

**ANALISIS TINGKAT KINERJA TERHADAP PENERAPAN
MANAJEMEN WAKTU PADA PROYEK KONSTRUKSI
DI KOTA BANDA ACEH**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh
Ijazah Sarjana Teknik

Oleh:

SUSI MEGA UTAMI
NIM: 1903120032



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BATOH - BANDA ACEH
2025**

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kinerja Terhadap Penerapan Manajemen Waktu pada Proyek Konstruksi di Kota Banda Aceh”, disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Susi Mega Utami
NIM : 1903120032
Program Studi : Teknik Sipil

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh, telah lulus pada tanggal 08 Februari 2025.

Banda Aceh, 08 Februari 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing,



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIDN. 0104037002

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Maimunah, ST, M.Eng, IPM, ASEAN Eng

NIK. 19790420 200405 2 001

Menyetujui/Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIK. 19700314 200004 2 001

LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI

“Analisis Tingkat Kinerja Terhadap Penerapan Manajemen Waktu pada Proyek
Konstruksi di Kota Banda Aceh”

Disusun oleh

Nama Mahasiswa : Susi Mega Utami
NIM : 1903120032
Program Studi : Teknik Sipil

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata-1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh.

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk disahkan.

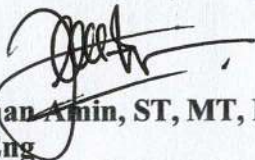
Banda Aceh, 08 Februari 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng
NIDN. 0104037002

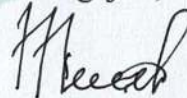
Penguji I,



Ir. Jurisman Amin, ST, MT, IPM,
ASEAN Eng

NIDN. 1314057801

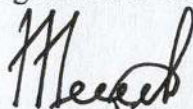
Penguji II,



Ir. Maimunah, ST, M.Eng, IPM,
ASEAN Eng

NIDN. 0120047901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Maimunah, ST, M.Eng, IPM, ASEAN Eng
NIK. 19790420 200405 2 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susi Mega Utami

NIM : 1903120032

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Di dalam tugas akhir saya tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari tugas akhir/skripsi, tesis, disertasi, buku, atau bentuk lain yang saya kutip dari karya orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan.
2. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri.
3. Apabila ternyata terdapat dalam tugas akhir saya bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebagian atau seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batoh, 08 Februari 2025

Penulis,

Susi Mega Utami
NIM: 1903120032

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Tugas Akhir ini berjudul **“Analisis Tingkat Kinerja Terhadap Penerapan Manajemen Waktu pada Proyek Konstruksi Di Kota Banda Aceh”** ditulis dalam rangka melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang diperlukan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Teknik Sipil pada Universitas Muhammadiyah Aceh.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama pembimbing. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Ibu Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

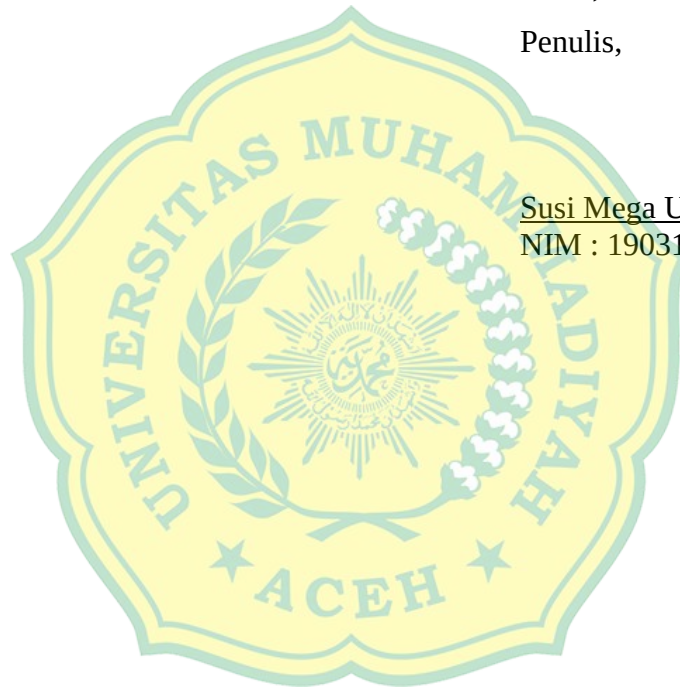
1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng.
2. Ketua Prodi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Aceh Ir. Maimunah, ST., M. Eng., IPM, ASEAN Eng dan Sekretaris Prodi Cut Nawalul Azka, S.ST, MT, IPP.
3. Ir. Jurisman Amin, ST, MT, IPM, ASEAN Eng selaku penguji 1 dan Ir. Maimunah, ST., M. Eng., IPM, ASEAN Eng selaku penguji 2 yang telah memberi banyak masukan untuk perbaikan tulisan ini.
4. Tenaga pengajar pada Program Studi Teknik Sipil / Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Ibunda dan Ayahanda tercinta serta seluruh anggota keluarga yang selalu berdo'a dan memberi dorongan untuk keberhasilan penulis.
6. Sahabat dan rekan-rekan mahasiswa pada Prodi Teknik Sipil yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa hal-hal yang telah penulis tuliskan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan penulis.

Akhirnya kepada Allah SWT jugalah kita berserah diri, karena tiada satupun dapat terjadi jika tidak atas kehendak-Nya dan berharap semoga tulisanini dapat berguna bagi pembaca Aamiin.

Batoh, 08 Februari 2025

Penulis,



Susi Mega Utami
NIM : 1903120131

ANALISIS TINGKAT KINERJA TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN WAKTU PADA PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA BANDA ACEH

Oleh:

Susi Mega Utami
Nim. 1903120032

Pembimbing

Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

ABSTRAK

Pesatnya pembangunan proyek konstruksi di Indonesia menjadi tantangan bagi dunia jasa konstruksi. Penerapan metode belum sepenuhnya optimal dalam banyak kasus karena kurangnya penyesuaian terhadap kondisi lapangan dan kemampuan sumber daya manusia yang terbatas dan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan di proyek konstruksi bangunan. Berdasarkan hal tersebut, kehadiran manajemen waktu membuat perencanaan jadwal proyek yang handal dan optimum atas sumber daya dan biaya serta pengendalian jadwal untuk penanganan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi dan mengidentifikasi yang menjadi keluhan terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi di Kota Banda Aceh. Penelitian ini terbatas hanya dilakukan pada 30 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para konsultan pengawas proyek konstruksi yang berdomisili di Kota Banda Aceh. Teknik sampling yang digunakan ialah sampling jenuh serta jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X = kinerja) dan variabel terikat (Y = manajemen waktu). Hasil dari penelitian ini diperoleh skor dari pernyataan dimana terdapat jawaban untuk melihat tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu, metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa variabel kinerja (X) yang memiliki rata-rata skor kinerja dengan total (29,87). Sedangkan variabel manajemen waktu (Y) yang memiliki rata-rata skor manajemen waktu dengan total (17,00). Maka hasil dari metode CSI diperoleh skor total (49,05) dengan angka index tersebut dikategorikan interpretasi cukup puas. Sedangkan untuk metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa hasil dari indikator dapat menentukan pembagian kuadran diagram kartesius IPA, untuk indikator 5 berada di kuadran II, indikator 3 berada di kuadran III, indikator 1 dan indikator 2 berada di kuadran IV. Dengan demikian perlu ditingkatkan kinerja manajemen waktu pada proyek konstruksi di Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: Tingkat kinerja, manajemen waktu, proyek konstruksi, CSI, IPA

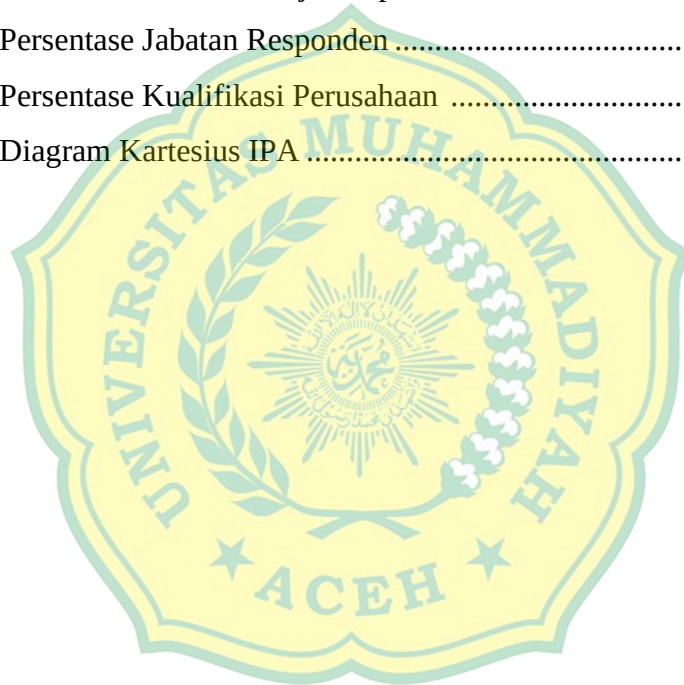
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	i
LEMBAR PENGESAHAN PRODI	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	 4
2.1 Pengertian Proyek Konstruksi	4
2.2 Manajemen Proyek	4
2.3 Manajemen Waktu	5
2.4 Tingkat Kinerja	6
2.4.1 Faktor-Faktor Pelayanan dan Kepuasan Kinerja	6
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	7
2.4.3 Faktor Kinerja yang Mempengaruhi Manajemen Waktu	10
2.5 Kuesioner	12
2.6 Populasi dan Sampel	13
2.7 Teknik Sampling	13
2.8 Uji Validitas	14
2.9 Uji Reliabilitas	15
2.10 Analisis Deskriptif	17
2.11 Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)	17

2.12 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	18
2.13 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian	24
3.3 Sumber Data	24
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Pengolahan Data	27
3.7 Uji Validitas	28
3.8 Uji Reliabilitas	28
3.9 Analisis Deskriptif	29
3.10 Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)	29
3.11 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Karakteristik responden	31
4.2 Hasil Uji Validitas Responden	36
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Responden	37
4.4 Hasil Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)	39
4.5 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	39
4.6 Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR KEPUSTAKAAN	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA	20
Gambar 3.1 Diagram Kartesius IPA	30
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4.2 Persentase Umur Responden	33
Gambar 4.3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	34
Gambar 4.4 Persentase Lama Bekerja Responden.....	35
Gambar 4.5 Persentase Jabatan Responden	35
Gambar 4.6 Persentase Kualifikasi Perusahaan	36
Gambar 4.7 Diagram Kartesius IPA	40



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Deskripsi Level Kinerja	12
Tabel 2.2 Bobot Nilai Jawaban Responden	13
Tabel 2.3 Tingkat Penilaian Reliabilitas	16
Tabel 2.4 Kriteria Nilai CSI.....	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	24
Tabel 3.2 Jumlah Responden	26
Tabel 4.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Uji Validitas	37
Tabel 4.3 Hasil dari Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.4 Perhitungan CSI	39



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.1 Bagan Alir Penelitian	46
Lampiran A.1.2 Peta Provinsi Aceh	47
Lampiran A.1.3 Peta Kota Banda Aceh	48
Lampiran A.1.4 Foto Dokumentasi Pembagian Kuesioner kepada Responden	49
Lampiran B.1 Sub Bidang Bangunan Gedung	52
Lampiran B.2 R Tabel	53
Lampiran B.3 Rekapitulasi Jawaban Responden	56
Lampiran B.4 Uji Validitas	57
Lampiran B.5 Uji Reliabilitas	58
Lampiran B.6 Analisis Deskriptif	59
Lampiran B.7 Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)	60
Lampiran B.8 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)	61
Lampiran C.1 Kuesioner	62

BAB 1

PENDAHULUAN

Pesatnya pembangunan proyek konstruksi di Indonesia menjadi tantangan bagi dunia jasa konstruksi. Perusahaan dalam mengelola proyek harus profesional, karena selalu dituntut mengenai kualitas yang baik, biaya yang bersaing dan mengerjakan tepat waktu sesuai dengan perjanjian dalam kontrak. Konstruksi bangunan gedung adalah tipe konstruksi yang paling banyak dikerjakan oleh perusahaan jasa konstruksi (kontraktor) dan waktunya kadang- kadang sangat singkat tergantung pada fungsinya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada bidang konstruksi, kontraktor dituntut untuk mampu mengerjakan proyek-proyek konstruksi gedung yang memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi, semakin tinggi tingkat kesulitannya semakin lama waktu yang dibutuhkan. Berbagai metode dan teknologi telah digunakan untuk mendukung manajemen waktu. Namun penerapan metode tersebut belum sepenuhnya optimal dalam banyak kasus karena kurangnya penyesuaian terhadap kondisi lapangan dan kemampuan sumber daya manusia yang terbatas. Serta faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapannya di proyek konstruksi bangunan.

Berdasarkan hal tersebut, kehadiran manajemen waktu membuat perencanaan jadwal proyek yang handal dan optimum atas sumber daya dan biaya serta pengendalian jadwal untuk penanganan yang efektif dan efisien. Beberapa faktor penghambat proyek diantaranya yaitu faktor material, faktor desain atau perencanaan, faktor pelaksanaan dan hubungan kerja, faktor peralatan, faktor kondisi keadaan di lapangan dan faktor di luar kemampuan kontraktor.

