sektor konstruksi menempati posisi ketiga sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia sepanjang 2016, dengan kontribusi 0,5% setekah sektor industri pengolahan dan sektor perdagangan. (Iqbal, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, oleh karena itu Indonesia tidak bisa lepas dari pembangunan dan pengembangan di segala bidang, salah satunya adalah pembangunan dan pengembangan sektor usaha konstruksi. Proyek konstruksi merupakan suatu rangkaian yang hanya satu kali dilaksanakan dan umumnya berjangka waktu pendek. Dalam rangkaian kegiatan tersebut, terdapat suatu proses mengolah sumber daya proyek menjadi suatu hasil kegiatan yang berupa bangunan. Sukses tidaknya proyek konstruksi tergantung pada efektifitas pengelolaan sumber daya manusia (Dini, 2017).

Pelayanan perusahaan dapat dilihat bagaimana caranya dalam melaksanakan manajemen konstruksi yang meliputi penjadwalan proyek, pengadaan material, perencanaan biaya alat, menyiapkan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), handle manajemennya, agar pekerjaan konstruksi dapat berjalan sesuai rencana. Sistem pengelolaan konstruksi dalam proyek dapat dikatakan mempunyai pengaruh penting seperti yang diharapkan. Dengan melakukan penataan kegiatan pekerjaan konstruksi maka semua proses kegiatan pekerjaan konstruksi mendapatkan hasil pekerjaan yang baik, biaya yang ekonomis dan kualitas yang baik (Astri, 2016).

Dalam upaya untuk mengatur atau memajemen penggunaan sumber daya manusia agar realistis, maka seorang kontraktor pelaksana harus mengetahui tingkat produktivitas tenaga kerja. Hal tersebut sangat diperlukan untuk memantau dan memetakan apa yang akan terjadi pada suatu proyek akibat penggunaan dan pemanfaatan tenaga kerja (Eduardo, 2016).

Melihat dari masalah yang ada dari pelayanan di perusahaan dan dari hasil penelitian terdahulu yang memperkuat bahwa adanya sebuah persepsi pekerja konstruksi terhadap pelayanan yang ada pada perusahaan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dan dibuat untuk mengamati lebih lanjut tentang; “Persepsi Pekerja Konstruksi Terhadap Pelayanan Perusahaan (Studi Kasus: PT. Konawe Multi Usaha)”.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **A. Definisi Prilaku**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Berbicara tentang arsitektur keprilaku maka kita perlu mengetahui lebih dahulu apa itu “psikologi”, psikologi adalah ilmu pengetahuan tentang tingkah laku dan pengetahuan psikis (jiwa) manusia. Sedangkan jiwa diartikan sebagai jiwa yang memateri, jiwa yang meraga, yaitu tingkah laku manusia (segala aktivitas, perbuatan, dan penampilan diri) sepanjang hidupnya, (Supryono, 2018).

Manusia tinggal atau hidup dalam suatu lingkungan sehingga manusia dan lingkungan saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Lingkungan sungguh dapat mempengaruhi manusia secara psikologi (Supryono, 2018).

## **B. Konstruksi**

Menurut Huatagaol (2018) Kata “Konstruksi” dapat di definisikan sebagai tatanan/susunan dari elemen-elemen suatu bangunan yang kedudukan setiap bagian-bagiannya sesuai dengan fungsinya. Berbicara tentang konstruksi, maka yang terbayangkan adalah gedung bertingkat, jembatan, bendungan, dam, jalan raya, bangunan irigasi, lapangan terbang dan lain-lain. Secara umum konstruksi ada 2 (dua) macam yaitu:

- a. Konstruksi Bangunan Gedung, terdiri atas: bangunan gedung, perumahan, hotel dan lain-lain; dan Konstruksi Bangunan Sipil, seperti jembatan, jalan, lapangan terbang, terowongan, irigasi, bendungan dan lain-lain.
- b. Perencanaan (*Planning*)

