

**KARYA TULIS ILMIAH**

Angka Kredit Pengembangan Profesi  
Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah  
ULP Kabupaten Badung

**KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP  
KONSULTAN PENGAWAS**

Oleh :  
**I Putu Yudha Umbara, STP**

**MANGUPURA  
2016**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Persoalan kinerja pengawasan proyek selalu menjadi komoditi media masa sehari-hari. Hal ini sudah dianggap lumrah, dari tahun ke-tahun berpuluh-puluh bahkan beratus-ratus jenis penyimpangan proyek terjadi sebagai akibat lemahnya intensitas pengawasan proyek di lapangan.

Misalnya marilah kita kutip beberapa dari sekian banyaknya pemberitaan tentang lemahnya pengawasan proyek di media masa:

*”Lemahnya pengawasan dari konsultan pengawas menyebabkan pekerjaan proyek pembangunan fisik di Kabupaten Pelalawan terkesan asal-asalan. Wakil Ketua DPRD Pelalawan mengharapkan, konsultan pengawas bekerja profesional dan harus selalu berada di lapangan, bukan hanya menerima laporan di atas meja saja lalu terima uang.”*

*”Pelaksanaan proyek puskesmas dan puskesmas pembantu (postu) dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang, terkesan dikerjakan asal-asalan dibawah standar mutu dan kualitas. Hal ini diketahui setelah Komisi C DPRD Kabupaten Sampang melakukan sidak kebeberapa lokasi proyek di Kabupaten Sampang. Komisi C mengaku kecewa terhadap pengerjaan proyek yang dikerjakan oleh pemborong Dinkes ini. Apalagi konstruksi yang dibangun tidak sesuai dengan rencana anggaran biaya (RAB) atau tidak sesuai bestek. Lagi- lagi ditenggarai akibat lemahnya pengawasan dari konsultan pengawas”*

Permasalahan yang timbul berkesan penyimpangan proyek menjadi salah satu trik kontraktor untuk mengeruk keuntungan. Penyimpangan dan kesalahan pelaksanaan proyek tidak terlepas dari peran kontraktor itu sendiri dan konsultan Pengawas. Konsultan Pengawas yang seharusnya mengawasi pelaksanaan proyek

hanya berlaku sebagai pendamping saja seperti tukang parkir yang hanya minta bayaran. Timbul pertanyaan di mana andil konsultan pengawas?

Konsultan pengawas adalah salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasa dalam proses produksinya. Jasa yang ditawarkan konsultan pengawas tidak selalu dinilai kualitasnya dari hasil akhir produk, yakni berupa laporan pengawasan, namun juga dari proses pengawasan selama jangka waktu pelaksanaan. Pelanggan dalam konteks ini adalah pihak yang menggunakan produk, berupa jasa, yang ditawarkan oleh konsultan pengawas. Pelanggan sebagai pihak yang akan menikmati dan yang membayar hasil akhir dari proses pelayanan konsultan pengawas, tentu memiliki sudut pandangnya sendiri akan sesuatu yang akan dibayarkan nantinya.

Pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan pelanggan ini akan selalu mencari nilai yang paling tinggi dari beberapa pilihan jasa yang ada, mereka akan membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh (*value expectation*), sehingga dari nilai yang timbul akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja konsultan pengawas.

## **I.2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, didapat beberapa rumusan masalah. Adapun rumusan masalah tersebut, yaitu :

1. Hal-hal apa saja yang perlu dilaksanakan oleh konsultan pengawas agar dapat memberikan kepuasan kepada pihak owner sebagai pelanggan?
2. Bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan pada konsultan pengawas?

### **I.3. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji wewenang, tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan konsultan pengawas dalam kaitannya dengan memenuhi kepuasan kepada pelanggan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kepuasan Pelanggan**

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya,

Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen (Tjiptono,1997)

Soelasih (2004; h 86) mengemukakan bahwa :

1. nilai harapan = nilai persepsi konsumen puas.
2. nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas.
3. nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas.

Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan di dalam melayani memuaskan konsumen.

Ada tiga harapan mengenai suatu produk atau jasa yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti yaitu :

1. Kinerja yang wajar.
2. Kinerja yang ideal.

### 3. Kinerja yang diharapkan.

Kinerja yang diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian karena logis dalam proses evaluasi alternatif yang dibahas. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut, (Eangel, 1995).

Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan (Kotler, 1996) :

1. Melakukan pembelian ulang.
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain..
3. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
4. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Setiap perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan knsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan konsumen baik dari segi dana maupun sumber daya manusia (Schnaars, 1991).

**Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah :**

- Relation Marketing (Mc Kenna, 1991)

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

Relationship Marketing berdasar pada :

- a. Fokus customer retention
- b. Orientasi manfaat produk
- c. Orientasi jangka panjang
- d. Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- e. Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- f. Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- g. Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

■ Strategi Superior Customer Service (Schnaars,1991)

Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan customer service yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

■ Strategi unconditional guarantees (Hart,1988) atau extra ordinary guarantees.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan konsumen yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

■ Strategi penanganan keluhan yang efisien (Schnaars, 1991)

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah konsumen yang tidak puas (unsatisfied customer) menjadi konsumen yang puas (satisfied customer) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

■ **Strategi peningkatan kinerja perusahaan**

Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan konsumen yang penilaiannya bias didasarkan pada survei konsumen, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

■ **Penerapan Quality Function Deployment (QFD)**

Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini melibatkan konsumen dalam proses mengembangkan produk/jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan konsumen serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.

Berry, Zeithaml dan Parasuraman mengidentifikasi 10 faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Yang menjadi lima dimensi pokok faktor itu bila diterapkan adalah sebagai berikut:

■ **Reliability**

Kemampuan karyawan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.



### ■ Responsiveness

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.

### ■ Assurance

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.

Hal ini mencakup :

- Competence : Mengukur tingkat kepuasan konsumen atas ketrampilan dan keahlian yang dimiliki penyedia jasa.
- Courtesy : Mengukur kepuasan konsumen terhadap sikap sopan santun dan keramahan penyedia jasa.
- Credibility : Mengukur kepuasan konsumen terhadap kejujuran perusahaan, apakah perusahaan dapat dipercaya atau tidak.
- Security : Mengukur kepuasan konsumen terhadap rasa aman yang meliputi secara fisik, secara finansial, dan rahasia yang dapat dijamin perusahaan.

### ■ Emphaty

Kesediaan karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan, misalnya karyawan atau pengelola harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka

harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus

### ■ **Tangible**

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi (Alma, 1992: p. 231), misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.

Kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004) adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan.

Kotler (2002) secara umum ia menyatakan bahwa :

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Eangel (1990), kepuasan pelanggan merupakan :

“Evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.”

## **2.2. Konsultan Pengawas**

Undang-Undang Jasa Konstruksi Nomor 18 Tahun 1999 pasal 1 mengartikan pengawas konstruksi sebagai penyedia jasa orang perseorangan atau badan usaha yang dinyatakan ahli yang profesional di bidang pengawasan jasa konstruksi yang mampu melaksanakan pekerjaan pengawasan sejak awal pelaksanaan pekerjaan konstruksi sampai selesai dan diserahterimakan. Konsultan

pengawas adalah pihak yang ditunjuk oleh pemilik proyek ( owner ) untuk melaksanakan pekerjaan pengawasan. Pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa proses dan hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh kontraktor adalah sesuai dengan ketentuan-ketentuan kualitatif dan kuantitatif yang tertera dalam kontrak dan menyediakan dokumen teknis administratif selama pelaksanaan sebagai sarana monitoring kemajuan pekerjaan (Ikatan Arsitek Indonesia, 1991)

Lingkup tugas Konsultan Pengawas adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa dan mempelajari dokumen untuk pelaksanaan konstruksi yang akan dijadikan dasar dalam pengawasan pekerjaan dilapangan.
2. Melaksanakan rekayasa lapangan yaitu penyesuaian rencana awal dengan kondisi/kebutuhan lapangan
3. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan konstruksi dari segi kualitas, kuantitas, dan laju pencapaian volume / realisasi fisik sampai dengan Serah Terima Pekerjaan Konstruksi.
4. Memberhentikan (sementara) pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai/memenuhi spesifikasi.
5. Mengumpulkan data dan informasi dilapangan untuk memecahkan persoalan yang terjadi selama pelaksanaan konstruksi.
6. Menyelenggarakan rapat-rapat lapangan secara berkala dengan pelaksana kontraktor dan pihak owner
7. Menyusun Berita Acara Kemajuan Pekerjaan dan perhitungan volume pekerjaan (*Back Up Data*), serta Berita Acara Serah Terima Pertama pekerjaan konstruksi.
8. Meneliti gambar-gambar pelaksanaan (*Shop Drawings*) yang diajukan oleh kontraktor konstruksi untuk disahkan pihak owner
9. Meneliti gambar-gambar yang telah sesuai dengan pelaksanaan (*As-Built Drawing*) sebelum serah terima pertama.
10. Menyusun laporan secara periodik (Rekapitulasi Pelaksanaan Pekerjaan Dua Mingguan yang meliputi permasalahan/kendala di lapangan dan *resume* pekerjaan)

