

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Masalah Perekonomian pada umumnya senantiasa mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan semakin banyaknya perusahaan yang semuanya bersaing untuk mempertahankan/mengembangkan perusahaannya. Ketatnya tingkat persaingan perusahaan juga mengakibatkan salah satu perusahaan mengalami kegagalan/kebangkrutan.

Perkembangan teknologi sekarang ini, mendorong perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). Salah satu perkembangan teknologi dalam bidang konstruksi ialah rangka atap baja ringan. Rangka atap baja ringan di rancang sebagai pengganti rangka atap kayu maupun rangka atap konvensional dari baja, dimana kayu sebagai bahan untuk pembuatan rangka atap sudah sulit di peroleh saat ini karena pemerintah melarang menebang pohon sembarangan sedangkan untuk pembuatan rangka atap menggunakan baja memerlukan biaya yang besar.

Penggunaan baja ringan kini telah menjadi sebuah tren tersendiri. Banyak produsen baja ringan yang tersedia. Hal ini membuat masyarakat lebih mudah untuk memperolehnya. Namun terkadang akibat banyaknya produsen baja ringan, persaingan di pasar tidak seimbang. Misalnya, beberapa produsen yang menyediakan baja ringan dengan harga yang lebih murah, namun mutu bajanya dikurangi. Oleh karena itu, masyarakat harus lebih teliti dalam membeli baja ringan yang bermutu. Penyimpangan yang terjadi di industri baja ringan tidak sedikit mengakibatkan runtuhnya konstruksi yang menggunakan baja ringan. Kegagalan tersebut disebabkan oleh kegagalan sambungan, kegagalan elemen, dan kesalahan pengerjaan. Salah satu penyebab terjadinya kegagalan tersebut adalah karena belum adanya standar maupun prosedur khusus untuk baja ringan di Indonesia.

Penelitian ini diperlukan untuk menjawab pertanyaan sejauh mana pelanggan puas terhadap pelayanan pada proyek konstruksi rangka atap baja ringan. Disamping itu, penelitian ini juga penting untuk memahami sejauh mana sesungguhnya aplikator rangka atap baja ringan menerapkan sistem manajemen

proyek konstruksi untuk mencapai keberhasilan suatu proyek. Penelitian ini juga untuk melihat *ekspektasi*/harapan apa yang di inginkan pelanggan terhadap pelayanan aplikator pada pekerjaan rangka atap baja ringan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang di bahas pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelangan terhadap pelayanan pada Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan dan *ekspektasi*/harapan apa yang di inginkan pelanggan terhadap pelayanan aplikator pada Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Aplikator pada Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai penilaian kepuasan pelanggan dalam penerapan manajemen proyek konstruksi pada pekerjaan konstruksi atap baja ringan sehingga dapat di gunakan sebagai evaluasi untuk peningkatan kinerja/kualitas pelayanan.

## 1.5 Batasan Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka permasalahan yang akan di teliti pada penelitian ini di batasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini meliputi Pekerjaan Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan yang di laksanakan Aplikator semenjak tahun 2008 sampai dengan tahun 2016.
2. Penelitian ini meliputi Pekerjaan Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan yang dilaksankan oleh aplikator yang dibedakan menjadi dua pelanggan yaitu pelanggan dari badan usaha/perusahaan dan pelanggan dari pribadi/perorangan.

3. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Proyek Konstruksi Rangka Atap Baja Ringan berdasarkan manajemen proyek yakni :
  - a. Perencanaan (Planning)
  - b. Pengorganisasian (Organizing)
  - c. Pelaksanaan (Actuating)
  - d. Pengendalian/Pengawasan (Controlling)

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dikemukakan tentang informasi secara keseluruhan dari penelitian ini, yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penelitian.

- b) Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini disajikan tentang teori-teori yang dijadikan dasar pembahasan dan penganalisaan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini. Meliputi, pengertian kepuasan pelanggan, manajemen proyek konstruksi, mengukur kepuasan pelanggan serta apa yang dimaksud dengan rangka atap baja ringan serta metode yang di gunakan dalam pengumpulan data dan metode-metode yang di gunakan untuk pengolahan data yang di peroleh.

- c) Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dikemukakan tentang alur penelitian yang dilakukan dalam pengerjaan penelitian ini.

- d) Bab IV Prosedur dan Rencana Kerja

Pada bab ini diuraikan mengenai pengumpulan data yang di peroleh dari kuisisioner dan metode pengolahan data yang diperoleh : rencana instrumen penelitian (kuisisioner) dan penyebaran kuisisioner

e) Bab V Analisa dan Pembahasan

Dalam penelitian ini dikemukakan mengenai kajian atas hasil dari pengolahan data pada informasi yang diperoleh serta hasil analisis dari pengolahan data yang dimaksud.

f) Bab VI Kesimpulan

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya.