Menurut (Dadang, 2017) fungsi perencanaan dari manajemen konstruksi adalah menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Ini menyangkut pada pengambilan keputusan terhadap beberapa pilihan-pilihan yang berkaitan pada proses pembuatan konstruksi. Perencanaan harus dibuat dengan cermat, lengkap, terpadu dan dengan tingkat kesalahan paling minimal. Namun hasil dari perencanaan bukanlah dokumen yang bebas dari koreksi karena sebagai acuan bagi tahapan pelaksanaan dan pengendalian, perencanaan harus terus disempurnakan secara *iterative* untuk menyesuaikan dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi pada proses selanjutnya.

## **C. Persepsi Pekerja**

Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Pangestu, 2018).

Sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi. Jadi persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasikan terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu (Sisdiyantoro, 2019).

Pekerja diartikan sebagai seseorang yang bekerja menghasilkan barang dan/ jasa kemudian menerima upah sebagai bentuk imbalan. Pelaksanaan konstruksi bangunan, ada banyak sekali macam-macam pekerja yang dipekerjakan. Pekerja bekerja berdasarkan kemampuan dan keahlian masing-masing. Pekerja dapat semakin mahir menggeluti suatu konsentrasi pekerjaan karena banyaknya pengalaman kerja yang mereka dapatkan (Panjaitan, 2020).

Jadi pengertian persepsi pekerja dapat disimpulkan sebagai tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan berdasarkan kemampuan dan keahlian masing-masing.

## **D. Kualitas Pelayanan**

Menurut Yakti (2018) kualitas pelayanan merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*).

Sedangkan menurut Pangestuti (2021). kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai suatu keberhasilan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu ukuran keberhasilan dari perusahaan itu sendiri (Pangestuti, 2021).

#### **E. Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Pengukuran suatu kinerja kontraktor dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena saat ini belum memuaskan.

#### **F. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

Mengukur tingkat kepuasan dapat menggunakan pengukuran dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Pengukuran terhadap Customer Satisfaction Index (CSI) diperlukan dalam analisis kepuasan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Indeks ini diperlukan karena proses pengukuran kepuasan bersifat kontinu.

### **3. Metode Penelitian**

#### **A. Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan**

Penelitian ini berlokasi pada konstruksi jalan yaitu pada jalan Abdullah Silondae - Ahmad Yani kota Kendari yang di selenggarakan oleh PT. Konawe Multi Usaha sebagai kontraktor pelaksana dalam paket proyek preservasi jalan dalam kota Kendari – batas kota Kendari.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi di penelitian ini adalah seluruh pekerja berjumlah 50 orang yang terlibat pada proyek pelaksanaan konstruksi jalan (jalan Abdullah silondae – ahmad yani) Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah 50 orang yang meliputi kontraktor, konsultan, kontraktor, kuli dan seluruh pekerja yang bekerja di PT. Konawe Multi Usaha.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini tersaji pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Jenis dan sumber data

No	Jenis Data	Sumber data
1	a. Gambaran Persepsi Pekerja Konstruksi Terhadap Pelayanan Perusahaan. b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Persepsi Pekerja Konstruksi Terhadap Pelayanan Perusahaan.	Primer
2	Waktu dan akhir di mulainya pekerjaan berdasarkan jadwal yang ditetapkan.	Sekunder

Sumber : Rancangan Penelitian 2022.

#### D. Variabel Penelitian

Adapun Indikator Variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2 Indikator Variabel Penelitian.