Oleh karena itu diperlukan suatu manajemen waktu untuk mengintegrasikan seluruh sumber daya yang dimiliki sehingga mampu menyusun dengan benar agar dapat menghasilkan jadwal yang efektif dan efisien, sehingga proyek selesai tepat waktu. Perencanaan manajemen waktu ini diperlukan sehingga perusahaan kontraktor mampu memperkecil risiko keterlambatan penyelesaian proyek konstruksi.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), karena analisis metode ini dipandang mampu untuk merumuskan persepsi konsultan pengawas terhadap manajemen waktu.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui apa saja faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi di Kota Banda Aceh dan juga mengetahui tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi di Banda Aceh.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi dan mengidentifikasi yang menjadi keluhan terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi di Kota Banda Aceh. Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya dilakukan pada 30 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para konsultan pengawas proyek konstruksi yang berdomisili di Kota Banda Aceh. Teknik sampling yang digunakan ialah sampling jenuh serta jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X = kinerja) dan variabel terikat (Y = manajemen waktu). Pengolahan data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan Microsoft Excel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Berdasarkan penelitian ini diperoleh skor dari pernyataan dimana terdapat jawaban untuk melihat tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu, metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa variabel kinerja (X) yang memiliki rata-rata skor kinerja dengan total (29,87). Sedangkan variabel manajemen waktu (Y) yang memiliki rata-rata skor manajemen waktu dengan total (17,00). Maka hasil dari metode CSI diperoleh skor total (49,05) dengan angka index tersebut dikategorikan interpretasi cukup puas. Sedangkan untuk metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa hasil dari indikator dapat menentukan pembagian kuadran diagram kartesius IPA, untuk indikator 5

berada di kuadran II yang menunjukkan bahwa kuadran ini penting terhadap kinerja dan berhasil dilaksanakan di lapangan, indikator 3 berada di kuadran III yang dimana menunjukkan kurang penting pengaruhnya terhadap konsultan pengawas dan dilaksanakan secara biasa saja di lapangan dan indikator 1 indikator 2 berada di kuadran IV karena dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaan di lapangan berlebihan.



BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini dikemukakan berbagai teori yang dikutip dari berbagai literatur para ahli yang berisi tentang teori-teori dan rumus-rumus yang berhubungan dengan permasalahan yang akan ditinjau. Selengkapny teori tersebut dapat diuraikan berikut ini.

2.1 Proyek Konstruksi

Rani (2016) berpendapat proyek konstruksi adalah sebagai tatanan atau 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:

1. Konstruksi bangunan gedung, terdiri atas: bangunan gedung, perumahan, hotel, rumah sakit, perkantoran, dan sekolah.
2. Konstruksi bangunan sipil, seperti jembatan, jalan, lapangan terbang, terowongan, irigasi, bendungan dan pelabuhan.

2.2 Manajemen Proyek

Siswanto & Salim (2019) berpendapat bahwa, manajemen adalah suatu ilmu pengetahuan tentang seni memimpin organisasi yang terdiri atas kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap sumber-sumber daya yang terbatas dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang efektif dan efisien. Rani (2016) berpendapat bahwa, proyek adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan waktu dan sumber daya terbatas untuk mencapai hasil akhir yang ditentukan. Dalam mencapai hasil akhir, kegiatan proyek dibatasi oleh anggaran, jadwal, dan mutu, yang dikenal sebagai tiga kendala (triple constraint).

2.3 Manajemen Waktu

Manajemen waktu merupakan komponen penting dalam proses perencanaan, penjadwalan, pemantauan, dan pengendalian kegiatan proyek. Manajemen waktu ini penting untuk memastikan proyek selesai tepat waktu dan sesuai anggaran. Manajemen waktu adalah kemampuan untuk mengelola waktu dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang baik dan dapat membantu menyelesaikan dengan lebih cepat dan efisien. Wahidaty, Hilma. (2021). Sumber daya dalam proyek konstruksi biasa disebut dengan istilah 5 M, yang terdiri dari:

1. Men (manusia)
2. Material (bahan-bahan untuk pengerjaan konstruksi)
3. Machines (mesin/peralatan)
4. Money (uang)
5. Methods (metode/cara/teknologi)

Walaupun dalam manajemen waktu seluruh pekerjaan telah dipelajari dan dianalisa secara mendalam, tidak ada rencana yang sempurna. Tidak satu pun perencana mampu mengantisipasi setiap hal mengenai pekerjaan yang mungkin akan terjadi saat konstruksi berlangsung, ada banyak hal yang akan menjadi kendala penerapan manajemen waktu. Kendala dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki makna: (1) halangan; rintangan; kendala; (2) faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, mencegah pencapaian sasaran atau pembatalan pelaksanaan.

Dalam pelaksanaan suatu proyek banyak masalah yang tidak diperhitungkan sebelumnya dapat muncul setiap hari. Cuaca buruk, keterlambatan pengiriman material, konflik dengan pekerja, kerusakan peralatan, kecelakaan kerja, perubahan urutan kerja, dan berbagai macam kejadian lainnya dapat mengganggu rencana dan jadwal yang telah disusun sebelumnya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi mengenai performance pekerjaan di lapangan apakah telah sesuai atau tidak dengan rencana.

2.4 Tingkat Kinerja

Menurut Afandi (2018) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas yang dapat dihasilkan oleh seseorang karyawan ketika ia sedang bekerja untuk mencapai suatu tujuan atau ambisi pribadinya maupun tujuan perusahaan.

2.4.1 Faktor - Faktor Pelayanan dan Kepuasan Kinerja

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Untuk instansi yang mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan adalah melebihi standar yang ada atau sesuai dengan standar yang ada, sedangkan bagi instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan berarti pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Menurut Kotler dalam Supranto (2016), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016), dimensi nilai pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Emotional value, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk/jasa.
2. Social value, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk/jasa untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.
3. Quality/performance value, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
4. Price/value for money, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

Menurut Kotler (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. $Satisfaction = f(Performance - Expectation)$ Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu:

1. $Performance < Expectation$

Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

2. $Performance = Expectation$

Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3. $Performance > Expectation$

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

2.4.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang tenaga kerja atau pegawai di dalam organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari karyawan itu sendiri maupun dari faktor lingkungan, berdasarkan teori yang menurut Notoatmodjo

(2015) dengan meningkatkan faktor kompensasi pekerja atau pegawai adalah merupakan salah satu cara atau upaya meningkatkan faktor motivasi kerja yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dari teori tersebut maka didapat salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kompensasi

Merupakan sesuatu yang diterima oleh karyawan dari perusahaan sebagai balas jasa untuk kerja mereka di perusahaan.

2. Motivasi

Merupakan motif atau harapan yang mampu mendorong semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, agar dapat bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko (2014) yaitu:

1. Motivasi

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dari segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

3. Tingkat Stres

Stres adalah suatu kondisi ketegangan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

4. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaliran dalam ruang kerja.

5. Sistem Kompensasi

Kompensasi adalah tingkat balas jasa yang diterima karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan.

6. Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Enny (2019) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja hasil maupun perilaku kerja ialah sebagai berikut:

1. Sebuah kemampuan dan keahlian, adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin banyak anda memilih keterampilan dan keahlian, semakin anda akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan akan memberikan hasil kerja yang baik, dan sebaliknya.
3. Desain kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki desain yang baik maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan lancar. Pada dasarnya rencana kerja digunakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaan.
4. Kepribadian, yaitu kepribadian atau watak seseorang yang setiap orang memiliki kepribadian atau watak yang berbeda satu sama lain.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari perusahaan dari dalam dirinya, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
6. Kepemimpinan, adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengatur dan memerintahkan bawahannya untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.
8. Budaya organisasi adalah suatu kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, mengatur hal-hal yang berlaku umum dan harus dipatuhi oleh anggota suatu perusahaan atau organisasi.
9. Tujuan kerja, adalah perasaan senang atau gembira atau perasaan menyukai seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan. Juga jika seseorang senang atau senang dan tidak menyukai pekerjaan, itu akan mempengaruhi pekerjaan karyawan. Jadi kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja.
10. Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi kerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, tata letak, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
11. Loyalitas, merupakan loyalitas karyawan untuk tetap bekerja dan mempertahankan perusahaan dimanapun mereka tidak bekerja. Loyalitas ini ditunjukkan dengan sungguh-sungguh bekerja keras meskipun perusahaan sedang dalam kondisi buruk.
12. Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan di tempat kerja. Komitmen juga diartikan sebagai ketaatan terhadap janji yang dibuat oleh karyawan.
13. Disiplin kerja merupakan upaya seorang pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerja dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa
14. Dalam bentuk waktu, seperti datang ke tempat kerja tepat waktu.

2.4.3 Faktor - Faktor Kinerja yang Mempengaruhi Manajemen Waktu

Manajemen waktu setiap individu berbeda-beda dengan individu lain. Kontrol terhadap waktu adalah seseorang mampu bersikap tegas seperti mampu menolakjakan orang lain tanpa rasa takut, untuk meminimalkan gangguan dari pihak luar dan diri sendiri sehingga dapat meningkatkan konsentrasi dalam pekerjaan.

Menurut Widyanarita (2016) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi manajemen waktu yaitu:

1. Pengaturan diri

Dengan ada pengaturan diri seseorang dapat mengatur waktunya dengan baik.

2. Motivasi

Seseorang yang mempunyai motivasi tinggi memiliki manajemen waktu yang tinggi. Semakin tinggi motivasi internal seseorang, semakin tinggi manajemen waktunya.

3. Pencapaian Tujuan

Seseorang yang berusaha mencapai tujuannya akan dapat mengatur waktunya dengan baik.

Menurut Widyanarita (2016) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi manajemen waktu yaitu:

1. Adanya target yang jelas

Dengan adanya target pencapaian, maka hidup akan lebih terarah dan waktu pun dapat diatur dengan sebaik-baiknya.

2. Adanya prioritas kerja

Individu dapat menjalankan manajemen waktu dengan baik akan mencurahkan seluruh konsentrasi dan energinya untuk mencapai prioritas dalam bekerja merupakan salah satu faktor utama yang membuat individu berhasil melakukan pekerjaan dengan baik.

3. Penundaan pekerjaan

Kebiasaan menunda pekerjaan seringkali menyebabkan kehabisan waktu dan tenaga saat akan mengerjakannya. Dengan demikian, bila dipaksakan melaksanakannya maka hasilnya bukanlah yang karena dilakukan dengan sia-sia.

4. Pendelegasian tugas

Sifat kurang percaya pada orang lain dan ingin semua pekerjaan selesai dengan sempurna seringkali membuat tersitanya waktu yang kita miliki. Perlu kiranya diingat bahwa pekerjaan yang dilakukan orang lain mungkin tidak stabil jika dilakukan sendiri, akan tetapi pekerjaan tersebut bukan pekerjaan yang utama.

5. Penataan ruang kerja

Ruang kerja yang membosankan dapat membuat pekerja kurang merasa nyaman dalam melakukan suatu pekerjaannya sehingga dapat mengakibatkan sulitnya mendapat hasil kerja yang baik.

Tabel 2.1 Deskripsi Level Kinerja

Angka	Kata Sifat
100 – 90	Sangat baik
89 – 80	Baik
79 -70	Sedang
69 -50	Buruk
49 – 40	Sangat buruk

Sumber: Wirawan (2019).

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas maka kinerja harus dapat membedakan kinerja yang sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk, maka pada setiap indikator kinerja harus dilengkapi dengan deskripsi level kinerja. Deskripsi level kinerja adalah skala bobot yang melukiskan tingkatan kinerja untuk setiap indikator kinerja.

2.5 Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan kuisisioner. Data tersebut didapatkan dengan memberikan angket atau kuisisioner pada sampel penelitian, angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara bertemu langsung maupun melalui link google form kepada responden yaitu pernyataan-pernyataan yang disajikan di dalam kuisisioner akan disertai dengan alternatif jawaban yang dipilih oleh responden dan diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengatur pendapat,

persepsi individu atau kelompok. Berikut ini adalah bobot nilai jawaban responden yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 2.2 Bobot Nilai Jawaban Responden

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Cukup (C)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2018).

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas bobot nilai jawaban responden disusun dalam bentuk interval dalam skala 1 sampai 5, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Cukup (C), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS).