### 2.3. Kualitas Jasa Konsultan Pengawas

Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas kerja konsultan adalah kemampuan konsultan pengawas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan konsultan pengawas dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit konsultan pengawas tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan, dalam hal ini konsultan pengawas, untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah *service quality*. *Service quality* dibangun berdasarkan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*), dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan bermutu. Akan tetapi, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dikatakan tidak bermutu. Sedangkan jika layanan sama dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut memuaskan. Dengan begitu, *service quality*, dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, konsultan pengawas perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan konsultan pengawas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan;
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan konsultan pengawas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya;
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan konsultan pengawas untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas;
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, keramahan serta kemampuan para pegawai, konsultan pengawas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan;
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **III.1. Hal-Hal Yang Harus Dilaksanakan oleh Konsultan Pengawas**

Hal-hal yang harus dilaksanakan oleh konsultan pengawas dalam kaitannya dengan memberikan pelayanan keahlian kepada pihak owner sesuai dengan wewenang, tugas dan tanggung jawabnya sebagai konsultan pengawas, adalah sebagai berikut :

##### **1. Wewenang Konsultan Pengawas**

- Menyetujui *shop* dan *field Drawings* (Gambar lapangan + Pelaksanaan) yang dibuat oleh Kontraktor
- Mempersiapkan *change order* (perintah perubahan) untuk pekerjaan tambah atau penghapusan
- Mempersiapkan laporan dan rekomendasi pada perubahan desain pekerjaan
- Mempersiapkan sertifikat pembayaran angsuran bulanan
- Menerima atau menolak pekerjaan yang dilaksanakan Kontraktor atas dasar kesesuaian atau tidak dengan syarat – syarat teknik

##### **1. Tugas dan Tanggung Jawab Konsultan Pengawas**

- Mengendalikan dan mengawasi rencana kerja kontraktor dari segi kualitas, kuantitas serta laju pencapaian volume sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- Membantu penyiapan shop drawing.
- Mengkaji usulan perubahan yang diajukan kontraktor
- Membuat perhitungan dan gambar kerja apabila terjadi perubahan/modifikasi di lapangan.
- Membantu penyedia jasa pemborongan/ kontraktor dalam mempersiapkan As Built Drawing.

- Memeriksa dan menandatangani Berita Acara Bobot Kemajuan Pekerjaan yang diajukan kontraktor untuk pembayaran termyn.
- Mengawasi pelaksanaan pemakaian material, peralatan, serta metode pelaksanaan
- Menyelenggarakan rapat-rapat lapangan secara berkala, membuat laporan pekerjaan pengawasan
- Menyusun berita acara persetujuan kemajuan pekerjaan untuk pembayaran angsuran, pemeliharaan pekerjaan, serta serah terima hasil pekerjaan yang pertama dan yang kedua.
- Memeriksa persiapan kerja / administrasi lapangan (laporan, gambar, schedule dan lain sebagainya).
- Menyusun daftar kerusakan pada masa pemeliharaan dan mengawasi perbaikannya.
- Melakukan pemeriksaan (mutual check) yang sudah disepakati bersama dilapangan.

### **III.2. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada Konsultan Pengawas**

Beberapa metode dalam mengukur kepuasan pelanggan pada konsultan pengawas adalah sebagai berikut :

#### **1. Sistem pengaduan**

Konsultan pengawas membuat divisi yang berpusat pada pelanggan (customer centered) dengan memberikan kesempatan luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines dan lain-lain.

#### **2. Survey kepuasan pelanggan**

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.

### 3. Panel pelanggan

Dengan mengundang pelanggan yang setia terhadap jasa konsultan pengawas dan pelanggan yang telah berhenti menggunakan jasa konsultan pengawas. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja konsultan pengawas. Dari pelanggan yang telah berhenti menggunakan jasa konsultan pengawas akan diperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi, karena peningkatan jumlah pelanggan yang berhenti (customer loss rate) menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Selain cara mengukur kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh konsultan pengawas seperti diatas, pengukuran kepuasan pelanggan juga dapat dilakukan oleh auditor eksternal seperti asosiasi yang menaungi konsultan pengawas dan dapat juga dilakukan oleh organisasi ISO apabila konsultan pengawas tersebut memiliki sertifikat ISO



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **IV.1. Kesimpulan**

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti konsultan pengawas memuaskan kebutuhan pelanggan berarti konsultan pengawas harus memberikan pelayanan yang berkualitas (service quality) dengan melaksanakan sebaik-baiknya tugas dan tanggung jawab sebagai konsultan pengawas.

#### **IV.2. Saran**

1. Konsultan pengawas perlu meningkatkan profesionalisme baik dari segi kualitas pengawasan fisik di lapangan maupun kualitas administasi pelaporan hasil pengawasan.
2. Meningkatkan sikap mental dari supervisor-supervisor lapangan untuk bersikap jujur dalam melaksanakan pengawasan dan tidak tergoda oleh materi yang ditawarkan oleh kontraktor untuk menerima pekerjaan yang tidak sesuai dengan kualitas yang disyaratkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*.  
Yogyakarta : Penerbit Andi

Zulian Yamit. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.  
Yogyakarta : Penerbit Ekonisia