Unsur yang ditinjau	Indikator
Penempatan pada posisi yang sesuai dengan minat saya.	Pendidikan ( <i>education</i> )
Latar belakang pendidikan dan keterampilan saya memberi andil besar dalam penyelesaian pekerjaan.	
Perusahaan memberikan kemudahan dan memenuhi sarana kerja yang saya butuhkan.	Kenyamanan ( <i>Convenience</i> )
Ruang kerja saya memberi ketenangan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	
Kebersihan dan kenyamanan ruangan mempengaruhi keberhasilan kerja saya.	
Perusahaan menawarkan adanya peluang promosi (karir) secara reguler dan adil.	Promosi karir ( <i>Career promotion</i> )
Pendapatan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	Gaji ( <i>Wages</i> )
Kepuasan pendapatan yang diterima dibandingkan rekan kerja pada posisi yang sama.	
Perusahaan berani menanggung risiko dan kerugian apabila terjadi kecelakaan.	Keamanan ( <i>Security</i> )
Perusahaan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada saya dengan penyampaian informasi yang jelas.	Responsif ( <i>Responsiveness</i> )
Perusahaan bersikap terbuka apa adanya terhadap pekerja.	Keterbukaan ( <i>openness</i> )

Unsur yang ditinjau	Indikator
Keadaan yang ada di lokasi pekerjaan seperti tata karna atau sopan santun.	Pelayanan ( <i>service</i> )
Perusahaan memberikan layanan kepada saya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dengan akurasi yang tinggi	
Jam pelayanan PT. Konawe Multi Usaha sesuai dengan kebutuhan pekerja	
Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan para pekerja	

Sumber : Hasil Analisis 2022.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil	Kesimpulan
P1	0,498	0,329	$0,498 > 0,329$	Valid
P2	0,540	0,329	$0,540 > 0,329$	Valid
P3	0,610	0,329	$0,610 > 0,329$	Valid
P4	0,450	0,329	$0,450 > 0,329$	Valid
P5	0,608	0,329	$0,608 > 0,329$	Valid
P6	0,455	0,329	$0,455 > 0,329$	Valid
P7	0,573	0,329	$0,573 > 0,329$	Valid
P8	0,288	0,329	$0,288 > 0,329$	Tidak Valid
P9	0,305	0,329	$0,305 > 0,329$	Tidak Valid
P10	0,283	0,329	$0,283 > 0,329$	Tidak Valid
P11	0,308	0,329	$0,308 > 0,329$	Tidak Valid
P12	0,527	0,329	$0,527 > 0,329$	Valid
P13	0,633	0,329	$0,633 > 0,329$	Valid
P14	0,589	0,329	$0,589 > 0,329$	Valid
P15	0,307	0,329	$0,307 > 0,329$	Tidak Valid

Sumber : Hasil Analisis 2022

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item
0,738	15

Sumber : Hasil Analisis 2022

Tabel 4.2 di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas dari instrumen penelitian dengan banyaknya item pertanyaan sebanyak 15 item. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,738 dengan tingkat signifikansi 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan instrumen penelitian adalah reliabel. Seluruh item pertanyaan dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Customer Satisfaction Index**

Pengolahan data berfungsi untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan para pekerja terhadap kinerja kontraktor yang sudah mengerjakan suatu proyek. Pengolahan data ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kebaikan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat besarnya indeks yang didapat dari hasil perhitungan. Adapun cara menghitung tingkat keBaikan menggunakan *CSI* adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai *Mean Importance Score (MIS)* berasal dari rata-rata tingkat kepuasan (Lampiran 5) yang diperoleh dengan cara :

$$MIS_1 = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MIS_1 = \frac{2+1+4+4+4+\dots+4+4+4+4+3}{50} = \frac{159}{50} = 3,18$$

Hasil perhitungan nilai *MIS* dari atribut 1 sampai dengan atribut 15 dapat dilihat pada Tabel 4.15.

- 2) Menghitung *Weight Factor (WF)* yang diperoleh dengan cara:

$$WF_1 = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS}$$

$$WF_1 = \times 100\% = \frac{3,18}{3,18+3,46+3,56+\dots+3,62+3,56+3,80} \times 100\%$$

$$WF_1 = \frac{3,18}{54,78} \times 100\% = 5,82$$

Hasil perhitunagn nilai *WF* dari atribut 1 sampai dengan atribut 15 disajikan pada Tabel 4.15.