2.6 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

2.7 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (dalam Rani, 2024) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada dasarnya teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

1. Probability sampling, adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi sebagai berikut:
 - a. Simple random sampling, adalah teknik pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.
 - b. Proportionate stratified random sampling, adalah teknik pengambilan sampel bila anggota populasi yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
 - c. Disproportionate stratified random sampling, adalah teknik pengambilan sampel bila populasi berstrata tapi kurang proporsional.
 - d. Cluster sampling (area sampling), teknik ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data yang sangat luas.
2. Nonprobability sampling, adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsure atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi sebagai berikut:
 - a. Sampling sistematis, adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
 - b. Sampling kuota, adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang diinginkan terpenuhi.
 - c. Purposive sampling, adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.
 - d. Incidental sampling, adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.
 - e. Sampling jenuh, adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

2.8 Uji Validitas

Menurut Purwanto (2018) uji validitas data merupakan suatu ukuran yang mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya dalam sumber data. Data yang valid akan diperoleh apabila instrument

pengumpulan data juga valid. Beberapa literature membedakan validitas instrument atas dua tipe yaitu validitas internal yaitu berkenaan dengan derajat keakurasian rancangan penelitian sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi hasil penelitian jika dilakukan generalisasi dan diterapkan pada populasi dari mana data penelitian diambil, Salah satu cara yang umum yang digunakan untuk menguji validitas instrument ialah melalui analisis korelasi (correlational analysis). Analisis korelasi dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

n = Jumlah responden

X = Skor variable independen tiap item X

Y = Skor variable independen tiap item Y

Cara pengujianya validitas dilakukan dengan bantuan komputer, yang dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dimana suatu kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dibandingkan dengan nilai Tabel Product Moment (R_{tabel}).

2.9 Uji Reliabilitas

Menurut Purwanto (2018) uji reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliable), sehingga sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari galat pengukuran. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Di samping itu walaupun koefisien korelasi dapat bertanda positif (+) atau negatif (-), akan tetapi dalam reliabilitas, koefisien yang besarnya kurang dari nol (0,00) tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien yang positif.

Salah satu alat test yang sering digunakan dalam pengujian konsistensi internal instrument ialah koefisien Alpha Cronbach. Koefisien Alpha Cronbach digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen yang pertanyaannya menggunakan skor dalam rentangan tertentu. Rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien tersebut ialah:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Berdasarkan pada perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Alpha Cronbach seperti yang terlihat di atas, sehingga apabila r hitung lebih besar dari pada 0,6, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut reliabel, berdasarkan hal tersebut maka dalam perhitungan uji reabilitas memiliki kriteria tingkat penilaian reabilitas seperti yang terlihat pada Tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Tingkat Penilaian Reliabilitas

Tingkat Reliabilitas Nilai	Tingkat
0 – 0.2	Sangat rendah
0.2 – 0.4	Rendah
0.4 – 0.6	Cukup
0.6 – 0.8	Tinggi
0.8 – 1.00	Sangat tinggi

Sumber: Purwanto (2018)

Berdasarkan Tabel 2.3 di atas maka kriteria penilaian uji reliabilitas adalah apabila kuesioner dikatakan reliabel apabila r hitung lebih besar dari r tabel begitu juga apabila r tabel lebih besar dari r hitung maka pengujian tidak reliabel maka dilakukan perhitungan atau pengujian kembali.

2.10 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan didiskusikan secara deskriptif. Dalam karya ini, para peneliti terlibat dalam mendeskripsikan jawaban atau tanggapan responden terhadap semua konsep yang diukur. Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Responden frekuensi

N = Jumlah data/sampel

2.11 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung nilai mean important score (MIS) untuk seluruh variabel evaluasi kinerja manajemen proyek dan menjumlahkan (total MIS)

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots (2.4)$$

2. Menghitung weight importance factor (WF) dari nilai mean tingkat kepentingan (MIS) menjadi angka presentase dari total nilai mean tingkat kepentingan (Total MIS), sehingga didapatkan total weight importance factor (WF) 100 %

$$WF = \frac{MIS}{Total MIS} \times 100\% \dots\dots\dots (2.5)$$

3. Menghitung weighted score (WS), yaitu bobot perkalian antara WF dengan mean satisfaction score (MSS) untuk masing-masing variable

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots (2.6)$$

4. Menghitung weighted average total (WAT), yaitu menjumlahkan weighted score (WS) dari semua variable

$$WAT = WS1 + WS22 + \dots + WS36 \dots\dots\dots (2.7)$$

5. Menghitung customer satisfaction index (CSI), yaitu weighted average total (WAT) dibagi high scale (HS), skala maksimal yang digunakan (skala penilaian 5)

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (2.8)$$

Tabel 2.4 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai Index (100%)	Interpretasi
80% - 100%	Sangat Puas
60% - 80%	Puas
40% - 60%	Cukup Puas
20% - 40%	Kurang Puas
0% - 20%	Tidak Puas

Sumber: Fitriana Ddk (2014)

2.12 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan analisis kuadran. Metode Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat ekspektasi dan persepsi yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan diagram kartesius. Tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja lalu ditentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (2.9)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

2. Pada sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegaknya akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2.10)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2.11)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja klien

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap kepuasan kontraktor

n = Jumlah responden

3. Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) dan kinerja ($\bar{X}$) yang menjadi batas pada diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{k} \dots\dots\dots (2.12)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Xi}{k} \dots\dots\dots (2.13)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja klien seluruh faktor atau atribut

$\bar{Y}$ = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan kontraktor

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kualitas produk

4. Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius.

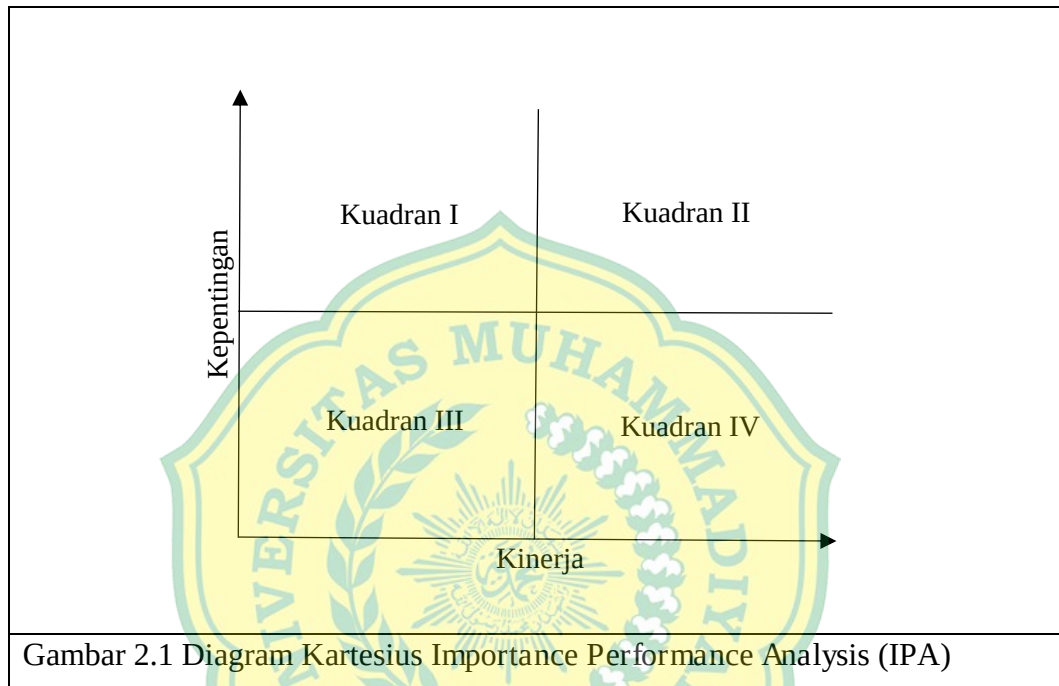
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_t}{k} \dots\dots\dots (2.14)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_t}{k} \dots\dots\dots (2.15)$$

Dimana:

k = Banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan konsultan terhadap kinerja klien

5. Selanjutnya tim teknis tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar.



Keterangan:

- a. Kuadran A Menunjukkan bahwa variabel dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh konsultan pengawas, tetapi tidak banyak dilaksanakan oleh klien.
- b. Kuadran B Menunjukkan variabel dalam kuadran ini penting terhadap kinerja klien dan berhasil dilaksanakan oleh klien.
- c. Kuadran C Menunjukkan variabel dalam kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya terhadap konsultan pengawas, dan dilaksanakan oleh klien secara biasa saja.
- d. Kuadran D Menunjukkan variabel dalam kuadran ini dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaannya berlebihan.

2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan seperti pada Tabel 2.5 berikut.

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (1/2)

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4
1	Alif Kivlan Maulana, M. Rivaldy Augusta Nizal (2020)	Analisis Kinerja Manajemen Waktu Selama Pandemi Covid- 19 Pada Proyek Pembangunan Gedung Supporting Unit DPRD Kota Salatiga Tahun 2020	Hasil penelitian ini semua tindakan yang ditawarkan dapat mengatasi hambatan yang ada tetapi pada faktor-faktor tertentu dari hasil kuesioner yang telah disebarkan pada tempat penelitian menunjukkan bahwa setiap aspek mempunyai nilai faktor yang lebih baik dari pada yang lain, pada proyek pembangunan Gedung Supporting Unit DPRD Salatiga terdapat hambatan berupa adanya keterlambatan dana proyek.
2	Yogi Sisfare, Deddy Kurniawan, Febrimen Herista (2022)	Analisis kinerja terhadap waktu menggunakan metode earned Value analysis (Studi Kasus Pada Proyek Pembangunan Fasilitas	Hasil analisis dengan menggunakan metode Earned Value Analysis terhadap waktu pada Proyek Pembangunan Fasilitas Penunjang GOR Singa Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian lebih cepat 24 hari dari yang direncanakan apabila kinerja proyek setiap minggu

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (2/2)

1	2	3	4
		Penunjang GOR Singa Harau Kabupaten Lima Puluh Kota	sesuai dengan rencana atau lebih dari rencana.
3	Arfan Usman Sumaga (2013)	Analisis kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo	Pengguna jasa konstruksi yang berada di Kawasan Bussiness Park Gorontalo merasa cukup puas dengan dengan nilai indeks kepuasan atas kinerja atribut-atribut pelayanan terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional yang diterapkan oleh pihak pengembang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjabarkan secara rinci dan sistematis berkenaan dengan langkah-langkah penelitian. Langkah-langkah penelitian ini terdiri dari objek dan lokasi, sumber data, metode pengumpulan data, menentukan jumlah sampel, identifikasi variabel penelitian, instrumen penelitian, perancangan kuesioner, pengolahan data serta analisis yang menggunakan metode CSI dan IPA.

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek yang diidentifikasi adalah konsultan sub bidang bangunan. Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh yang dituju kepada pihak konsultan yang terlibat pada pelaksanaan konstruksi gedung. Langkah-langkah dalam penelitian ini akan dimulai dengan studi pendahuluan yang meliputi pengenalan daerah studi, tinjauan pustaka, dan identifikasi data yang digunakan. Dari studi pendahuluan yang dilakukan, dilanjutkan dengan identifikasi masalah sehingga dapat diketahui latar belakang masalah dan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data baik diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner kepada pihak konsultan di Kota Banda Aceh. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data konsultan pada proyek bangunan gedung di Kota Banda Aceh pada instansi terkait, studi pustaka dan data hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini.

Pengumpulan data secara studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang dapat berupa buku, jurnal, tugas akhir, artikel ataupun yang lainnya yang berhubungan dengan penelitian yaitu mengenai tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi di Kota Banda Aceh.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian yang diamati dalam suatu kegiatan penelitian. Variabel pada penelitian ini memiliki indikator masing-masing. Variabel kinerja pada penelitian ini diukur melalui tujuh indikator dan variabel manajemen waktu pada penelitian ini diukur melalui lima indikator. Indikator penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 dibawah:

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (1/1)

Variabel	Indikator
Kinerja (X)	
	(X1) Jumlah Pekerjaan Yang Dihasilkan
	(X2) Kualitas Pekerjaan Yang Dihasilkan
	(X3) Ketetapan Waktu Menyelesaikan Pekerjaan
	(X4) Kehadiran Pada Hari Jam Kerja
	(X5) Kemampuan Kerja Sama
	(X6) Kemampuan Kerja Sama
	(X7) Kemampuan Kerja Sama
Manajemen Waktu (Y)	
	(Y1) Menyusun Tujuan
	(Y2) Menyusun Prioritas Dengan Tepat
	(Y3) Membuat Jadwal
	(Y4) Meminimalisir Gangguan
	(Y5) Meminimalisir Gangguan

3.3 Sumber Data

Data merupakan suatu bentuk kumpulan informasi yang diperoleh dari hasil suatu pengamatan baik berupa lisan, maupun tulisan yang bermanfaat dalam hal menunjang penulisan proposal tugas akhir, dalam hal ini terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer dan data skunder pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu berupa data hasil kuesioner dan wawancara atau data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini adalah data kuesioner, data ini diperoleh dengan memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada konsultan pengawas sub bidang bangunan gedung Kota Banda Aceh Tahun 2024 yang berdomisili di Kota Banda Aceh.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diolah baik dalam bentuk laporan, buku, notulen, web site, catatan maupun dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini atau data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yang penelitian adalah sebagai berikut: telah dipublikasi, data sekunder yang digunakan dalam

- a. Peta provinsi Aceh dan peta Kota Banda Aceh tahun 2024. Data ini diperoleh melalui dokumen publikasi pemerintah. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada lampiran A.1.1 halaman 47 dan lampiran A.1.2 halaman 48.
- b. Data jumlah konsultan pengawas sub bidang bangunan gedung di Kota Banda Aceh Tahun 2024. Data ini diperoleh melalui data base atau situs web Kota Banda Aceh. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada lampiran B halaman 52.

3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

Sehubungan penelitian ini menggunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), maka proses penentuan responden tidak mengacu kepada populasi. Hal tersebut dikarenakan secara teoritis, pengambilan sampel dapat digunakan dengan sampling jenuh yaitu teknik pengambilan sampel semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dengan cara menyebar kuesioner kepada pengurus perusahaan, karyawan atau tenaga tetap

perusahaan. Kuesioner diberikan kepada 30 responden pada perusahaan konstruksi yang terdiri dari karyawan perusahaan kontraktor di Kota Banda Aceh.

Tabel 3.2 Jumlah Responden (1/2)

No	Jabatan	Jumlah Personil	Perusahaan
1	2	3	4
1	Direktur	4 Orang	CV. Artha Prisma Consultant
			PT. Hidro Teknik Andalan
			CV. Geunta Karya
			CV. Hasil Karya Reski
2	Wakil Direktur	4 Orang	PT. Caixa Consultant
			PT. Citra Gunung Mas
			PT. Arains
			CV. Bumi Wahana Lestari
3	Site Engineer	5 Orang	PT. Perdana Dinamika Persada
			CV. Vantaztic Contruction
			PT. Westindo Artha Kencana
			CV. Ramai Jaya
			CV. Meurika Teknologi
4	Manajer	4 Orang	CV. Dian Persada
			CV. Sabena Rakan
			CV. Setia Kawan
			PT. Tuah Poma Seujahtra Raya
5	Inspector	5 Orang	PT. Pelita Nusa Perkasa
			CV. Pacific Sinergy
			CV. Putra Ghara Persada
			CV. Dimensi Consultant
			PT. Bumi Citra Persada
6	Staf Karyawan	8 Orang	PT. Citra Rancang Global
			PT. Cakra Tribuana Crop
			PT. Ezaraya Desain Konsultan

Tabel 3.2 Jumlah Responden (2/2)

1	2	3	4
			CV. Ayunda Pratama
			CV. Tanisha Pratama
			CV. Alvaro
			CV. Akbar Group
			CV. Ceudah Consultant
Total		30 Orang	

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang dilakukan langsung ke setiap personil kontraktor yang melaksanakan pembangunan proyek gedung, memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden tersebut dan pencatatan secara langsung. Kuesioner disusun dalam bentuk interval dalam skala 1 sampai 5, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (ST), 3 = Cukup (C), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS). Responden diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan dengan memberikan checklist (✓). Selanjutnya dikumpulkan kembali oleh peneliti untuk dilakukan pengujian kualitas instrumen.

3.6 Pengolahan Data

Semua data kuesioner yang berhasil dikumpulkan, diinput data dengan menggunakan Microsoft Excel dengan pemberian kode berupa angka yang sudah ditentukan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses analisa data. Proses pengolahan data ini dengan menggunakan analisa statistik melalui analisa deskriptif.

3.7 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidak validnya suatu pernyataan yang terdapat dalam variabel pada kuesioner yang digunakan berdasarkan data isian yang diterima dari responden. Adapun langkah-langkah melakukan uji validitas ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan uji validitas melalui bantuan program Microsoft Excel.
2. Output yang dihasilkan dari uji validitas melalui program tersebut merupakan nilai R hitung, yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai R tabel.
3. Bila nilai R hitung $>$ R tabel maka pernyataan dalam kuesioner yang diisi oleh kontraktor akan valid, sedangkan bila nilai yang diperoleh R hitung $<$ R tabel, maka pernyataan dalam kuesioner yang diisi oleh kontraktor tidak valid.
4. Correlation significant menggunakan taraf 5%.

3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidak reliabelnya suatu variabel pada kuesioner yang digunakan berdasarkan data isian yang diterima dari responden. Adapun langkah-langkah melakukan uji reliabilitas ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Setiap variabel yang terdapat dalam kuesioner dilakukan uji reliabilitas melalui bantuan program Microsoft Excel.
2. Output yang dihasilkan dari persamaan tersebut merupakan nilai Cronbach Alpha. yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai 0,6 sebagai nilai ketetapan.
3. Bila nilai Cronbach Alpha pada variabel diperoleh $>$ 0,6 maka kuesioner yang telah diisi oleh kontraktor akan reliabel, sedangkan bila nilai Cronbach Alpha yang diperoleh $<$ 0,6 maka kuesioner yang telah diisi oleh kontraktor tidak reliabel.
4. Bila suatu variabel tidak reliabel, maka langkah yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis faktor untuk merotasi kembali faktor dan setelah semua

variabel sudah reliabel, maka barulah dilanjutkan pada tahap analisa data.

3.9 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini menggambarkan bobot nilai dari jawaban responden dari kuesioner penelitian yang disebarkan. Untuk pilihan jawaban responden dibedakan menjadi 5 (lima) tingkat, dimana untuk jawaban sangat setuju (SS) berbobot nilai 5, setuju (S) berbobot nilai 4, kurang setuju (KS) berbobot nilai 3, tidak setuju (TS) berbobot nilai 2 dan sangat tidak setuju (STS) berbobot nilai 1.

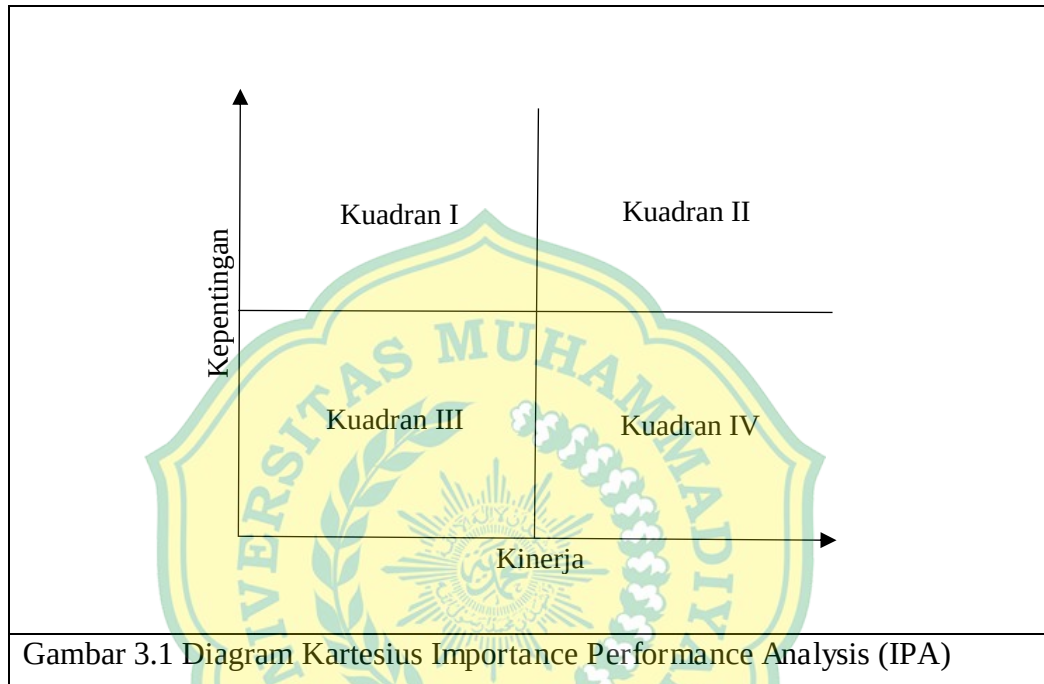
3.10 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) itu bertujuan untuk menghitung nilai mean important score (MIS) untuk seluruh variabel evaluasi kinerja manajemen proyek dan menjumlahkan, dilanjutkan menghitung weight importance factor (WF) dari nilai mean tingkat kepentingan (MIS) menjadi angka presentase dari total nilai mean tingkat kepentingan (total MIS), sehingga didapatkan total weight importance factor (WF), menghitung weighted score (WS), yaitu bobot perkalian antara (WF) dengan mean satisfaction score (MSS) untuk masing-masing variable, menghitung weighted average total (WAT), yaitu menjumlahkan weighted score (WS) dari semua variable, menghitung customer satisfaction index (CSI), yaitu weighted average total (WAT) dibagi high scale (HS), skala maksimal yang digunakan (skala penilaian 5). Hasil dari CSI ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh.

3.11 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) ini menghitung berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja lalu ditentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja klien. Pada sumbu

mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegaknya (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) dan kinerja ($\bar{X}$) yang menjadi batas pada diagram kartesius. Selanjutnya tim teknis tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dikemukakan hasil-hasil pengolahan data dan analisis data berdasarkan pada metode penelitian yang telah dikemukakan pada Bab III dan juga diberikan pembahasan sesuai dengan teori-teori dan rumus-rumus. Pembahasan ini di arahkan pada tingkat kinerja terhadap pengaruh manajemen waktu pada proyek dengan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Kuesioner yang disebarakan pada 30 responden konsultan pengawas yang terdapat di Kota Banda Aceh dan juga disebarakan secara langsung. Oleh karena itu jumlah kuesioner ini, telah memenuhi persyaratan jumlah sampel sebagaimana yang telah direncanakan semula. Dalam hal ini data isian kuesioner sudah dilakukan input kedalam program Microsoft Excel. Melalui program tersebut akan didapat output mengenai tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu pada proyek konstruksi bangunan gedung.

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, lama bekerja dan jabatan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah konsultan pengawas yang berada di Kota Banda Aceh dengan jumlah 30 responden.

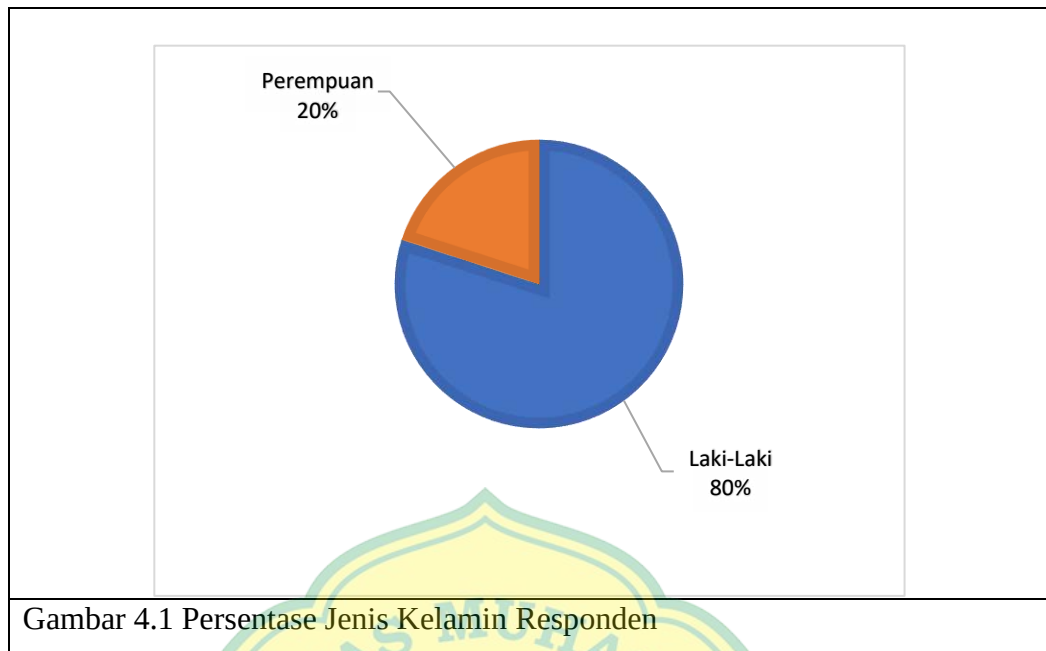
Kuesioner yang disebarakan pada konsultan pengawas di Kota Banda Aceh yang telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan. Berikut rekapitulasi karakteristik responden konsultan pengawas yang berada di Kota Banda Aceh yang dipaparkan pada Tabel 4.1 halaman 32 berikut ini.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Jenis Kelamin Responden		
	Laki-laki	24	80 %
	Perempuan	6	20 %
2	Usia Responden		
	20-30 tahun	19	63 %
	30-40 tahun	8	27 %
	> 40 tahun	3	10 %
3	Pendidikan Terakhir Responden		
	Diploma	5	17 %
	S1	18	60 %
	S2	7	23 %
4	Lama Bekerja Responden		
	1 - 5 tahun	10	33 %
	6 - 10 tahun	18	60 %
	> 10 tahun	2	7 %
5	Jabatan Responden		
	Direktur Perusahaan	4	13 %
	Wakil Direktur	4	13 %
	Site Engineer	5	17 %
	Manajer Perusahaan	4	13 %
	Inspector	5	17 %
	Staf Karyawan	8	27 %
6	Kualifikasi Perusahaan		
	Kecil	19	64 %
	Menengah	10	33 %
	Besar	1	3 %