- 3) Nilai *Mean Satisfaction Score (MSS)* berasal dari rata-rata tingkat kinerja yang diperoleh dengan cara :

$$MSS_1 = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$MSS_1 = \frac{2+1+4+4+4+\dots+4+4+4+4+3}{50} = \frac{159}{50} = 3,18$$

Hasil perhitungan nilai *MIS* dari atribut 1 sampai dengan atribut 15 dapat dilihat pada Tabel 4.15.

- 4) Menghitung *Weight Score (WS)* yang diperoleh dengan cara :

$$WS_1 = WF_1 \times MSS_1$$

$$WS_1 = 5,81 \times 3,18 = 18,46$$

Hasil perhitungan nilai *MIS* dari atribut 1 sampai dengan atribut 15 dapat dilihat pada Tabel 4.15.

- 5) Menghitung *CSI* yang diperoleh dengan cara :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{10,11 + 11,97 + 12,67 + \dots + 13,10 + 12,67 + 14,44}{5} \times 100\% = 73,43$$

Perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebesar 73,43%. Nilai *CSI* yang diperoleh berdasarkan Tabel 2.2 berada pada rentang 66%-80,99% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pekerja terhadap kinerja kontraktor memiliki kategori **Puas**. Hasil pengolahan data *Customer Satisfaction Index (CSI)* disajikan dalam Tabel 4.15.

Tabel 5 Hasil Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Variabel	<i>MSI</i>	<i>WF</i>	<i>MSS</i>	<i>WS</i>
Kesesuaian	3.18	5.81	3.18	10.11
Pendidikan	3.46	6.32	3.46	11.97
Sarana	3.56	6.50	3.56	12.67
Kenyamanan	3.44	6.28	3.44	11.83
Kebersihan	3.38	6.17	3.38	11.42
Promosi karir	3.48	6.35	3.48	12.11
Gaji	3.86	7.05	3.86	14.90
Kepuasan	3.82	6.97	3.82	14.59
Keamanan	4.18	7.63	4.18	17.47

Responsif	3.74	6.83	3.74	13.99
Keterbukaan	4.16	7.59	4.16	17.31
Tata karma	3.54	6.46	3.54	12.53
Layanan	3.62	6.61	3.62	13.10
Waktu	3.56	6.50	3.56	12.67
Peralatan	3.80	6.94	3.80	14.44
<b>Total</b>	54,78	100.00	54,78	201,13
<b>CSI</b>	<b>73,43%</b>			
<b>Kategori</b>	<b>Puas</b>			

Sumber : Hasil Analisis 2022

Tabel 4.15 menunjukkan hasil pengolahan data tingkat kepuasan pekerja terhadap kinerja kontraktor dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* yang dilakukan terhadap 50 orang responden adalah sebesar 73,43% dengan kategori puas. Berdasarkan hasil *CSI* tersebut, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pekerja atas kinerja para kontraktor dan karyawan di PT. Konawe Muti Usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa para kontraktor masih perlu memperhatikan beberapa atribut variabel agar dapat meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan tingkat kepuasan para pekerja. Untuk melihat atribut-atribut yang perlu dilakukan peningkatan dan yang perlu dipertahankan dalam peningkatan kinerja para kontraktor di masa yang akan datang, maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **Analisis Tingkat Persepsi Menggunakan Importance Performance Analysis**

Analisis tingkat persepsi pekerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang dilakukan di PT. Konawe Multi Usaha kepada 50 responden, akan diperoleh atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian utama dari para pihak perusahaan. Kemudian atribut-atribut tersebut dipetakan ke dalam diagram kartesius. Hasil pemetaan atribut akan didapat atribut mana saja yang terdapat di kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun cara menghitung tingkat kinerja menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut :

- 1) Tahap pertama menghitung tingkat kesesuaian ( $TK_i$ ) antara tingkat kinerja dan harapan:

$$TKI_1 = \frac{Y_1}{X_1} \times 100\%$$

$$TKI_1 = \frac{159}{159} \times 100\% = 100\%$$

Hasil perhitungan TKI dari atribut 1 sampai dengan atribut 15 dapat dilihat pada Tabel 4.16.