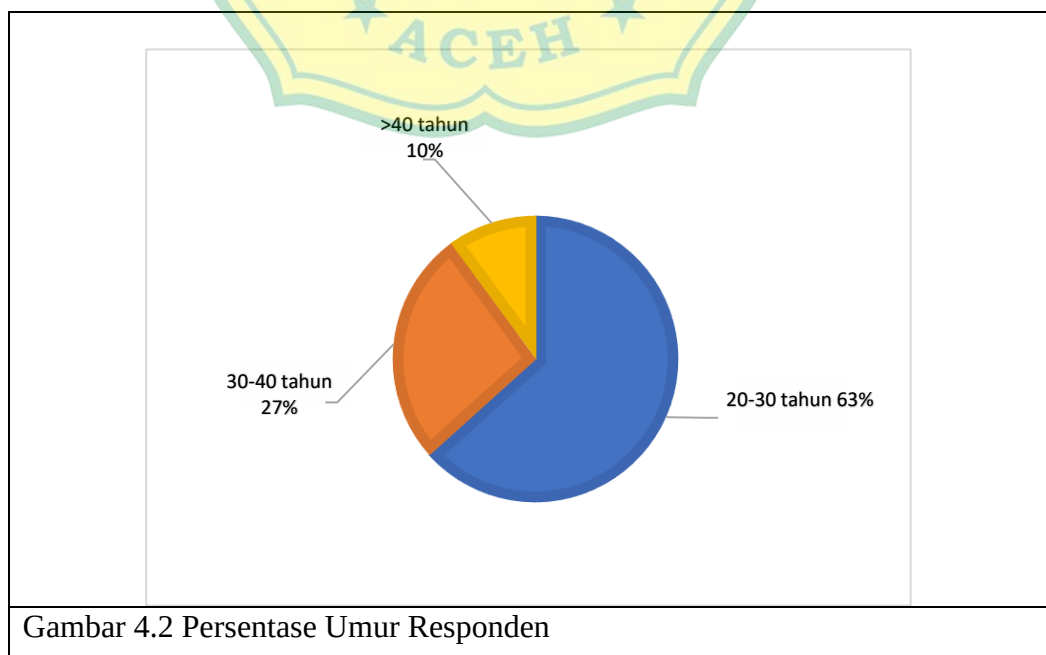
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah konsultan pengawas yang melaksanakan proyek Pembangunan Gedung di Kota Banda Aceh dengan 24 orang berjenis kelamin laki-laki (80%) dan 6 orang berjenis kelamin perempuan (20%). Adapun persentase jenis kelamin dapat diperlihatkan pada gambar 4.1 halaman 33 berikut ini.



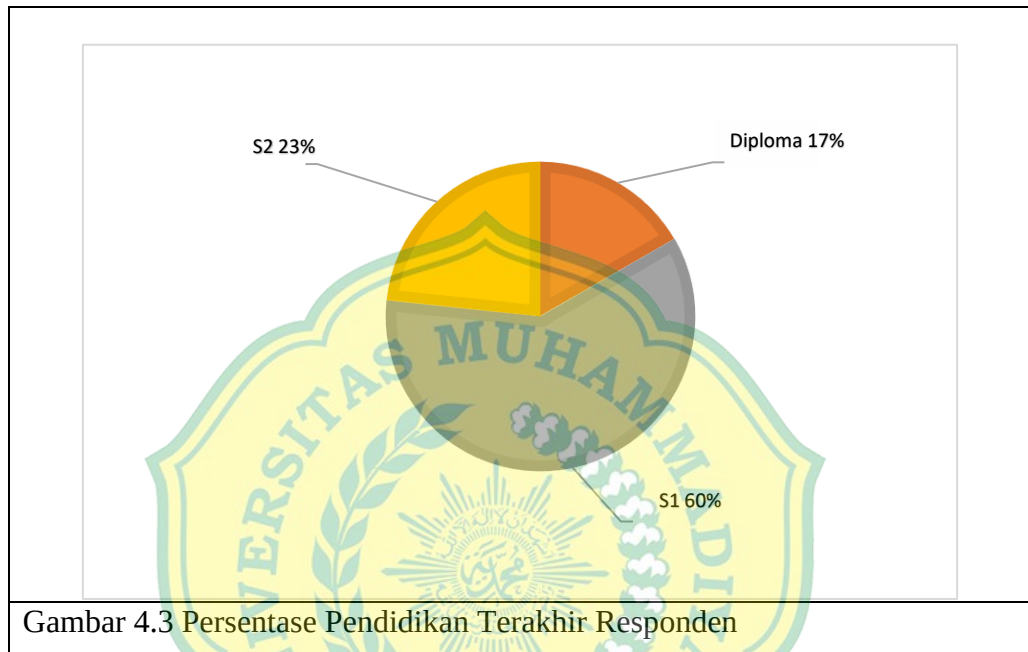
2. Umur

Karakteristik responden penelitian ini adalah konsultan pengawas yang berdomisili di Kota Banda Aceh dengan jumlah responden 30, dengan umur 20-30 (63%), umur 30-40 (27%), dan pupolasi terbesar adalah pada umur >40 yaitu (10%). Pembagian karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 4.2 di bawah ini.



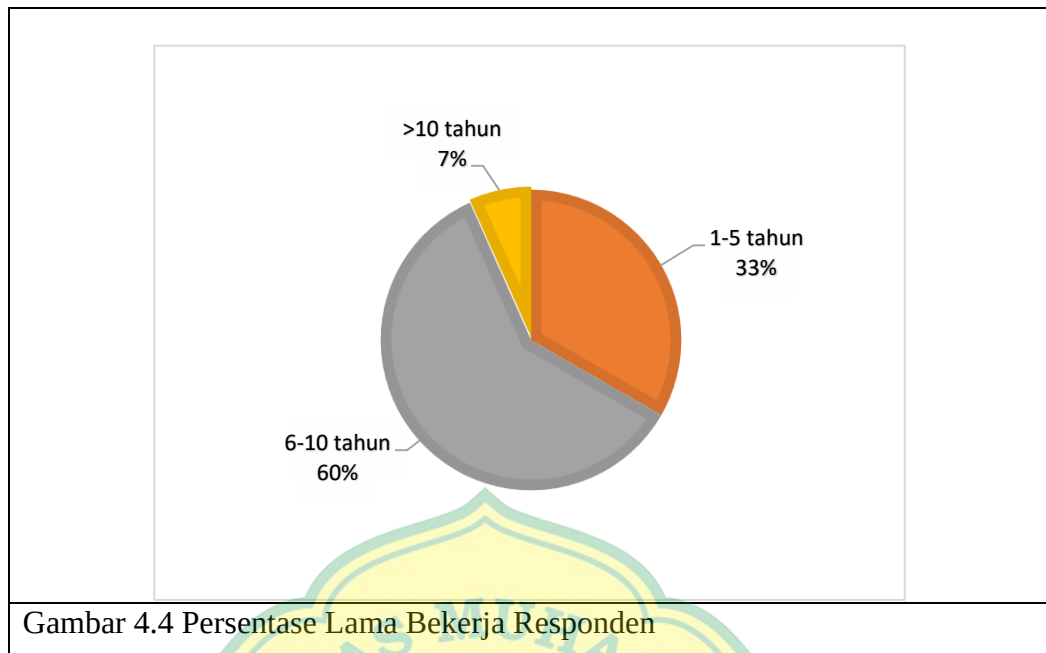
3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik pendidikan responden penelitian ini terdiri dari 5 orang dengan pendidikan Diploma (17%), 18 orang dengan pendidikan S1 (60%), dan 7 orang dengan pendidikan S2 (23%). Adapun persentase Pendidikan Terakhir dapat diperlihatkan pada gambar 4.3 berikut ini.



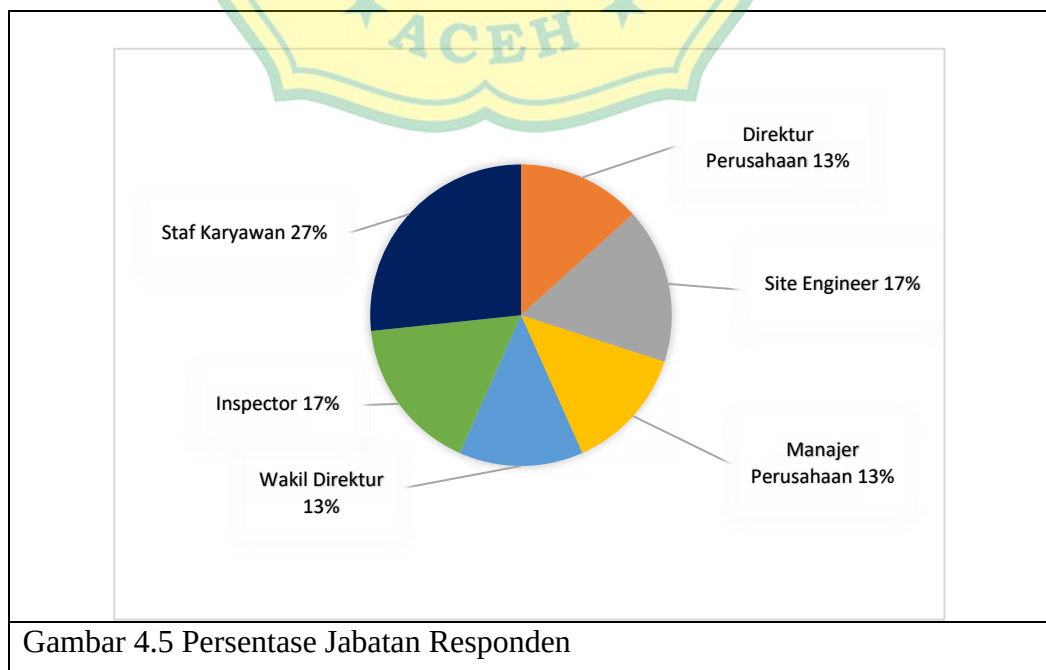
4. Lama Bekerja

Berdasarkan pembagian kuesioner dari 30 responden, menunjukkan bahwa, 10 orang reponden lama bekerja 1-5 tahun dengan persentase (33%), 18 orang responden lama bekerja 6-10 tahun dengan persentase (60%), dan 2 orang responden lama bekerja >10 tahun dengan persentase (7%). Pembagian karakteristik berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada gambar 4.4 halaman 35 berikut ini.



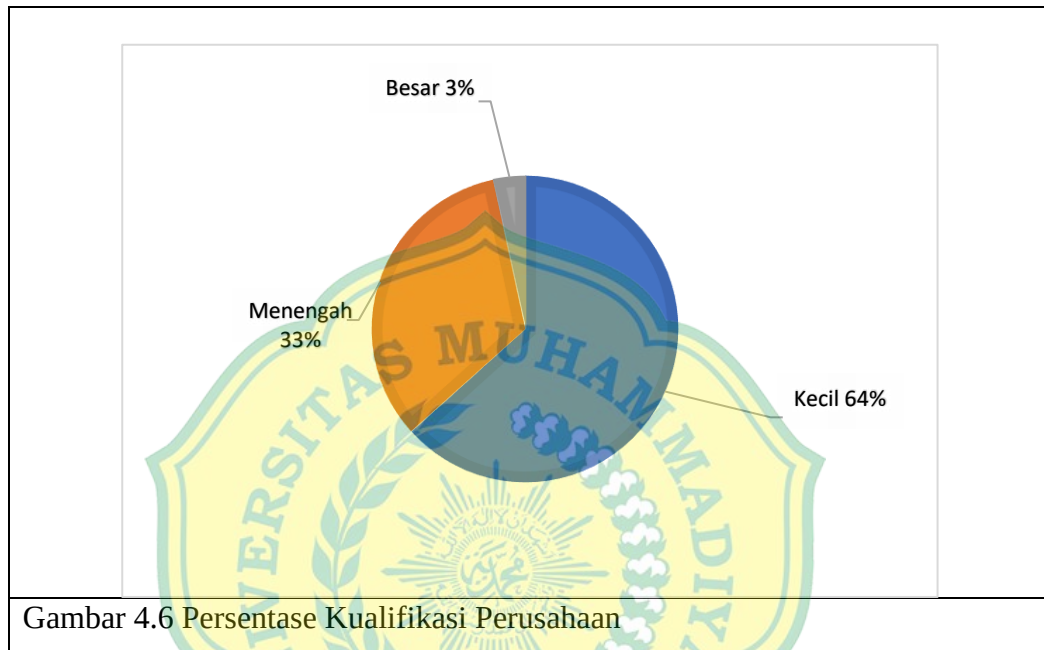
5. Jabatan

Jabatan responden terdiri dari 4 orang dengan jabatan direktur (13%), 5 orang dengan jabatan site engineer (17%), 4 orang dengan jabatan manajer (13%), 4 orang dengan jabatan wakil direktur (13%), 5 orang dengan jabatan inspector (17%), 8 orang dengan staf karyawan (27%). Adapun persentase jabatan responden dapat diperlihatkan pada gambar 4.5 berikut ini.



6. Kualifikasi Perusahaan

Kualifikasi perusahaan terdiri dari 19 perusahaan memiliki kualifikasi kecil (64%), 10 perusahaan memiliki kualifikasi menengah (33%), dan 1 perusahaan memiliki kualifikasi besar (3%). Adapun persentase kualifikasi perusahaan dapat diperlihatkan pada Gambar 4.6 berikut ini.



4.2 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, dimana pada pertanyaan dan pernyataan yang ada dalam kuesioner dianggap mampu mengungkap apa yang ingin diteliti, pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program Microsoft Excel. Pada pengujian validitas ini digunakan pada taraf 5% berdasarkan perencanaan dari r tabel. Uji validitas dilakukan dengan perhitungan korelasi produk moment dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel. Kemudian jumlah responden 30 atau $N = 30$, maka r tabel untuk 30 respon adalah 0,36.

Untuk mengetahui tingkat validitas dilihat dari Corrected Item Total Correlation yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai

r hitung) di bandingkan dengan nilai r tabel. Dari hasil perhitungan tabel, dengan menggunakan distribusi (tabel r) untuk $\alpha = 0,6$ sehingga di dapat r tabel = (0,36).

1. Jika r hitung positif atau r hitung $>$ r tabel (0,36), maka instrumen atau item-item pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika r hitung negatif atau r hitung $<$ r tabel (0,36), item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Dibawah ini adalah tabel hasil pengujian validitas.

Tabel 4.2 Uji validitas

Variabel Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kinerja (X)			
X.1	0.78	0.36	Valid
X.2	0.78	0.36	Valid
X.3	0.83	0.36	Valid
X.4	0.71	0.36	Valid
X.5	0.92	0.36	Valid
X.6	0.55	0.36	Valid
X.7	0.79	0.36	Valid
Manajemen Waktu (Y)			
Y.1	0.91	0.36	Valid
Y.2	0.91	0.36	Valid
Y.3	0.91	0.36	Valid
Y.4	0.69	0.36	Valid
Y.5	0.91	0.36	Valid

Dari hasil uji validitas pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa semua nilai pada variabel pernyataan menyatakan valid. Nilai suatu variabel dikatakan valid apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel. Hal ini juga menunjukkan bahwa responden konsisten dalam menjawab pernyataan kuesioner.

4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui reliabel (handal) atau tidak reliabelnya suatu variabel dalam kuesioner. Perhitungan ini menggunakan rumus Cronbach Alpha. Nilai suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach

Alpha melebihi nilai 0,6. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan dan hasilnya dibandingkan dengan nilai 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel yang telah diolah melalui program dibawah ini.

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka reliable
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka tidak reliable

Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Hasil dari pengujian reliabilitas

Variabel Pernyataan	Cronbach Alpha > 0,60	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja (X)			
X.1	0.88	0.60	Reliabel
X.2	0.87	0.60	Reliabel
X.3	0.94	0.60	Reliabel
X.4	0.89	0.60	Reliabel
X.5	0.99	0.60	Reliabel
X.6	0.98	0.60	Reliabel
X.7	0.99	0.60	Reliabel
Manajemen Waktu (Y)			
Y.1	0.77	0.60	Reliabel
Y.2	0.71	0.60	Reliabel
Y.3	0.96	0.60	Reliabel
Y.4	0.54	0.60	Tidak Reliabel
Y.5	0.82	0.60	Reliabel

Dari Tabel 4.3 ada pernyataan yang tidak tidak reliabel, yaitu Y.4 maka pernyataan tersebut tidak digunakan lagi ke perhitungan selanjutnya karena dinyatakan tidak reliabel. Nilai suatu variabel dikatakan reliabel (handal) apabila nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60.

4.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu. Nilai dari CSI berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor kinerja dan skor manajemen waktu, sehingga apabila rata-rata skor kinerja dan manajemen waktu ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan nilai CSI. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dilihat pada Tabel 4.4.

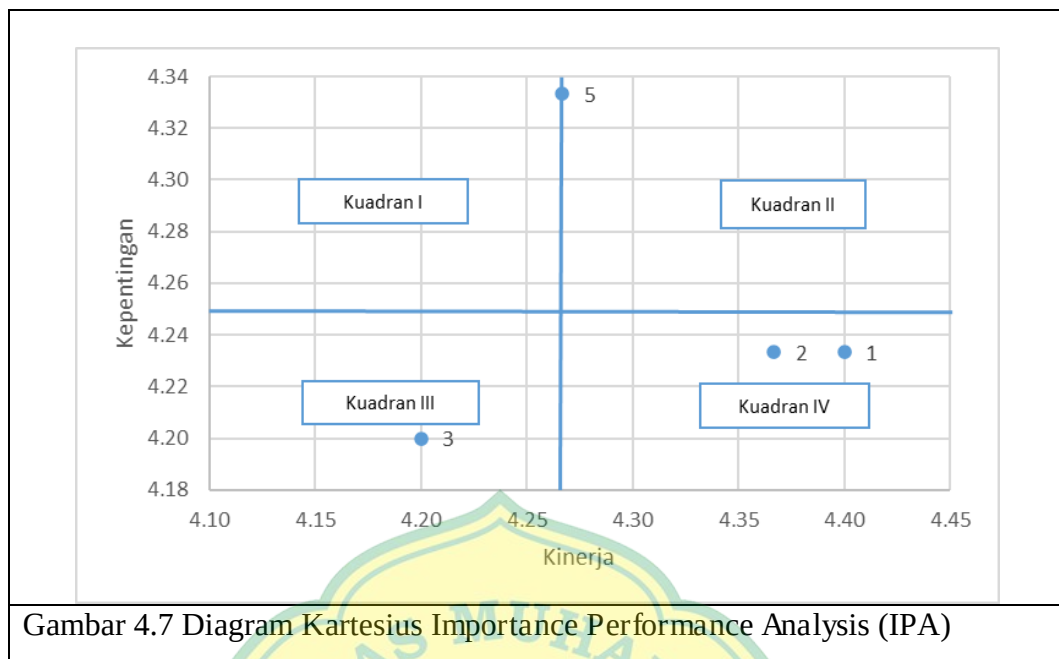
Tabel 4.4 Perhitungan CSI

Indikator	Rata-rata skor kinerja MIS	Indikator	Rata-rata skor manajemen waktu MSS	Weighted Factor WF (MIS/total MIS×100)	Weighted score WS (MSS×WF)
X.1	4.40	Y.1	4.23	14.73	62.37
X.2	4.37	Y.2	4.23	14.62	61.89
X.3	4.20	Y.3	4.20	14.06	59.06
X.4	4.13			13.84	
X.5	4.27	Y.5	4.33	14.29	61.90
X.6	4.30			14.40	
X.7	4.20			14.06	
Total	29.87		17.00	100	245.23
$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% = \frac{245,23}{5} \times 100\% = 49,05 \text{ Cukup puas (skala 3)}$					

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu dikategorikan cukup puas dengan total sebesar 49,05 dengan nilai index (100%) masuk kedalam skala 3.

4.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan dengan cara menentukan importance dan performance dari variabel yang di tentukan sehingga menghasilkan diagram kartesius halaman 40 berikut ini:



Gambar 4.7 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil diagram diatas untuk indikator 5 masuk kedalam kuadran II yang menunjukkan bahwa kuadran ini penting terhadap kinerja dan berhasil dilaksanakan di lapangan. Untuk indikator 3 masuk kedalam kuadran III yang dimana menunjukkan kurang penting pengaruhnya terhadap konsultan pengawas dan dilaksanakan secara biasa saja di lapangan. Sedangkan untuk indikator 1 dan indikator 2 masuk kedalam kuadran IV karena dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaan di lapangan berlebihan.

4.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dikategorikan cukup puas sebesar 49,05. Dengan menunjukkan variabel kinerja (X) yang memiliki rata-rata skor kinerja dengan total (29,87). Sedangkan variabel manajemen waktu (Y) yang memiliki rata-rata skor manajemen waktu dengan total (17,00). Namun dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dari hasil diagram kartesius menunjukkan 4 kuadran yang berbeda, untuk indikator 5 masuk kedalam kuadran II, untuk

indikator 3 masuk kedalam kuadran III, sedangkan untuk indikator 1 dan indikator 2 masuk kedalam kuadran IV.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir penelitian setelah dilakukan analisis data yang disimpulkan dan selanjutnya digunakan untuk memberikan saran dan perubahan yang lebih baik.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa dari observasi responden maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa variabel kinerja (X) yang memiliki rata-rata skor kinerja dengan total 29,87 dan variabel manajemen waktu (Y) yang memiliki rata-rata skor manajemen waktu dengan total 17,00.
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) bahwa tingkat kinerja terhadap penerapan manajemen waktu dikategorikan cukup puas dengan total sebesar 49,05 dengan nilai index (100%) masuk kedalam skala 3.
3. Hasil diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa dari indikator 5 masuk kedalam kuadran II pertahankan prestasi yang menunjukkan bahwa kuadran ini penting terhadap kinerja dan berhasil dilaksanakan di lapangan. Untuk indikator 3 masuk kedalam kuadran III prioritas rendah yang dimana menunjukkan kurang penting pengaruhnya terhadap konsultan pengawas dan dilaksanakan secara biasa saja di lapangan. Sedangkan untuk indikator 1 dan indikator 2 masuk kedalam kuadran IV berlebihan karena dinilai kurang penting sedangkan pelaksanaannya di lapangan berlebihan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan manajemen waktu, melalui upaya untuk meminimalisir gangguan dalam bekerja dengan menyeimbangkan kehidupan pribadi. Dengan cara menciptakan kultur keseimbangan hidup sendiri sehingga akan membantu kinerja mendapatkan ide-ide segar untuk karya ke depannya.
2. Bagi peneliti yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini atau dapat menggunakan model penelitian dengan model analisis yang berbeda.
3. Akibat sulitnya mendapatkan data untuk konsultan pengawas bidang bangunan yang terbaru yaitu tahun 2024 maka disarankan untuk peneliti selanjutnya menggunakan sampel dengan mengambil responden konsultan pengawas bidang bangunan 5 tahun kebelakang, agar lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang di perlukan untuk kepentingan penelitian.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Devani, V & Rizko, R. A. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol 2, No 2: 24-29
- Enny, M. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Surabaya: UBHARA Manajemen Press
- Handoko, T. H. 2014. Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, & Keller. 2019. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 (Edisi 13). Erlangga.
- Madeppungeng, Andi, Dwi Esti Intari, and Nuzulan Nur Fauziah. "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Bendungan Klm di Provinsi Banten)." Jurnal Konstruksi. Vol. 11, No. 2 juli 2020: 61
- Notoatmodjo, S. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- Purwanto. 2018. Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah. Magelang: Staia Press
- Rani, H. A. 2016. Manajemen Proyek Konstruksi. Yogyakarta: Deepublish.
- Rani, H. A. 2024. Dasar-Dasar Statistika dan Probabilitas dalam Ilmu Sains. Yogyakarta: Deepublish
- Sisfare, Y., Kurniawan, D. & Herista, F. 2022. Analisis Kinerja Terhadap Waktu Menggunakan Metode Earned Value Analysis (Studi kasus: Pada Proyek Pembangunan Fasilitas Penunjang GOR Singa Harau Kabupaten Lima Puluh Kota). Jurnal <http://jurnal.ensiklopediaku.org> Vol. 4 No. 3
- Siswanto, A. B. & Salim, M. A. 2019. Manajemen Proyek. Semarang: CV. Pilar Nusantara
- Soleha, Ratih, and Agus Ismail. 2019. "Analisa Efektivitas Waktu dan Biaya Proyek Ditinjau dari Unsur-Unsur Manajemen Proyek (Studi Kasus

Overlay Runway Bandara Internasional Soekarno-Hatta)." Jurnal Konstruksi. Vol. 16, No. 2: 23-31

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumaga, A. U. 2013. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. Jurnal Ilmiah Media Engineering, Vol. 3, No. 1, 6-13