- 2) Menghitung nilai rata-rata kinerja (Lampiran 5) yang diperoleh dengan cara:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n X_1}{k}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^{36} X_1}{50} = \frac{2+1+4+4+4+\dots+4+4+4+4+3}{50} = \frac{159}{50} = 3,18$$

Hasil perhitungan nilai rata-rata kinerja dari atribut 1 sampai dengan atribut 50 dapat dilihat pada Tabel 4.16.

- 3) Menghitung nilai rata-rata keseluruhan atribut tingkat kinerja (Lampiran 5) yang diperoleh dengan cara :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{15} \bar{X}}{15}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{3,18+3,46+3,56+\dots+3,62+3,56+2,80}{15} = \frac{52,23}{15} = 3,65$$

Hasil perhitungan terhadap atribut-atribut tingkat kinerja dengan metode *IPA* dapat dilihat pada Lampiran 5 dan disajikan pada Tabel 4.16.

Tabel 6 Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Variabel	Pelayanan	Ket.	TKI
Kesesuaian	3.18	Cukup Baik	100%
Pendidikan	3.46	Cukup Baik	100%
Sarana	3.56	Baik	100%
Kenyamanan	3.44	Cukup Baik	100%
Kebersihan	3.38	Cukup Baik	100%
Promosi karir	3.48	Cukup Baik	100%
Gaji	3.86	Baik	100%
Kepuasan	3.82	Baik	100%
Keamanan	4.18	Baik	100%
Responsif	3.74	Baik	100%
Keterbukaan	4.16	Baik	100%
Tata karma	3.54	Baik	100%
Layanan	3.62	Baik	100%
Waktu	3.56	Baik	100%
Peralatan	3.80	Baik	100%

Variabel	Pelayanan	Ket.	TKI
Rata-Rata	3.97	Baik	100%

Sumber : Hasil Analisis 2022.

Tabel 4.16 menunjukkan hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata setiap atribut yang kemudian dikategorikan berdasarkan ketentuan yang terdapat pada Tabel 2.1. Hasil dari 4.16 menunjukkan bahwa penilaian persepsi pekerja terhadap kinerja perusahaan memiliki kategori Baik. Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja diperoleh hasil bahwa atribut yang dinilai Cukup Baik sebanyak 5 atribut, yaitu Kesesuaian, Pendidikan, Kenyamanan, Kebersihan, dan Promosi karir,. Atribut yang dinilai Baik sebanyak 10 atribut, yaitu atribut Sarana, Gaji, Keamananm, Keterbukaan, Kepuasan, Responsif, Tata karma, Layanan, Waktu dan Peralatan. Hal ini berarti kesesuaian, ketepatan waktu, dan akurasi sudah baik kinerja yang dilakukan oleh para kontraktor di mata para pemilik jasa dan tidak mengecewakan. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kinerjanya adalah atribut keterbukaan. Hal ini berarti bahwa atribut tersebut yang perlu ditingkatkan.

## 5. Kesimpulan

1. Persepsi pekerja konstruksi terhadap pelayanan perusahaan pada perusahaan PT. Konawe Multi Usaha dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dinilai oleh para pekerja dengan kategori Baik.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pekerja konstruksi terhadap kepuasan pelayanan perusahaan yaitu sebagai berikut:
  - a. Pendidikan (X1)

diperoleh data 4% responden menyatakan Sangat berpengaruh, 55% responden menyatakan berpengaruh, 24% responden menyatakan cukup berpengaruh, 10% responden menyatakan tidak berpengaruh, dan 7% responden menyatakan sangat tidak berpengaruh.