Supranto, J. 2016. Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga

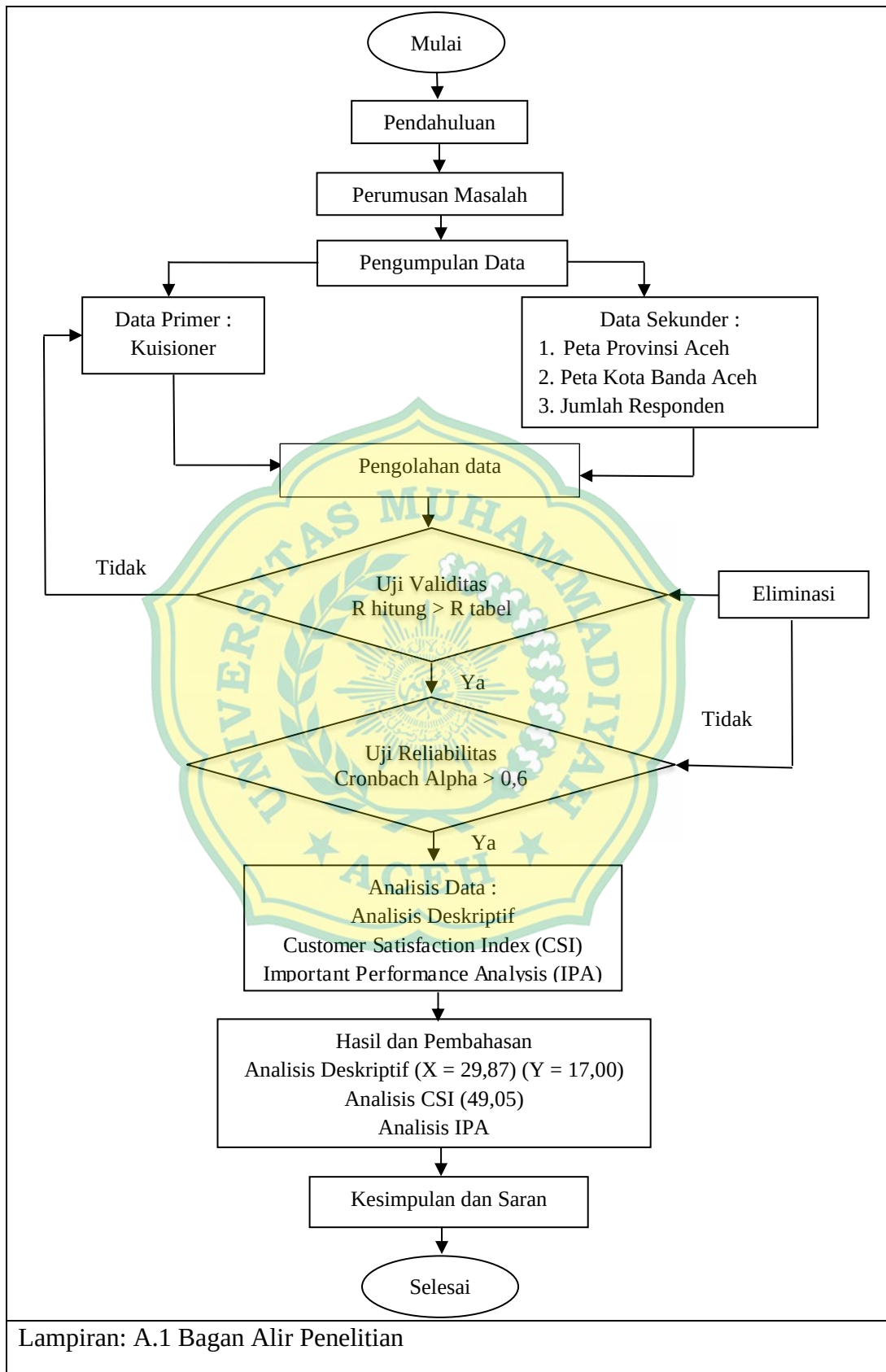
Tjiptono, F. & Chandra, G. 2016. Pelayanan Kualitas & Kepuasan. Yogyakarta: CV Andi Offset

Wahidaty, Hilma. 2021. "Manajemen Waktu: dari Teori Menuju Kesadaran diri Peserta Didik", Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol.3, No.4.

Widyanarita LA. 2016. Hubungan Antara Motivasi Berprestasi dengan Manajemen Waktu pada Mahasiswa yang Bekerja Part Time Sebagai Garda Depan PT Aseli Dagadu Djokdja. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

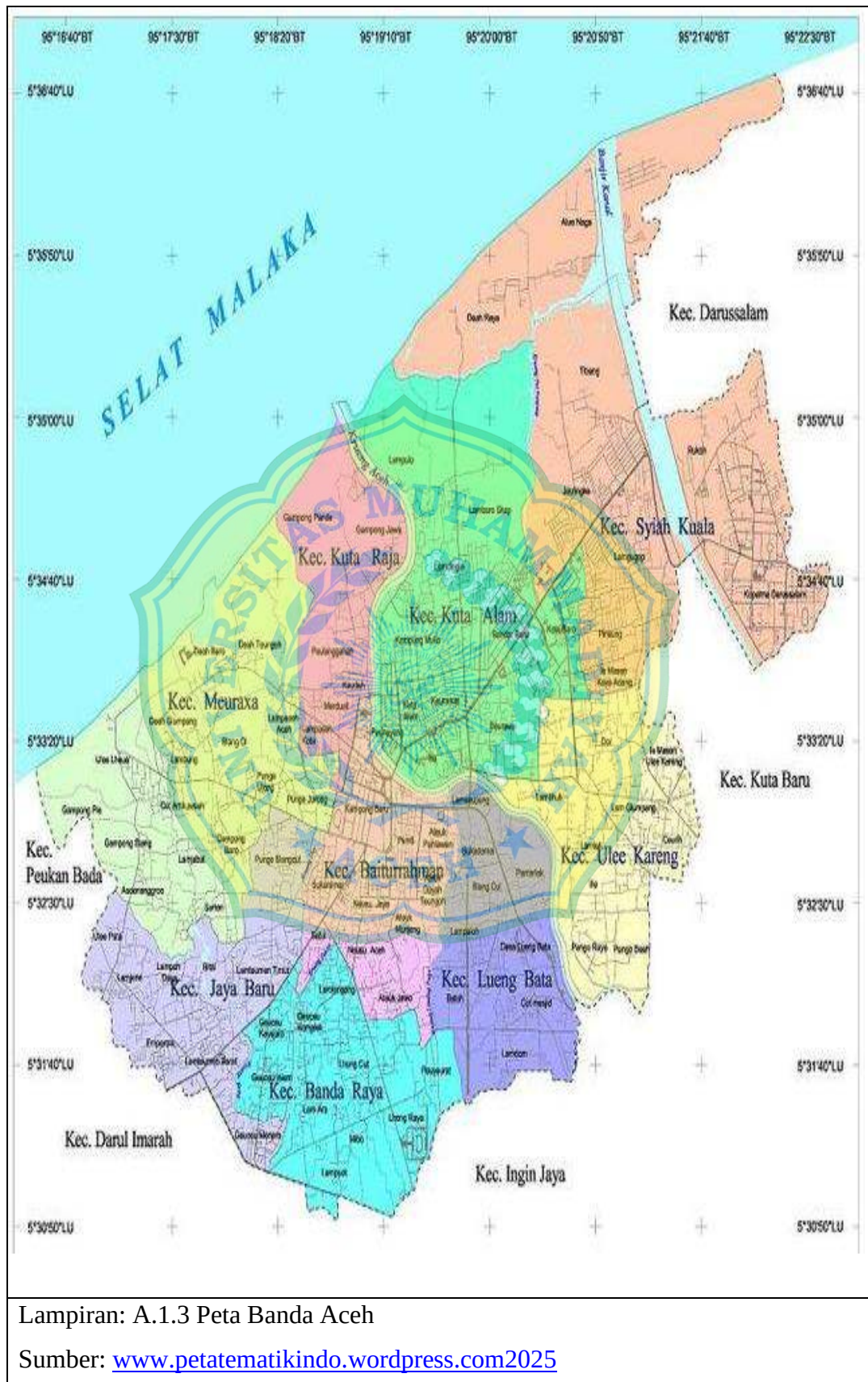
Wirawan. 2019. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.

Lampiran A









Lampiran: A.1.4 Foto Dokumentasi Pembagian Kuesioner kepada Responden



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025



Gambar: Pengisian kuesioner

Waktu: Januari 2025

Lampiran B

Lampiran B.1 Sub Bidang Bangunan Gedung

No.	Badan Usaha	Kualifikasi
1	CV. Ayunda Pratama	Kecil
2	CV. Artha Prisma Consultant	Kecil
3	PT. Arains	Menengah
4	CV. Alvaro	Kecil
5	CV. Akbar Group	Kecil
6	CV. Bumi Wahana Lestari	Kecil
7	PT. Bumi Citra Persada	Menengah
8	PT. Citra Gunung Mas	Menengah
9	PT. Citra Rancang Global	Menengah
10	PT. Cakra Tribuana Crop	Menengah
11	PT. Caixa Consultant	Menengah
12	CV. Ceudah Consultant	Kecil
13	CV. Dimensi Consultant	Kecil
14	PT. Dian Persada	Menengah
15	PT. Ezaraya Desain Konsultan	Menengah
16	CV. Geunta Karya	Kecil
17	CV. Hasil Karya Reski	Kecil
18	PT. Hidro Teknik Andalan	Menengah
19	CV. Meurika Teknologi	Kecil
20	PT. Pelita Nusa Perkasa	Menengah
21	CV. Pacific Sinergy	Kecil
22	CV. Putra Ghara Persada	Kecil
23	PT. Perdana Dinamika Persada	Besar
24	CV. Ramai Jaya	Kecil
25	CV. Sabena Rakan	Kecil
26	CV. Setia Kawan	Kecil
27	CV. Tanisha Pratama	Kecil
28	PT. Buah Poma Seujahtra Raya	Kecil
29	CV. Vantaztic Contruction	Kecil
30	PT. Westindo Artha Kencana	Kecil

Sumber: Gapensi (2024)

Lampiran B.2 Tabel R untuk $df = 1 - 100$

df = (N - 2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0,9995	0,9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0,9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0,9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0,9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0,7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0,7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0,7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0,5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0,5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0,5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0,5425	0,5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0,5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0,5155	0,5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0,5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0,5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0,5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0,5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0,5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0,5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0,5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0,5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

df = (N - 2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
38	0.2638	0.3120	0,3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0,3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0,3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0,3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0,3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0,3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0,3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0,3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.2977
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.2957
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.2938
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.2919

df = (N - 2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.2900
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.2882
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.2864
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.2847
80	0.1829	0.2172	0,2565	0.2830	0.2830
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.2813
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.2796
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.2780
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.2764
85	0,1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.2748
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.2732
87	0,1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.2717
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.2702
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.2687
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.2673
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.2659
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.2645
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.2631
94	0,1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.2617
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.2604
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.2591
97	0.1663	0,1975	0.2335	0.2578	0.2578
98	0.1654	0.1966	0.2324	0,2565	0,2565
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.2552
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.2540

Lampiran B.3 Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	Kinerja							Total	Manajemen Waktu					Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
CV. ARTHA PRISMA CONSULTANT	5	5	4	4	5	5	5	33	4	4	4	5	4	21
PT. CITRA RANCANG GLOBAL	5	5	4	4	5	5	5	33	4	4	4	5	4	21
PT. CAKRA TRIBUANA CORP	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	5	21
PT. EZARAYA DESAIN KONSULTAN	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	5	21
CV. SETIA KAWAN	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	4	5	4	23
CV. DIAN PERSADA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
PT. PELITA NUSA PERKASA	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	4	5	5	24
PT. PERDANA DINAMIKA PERSADA	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20
PT. ARAINS	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
PT. WESTINDO ARTHA KENCANA	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	5	21
CV. VANTAZTIC CONTRUCTION	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	24
CV. SABENA RAKAN	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20
CV. RAMAI JAYA	3	5	3	4	3	4	3	25	3	3	4	3	5	18
CV. PACIFIC SINERGY	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	4	4	21
CV. PUTRA GRAHA PERSADA	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	4	5	4	23
CV. MEURIKA TEKNOLOGI	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
PT. CAIXA CONSULTANT	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	5	22
CV. DIMENSI CONSULTANT	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
CV. AYUNDA PRATAMA	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	4	24
PT. TUAH POMA SEUJAHTRA RAYA	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
CV. BUMI WAHANA LESTARI	3	4	4	4	3	3	4	25	3	3	3	4	3	16
PT. BUMI CITRA PERSADA	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	4	20
PT. CITRA GUNUNG MAS	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
CV. TANISHA PRATAMA	4	3	3	4	4	4	5	27	4	4	4	5	4	21
CV. ALVARO	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	20
CV. AKBAR GROUP	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20
CV. CEUDAH CONSULTANT	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	4	20
PT. HIDRO TEKNIK ANDALAN	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25
CV. GEUNTA KARYA	5	5	4	4	5	5	3	31	5	5	5	4	5	24
CV. HASIL KARYA RESKI	5	4	4	4	3	3	4	27	4	4	4	5	4	21

Lampiran B.4 Uji Validitas

Variabel Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kinerja (X)			
X.1	0.78	0.36	Valid
X.2	0.78	0.36	Valid
X.3	0.83	0.36	Valid
X.4	0.71	0.36	Valid
X.5	0.92	0.36	Valid
X.6	0.55	0.36	Valid
X.7	0.79	0.36	Valid
Manajemen Waktu (Y)			
Y.1	0.91	0.36	Valid
Y.2	0.91	0.36	Valid
Y.3	0.91	0.36	Valid
Y.4	0.69	0.36	Valid
Y.5	0.91	0.36	Valid

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

n = Jumlah responden

X = Skor variable independen tiap item X

Y = Skor variable independen tiap item Y

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = \frac{30 \times 3989 - (132)(1537)}{\sqrt{(30 \times 17424 - (592)^2)(30 \times 40905 - (23624)^2)}}$$

r = 0,78 Valid

Lampiran B.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kinerja (X)

UJI RELIABILITAS		
Nilai yang ditetapkan	Nilai Cronbach alpha	Kesimpulan
0.60	0.88	RELIABEL

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left(\frac{7}{7-1} \right) \left(1 - \frac{2,67}{10,88} \right)$$

$$r_{11} = 0,88 \text{ Reliabel}$$

Uji Reliabilitas Manajemen Waktu (Y)

UJI RELIABILITAS		
Nilai yang ditetapkan	Nilai Cronbach alpha	Kesimpulan
0.60	0.84	RELIABEL

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left(\frac{5}{5-1} \right) \left(1 - \frac{1,49}{4,59} \right)$$

$$r_{11} = 0,84 \text{ Reliabel}$$

Lampiran B.6 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Kinerja (X)