- b. Kenyamanan (Convenience)

diperoleh data 17% responden menyatakan Sangat baik, 30% responden menyatakan baik, 37% responden menyatakan cukup baik, 13% responden menyatakan tidak baik, dan 3% responden menyatakan sangat tidak baik.

- c. Promosi karir

diperoleh data 8% responden menyatakan Sangat baik, 48% responden menyatakan baik, 36% responden menyatakan cukup baik, dan 12% responden menyatakan tidak baik.

- d. Gaji

diperoleh data 28% responden menyatakan Sangat baik, 41% responden menyatakan baik, 11% responden menyatakan cukup baik, dan 10% responden menyatakan tidak baik.

- e. Keamanan

diperoleh data 44% responden menyatakan Sangat baik, 32% responden menyatakan baik, 16% responden menyatakan cukup baik, dan 8% responden menyatakan tidak baik.

f. Responsif

diperoleh data 18% responden menyatakan Sangat baik, 46% responden menyatakan baik, 28% responden menyatakan cukup baik, dan 8% responden menyatakan tidak baik.

g. Keterbukaan

diperoleh data 30% responden menyatakan Sangat baik, 58% responden menyatakan baik, dan 12% responden menyatakan cukup baik.

h. Pelayanan

15% responden menyatakan Sangat baik, 51% responden menyatakan baik, 24% responden menyatakan cukup baik, 5% responden menyatakan tidak baik, dan 6% responden menyatakan sangat tidak baik.

Terdapat faktor-faktor diatas yang mempengaruhi persepsi kepuasan pekerja konstruksi terhadap kepuasan pelayanan perusahaan dengan menggunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai kepuasan pekerja sebesar 73,43% yang berarti tingkat kepuasan pekerja berada di kategori Puas.

## REFERENSI

- Astri L., 2016. *“Manajemen Proyek Pada Pembangunan Gedung Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang”*, Skripsi. Politeknik Negeri Manado. Manado.
- Dadang S. W., 2017. *“Analisis Sistem Kerja Manajemen Konstruksi Dalam Proyek Pembangunan Gedung Poltekkes 5 Lantai Di Tembalang”*, Skripsi. USM. Semarang
- Dini R. U. M., 2017. *“Analisis Perbandingan Produktivitas Kerja Tukang Pada Proyek Konstruksi di Medan Dan Pematang Siantar”*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Eduardo K. E., 2016. *“Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Tukang Batu (Studi Kasus Hotel Grand Malebu Makassar)”*. Skripsi. Institut Teknologi Nasional Malang. Malang.
- Huatagaol A. H., Dkk., 2018 *“Penggunaan Kraljic’s Purchasing Portfolio Model Dalam Perancangan Strategi Pengadaan Bahan Baku (Pt.Pollux Properties)”*. Journal, Teknik Sipil. Universitas Diponegoro. Semarang
- Iqbal, S., Anwar, dan Firmanto. 2018. Analisis Manajemen Proyek Pembangunan Kantor PT. Prima Multi Usaha Indonesia. *Jurnal Kontruksi*, Vol. 5, (4) pp: 50-67.
- Pangestuti, A. 2021. Analisis Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Exo Point Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mulia Pratama Bekasi.
- Panjaitan., Anggraen, I. A. A. 2020. Analisis Motivasi Pekerja Bangunan Pada Proyek Konstruksi Bangunan Apartemen Vincent Zetaria. *Jurnal Fondasi*, Vol.9(1) pp:12-21
- Sidiyantoro, K., Eminarni. M. 2019. Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Jasa Konstruksi Cv Aini Maulana Kediri. *Jurnal Benefit*. Vol. 1(1) pp: 8-2.

Sitti Nurkhalisah Bachmid, *Irwan Lakawa, Sufrianto*

Supriyono, 2018. Deskripsi Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan di Batam. *Jurnal Wacana Kerja* 21(2).