Column1	
Mean	29.87
Standard Error	0.60
Median	29.00
Mode	28.00
Standard Deviation	3.30
Sample Variance	10.88
Kurtosis	-1.33
Skewness	0.37
Range	10.00
Minimum	25.00
Maximum	35.00
Sum	896.00
Count	30.00

Analisis Deskriptif Manajemen Waktu (Y)

Column1	
Mean	17.00
Standard Error	0.33
Median	16.00
Mode	16.00
Standard Deviation	1.80
Sample Variance	3.24
Kurtosis	0.82
Skewness	-0.08
Range	8.00
Minimum	12.00
Maximum	20.00
Sum	510.00
Count	30.00

Lampiran B.7 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Indikator	Rata-rata skor kinerja MIS	Indikator	Rata-rata skor manajemen waktu MSS	Weighted Factor WF (MIS/total MIS×100)	Weighted score WS (MSS×WF)
X.1	4.40	Y.1	4.23	14.73	62.37
X.2	4.37	Y.2	4.23	14.62	61.89
X.3	4.20	Y.3	4.20	14.06	59.06
X.4	4.13			13.84	
X.5	4.27	Y.5	4.33	14.29	61.90
X.6	4.30			14.40	
X.7	4.20			14.06	
Total	29.87		17.00	100	245.23

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{30}$$

$$MIS = \frac{132}{30}$$

$$MIS = 4,40$$

$$WF = \frac{MIS}{\text{Total MIS}} \times 100\%$$

$$WF = \frac{4,40}{29,87} \times 100\%$$

$$WF = 14,73$$

$$WS = WF \times MSS$$

$$WS = 14,73 \times 4,23$$

$$WS = 62,37$$

$$WAT = WS1 + WS2 \times WS3 + WS5$$

$$WAT = 62,37 + 61,89 \times 59,06 + 61,90$$

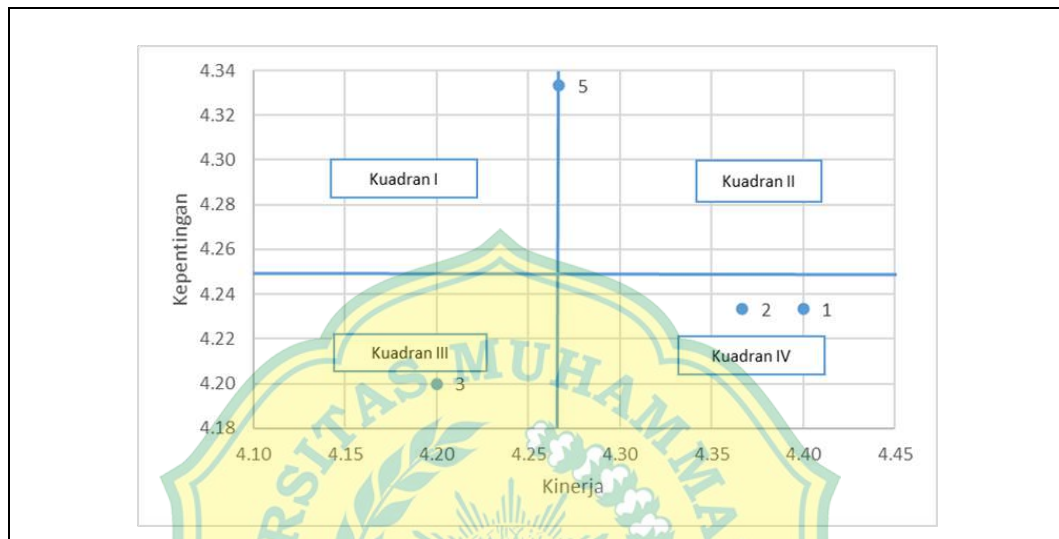
$$WAT = 245,23$$

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{245,23}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 49,05$$

Lampiran B.8 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)



$$= \frac{\text{Jumlah jawaban responden}}{\text{Banyaknya responden}}$$

$$= \frac{132}{30}$$

$$= 4,40$$



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BATOH – BANDA ACEH
2024/2025**

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Aceh, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sebagai bahan masukan dan kelengkapan data. Adapun maksud dan tujuan pengumpulan data ini adalah untuk pelaksanaan penelitian “Analisis Tingkat Kinerja Terhadap Penerapan Manajemen Waktu Pada Proyek Konstruksi”. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Peneliti menjamin kerahasiaan semua informasi yang telah diberikan. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

SUSI MEGA UTAMI
NIM. 1903120032

LAMPIRAN C

A. Karakteristik Responden

1. Nomor Responden :

2. Nama Perusahaan :

3. Jenis Kelamin :

☐

Laki-Laki

☐

Perempuan

4. Usia :

☐

20 – 30 Tahun

☐

30 – 40 Tahun

☐

> 40 Tahun

5. Pendidikan Terakhir :

☐

Diploma

☐

S1

☐

S2

6. Pengalaman Kerja :

☐

1 – 5 Tahun

☐

6 – 10 Tahun

☐

> 10 Tahun

7. Jabatan :

☐

Direktur perusahaan

☐

Dan lainnya

☐

Wakil Direktur

☐

Site Engineer

☐

Manajer Perusahaan

☐

Inspector

8. Kualifikasi perusahaan:

☐

Kecil

☐

Menengah

☐

Besar

B. Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (✓) untuk mengisi kuesioner dibawah ini pada pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan dan kondisi lingkungan kerja atau jawaban yang Bapak/Ibu anggap mewakili pada kolom yang disediakan. Jawaban pada Kuesioner penelitian ini dibedakan menjadi 5 (lima) tingkat, sebagai berikut:

Jawaban Responden	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Petunjuk Pengisian: Berilah Tanda (✓) pada Kolom pernyataan yang disediakan sesuai dengan jawaban saudara/i

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Variabel (X): Kinerja						
1.	Jumlah Pekerjaan Yang Dihasilkan Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan dan memenuhi persyaratan baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai dikerjakan					
2.	Kualitas Pekerjaan Yang Dihasilkan Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang berkualitas					
3.	Ketetapan Waktu Menyelesaikan Pekerjaan Saya mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					
4.	Kehadiran Pada Hari Jam Kerja Saya mampu hadir tepat waktu pada saat jam kerja					
5.	Kemampuan Kerja Sama Saya mempunyai kemampuan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan					

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	dengan rekan kerja					
6.	Kemampuan Kerja Sama Saya selalu siap membantu rekan kerja					
7	Kemampuan Kerja Sama Saya dapat mempertahankan standar kinerja dalam bekerja sama					
Variabel (Y): Manajemen Waktu						
1.	Menyusun Tujuan Saya mampu menyusun tujuan dalam suatu pekerjaan					
2.	Menyusun Prioritas Dengan Tepat Saya mempunyai kemampuan dalam memprioritaskan pekerjaan					
3.	Membuat Jadwal Saya mempunyai kemampuan membuat jadwal pekerjaan yang harus dikerjakan					
4.	Meminimalisir Gangguan Saya harus terus fokus pada pekerjaan yang sedang dilakukan dan untuk menghindari gangguan dalam bekerja					
5.	Meminimalisir Gangguan Saya mampu menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi					

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR

Telah Dilaksanakan Hasil Sidang Tugas Akhir Tahun Ajaran 2024/2025

Hari/Tanggal : Sabtu / 08 Februari 2025

Tempat : Ruang Seminar FT - Unmuha

Nama Mahasiswa : Susi Mega Utami

NIM : 1903120032

Program Studi : Teknik Sipil

Judul : Analisis Tingkat Kinerja Terhadap Penerapan Manajemen Waktu Pada Proyek Konstruksi di Kota Banda Aceh

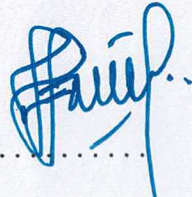
Dengan hasil Sidang Tugas Akhir :

1. Sidang cukup satu kali
2. Sidang cukup satu kali dengan perbaikan

Mengetahui dan menilai :

1. Dosen Pembimbing/Ketua Sidang

Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU,
ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

TTD : 

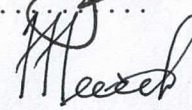
2. Dosen Penguji 1

Ir. Jurisman Amin, ST, MT, IPM, ASEAN Eng

TTD : 

3. Dosen Penguji 2

Ir. Maimunah, ST., M. Eng., IPM, ASEAN Eng

TTD : 

Mengetahui,

Ketua Sidang



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIDN: 0104037002

RESUME SIDANG TUGAS AKHIR

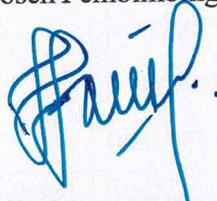
Dosen Penguji 1 : Ir. Jurisman Amin, ST, MT, IPM, ASEAN Eng

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Darimana diperoleh data kualifikasi 10 perusahaan (menengah) dan persentase 33% dari mana?	Data kualifikasi 10 perusahaan (menengah) diperoleh dari Gapensi dan hasil persentase didapatkan dari $(10/30) \times 100\% = 0,33 \times 100\% = 33\%$.
2	Jabatan responden (dan lainnya) masuk kedalam jabatan apa? sebaiknya didetailkan saja.	Sudah diperbaiki di tabel 4.1 rekapitulasi karakteristik responden halaman 32.
3	Variabel (X) dan variabel (Y) masuk kedalam kategori variabel apa?	Variabel (X) dikategorikan variabel bebas dan variabel (Y) dikategorikan variabel terikat.
4	Dari hasil CSI diperoleh perhitungan sebesar 49,05 bagaimana hasil itu didapatkan?	Hasil CSI di peroleh dari $(\text{weighted score total}/5 = 245,23/5 = 49,05)$ dikategorikan cukup puas.
5	Bagaimana mendapatkan nilai weighted score (WS)?	Diperoleh dari rumus (2.6) pada halaman 18 yaitu $WS = WF \times MSS$
6	CSI ini diperoleh untuk memperoleh apa, dan masuk kedalam variabel mana atau terikat keduanya?	CSI diperoleh untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan, dan terikat kedalam variabel keduanya.
7	Pada diagram kartesius IPA diperoleh titik tersebut dasarnya darimana, untuk memperoleh pembentukan nilai tersebut?	Diperoleh dari rata-rata jawaban responden, yaitu dengan menjumlahkan jawaban responden dibagi dengan banyaknya responden maka diperoleh titik-titik tersebut.
8	Dilampirkan perhitungan IPA.	Sudah dilampirkan pada lampiran B halaman 61.

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
9	Pada tabel 4.4 perhitungan CSI dibuatkan detailnya.	Sudah di detailkan untuk tabel 4.4 perhitungan CSI pada halaman 39.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

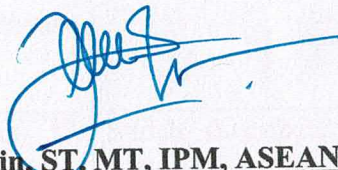


Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIDN : 0104037002

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Jurisman Amin, ST, MT, IPM, ASEAN Eng

NIDN : 1314057801

RESUME SIDANG TUGAS AKHIR

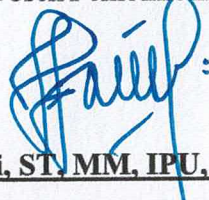
Dosen Penguji 2 : Ir. Maimunah, ST., M. Eng., IPM, ASEAN Eng

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Pada halaman 40 untuk diagram kartesius ini diperoleh dari mana?	Diperoleh dari rata-rata jawaban responden, yaitu dengan menjumlahkan jawaban responden dibagi dengan banyaknya responden maka diperoleh titik-titik tersebut.
2	Pada cover untuk penulisan spasi di proyek konstruksi perbaiki.	Sudah diperbaiki spasi di proyek konstruksi pada cover halaman 1.
3	Pada sub bab 2.3 halaman 5 dituliskan sumber penulisnya?	Sudah diperbaiki pada sub bab 2.3 halaman 5.
4	Pada tabel 2.1 halaman 12 diperbaiki untuk penulisan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.	Sudah di perbaiki pada tabel 2.1 halaman 12.
5	Pada tabel 2.2 halaman 13 ditambahkan penjelasan dibawah tabel.	Sudah ditambahkan penjelasan dibawah tabel pada halaman 13.
6	Pada tabel - tabel di bab 2 untuk spasi penulisan dicek kembali.	Sudah diperbaiki spasi pada tabel – tabel di bab 2 halaman 12.
7	Untuk penulisan rumus pada bab 2 halaman 19 dicek kembali penulisannya.	Sudah diperbaiki penulisan rumus pada bab 2 di halaman 19.
8	Pada lampiran B dilengkapi lagi.	Sudah dilengkapi pada lampiran B dapat dilihat di halaman 52.
9	Untuk ukuran gambar dan margin lampiran A disamakan.	Sudah diperbaiki ukuran gambar dan margin di lampiran A pada halaman 49.

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
10	Penulisan susunan abjad di daftar pustaka dicek kembali.	Sudah diperbaiki susunan abjad di daftar pustaka halaman 44.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

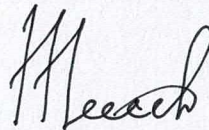


Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIDN : 0104037002

Menyetujui,

Dosen Penguji 2



Ir. Maimunah, ST., M. Eng., IPM, ASEAN Eng

NIDN : 0120047901