

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PROYEK (*OWNER*) TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR PADA PEKERJAAN JASA KONSTRUKSI (STUDI KASUS: DI BAWAH DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PASAMAN BARAT)

Warham Eka Putra¹, Risma Apdeni²
^{1,2}Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang
Email: warhampasaman@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor dalam rangka mengoptimalkan kinerja proyek pada pekerjaan jasa konstruksi di dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah proyek konstruksi yang satuan kerjanya di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat. Responden pada penelitian ini yaitu Pegawai dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat yang diwakili kepala dinas, sekretaris dinas, kepala bidang, kepala seksi, dan pengawas lapangan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilistic sampling* yaitu pengambilan sampel tidak acak dengan cara *purposive sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan melalui angket yang disebar langsung kepada responden penelitian. Angket disusun dengan menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan menggunakan rumus Derajat Pencapaian (DP). Dari hasil analisis data disimpulkan bahwa kajian tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat sebesar 65,56% atau dalam kategori cukup.

Kata kunci: Kajian, Kepuasan, Pemilik Proyek (*Owner*)

Abstrak: *The purpose of this penelitian is to find out the level of satisfaction of the project owner (owner) to the performance of the contractor in order to optimize the performance of the project on construction services work in the Office of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of West Pasaman Regency. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The population in this study is a construction project whose work unit is under the Office of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of West Pasaman Regency. Responden in this study is an Employee of the Public Works and Spatial Planning (PUPR) office of West Pasaman Regency who is represented by the head of the office, the secretary of the office, the head of the field, the head of the section, and the field supervisor. The sampling technique used in this study is non-probabilistic sampling i.e. sampling is not random by purposive sampling. The collection of research data is done through questionnaires distributed directly to research respondents. The questionnaire is arranged using the Likert scale and analyzed using the Achievement Degree (DP) formula. From the results of the data analysis concluded that the assessment of the level of satisfaction of project owners (owners) to the performance of contractors in construction service work under the Office of Public Works and Spatial Planning of West Pasaman Regency amounted to 65.56% or in sufficient categories.*

Keywords: Study, Satisfaction, Owner

PENDAHULUAN

Proses pembangunan infrastruktur diberbagai daerah muncul sebagai wujud nyata keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas konstruksi untuk menjadi fondasi pembangunan ekonomi nasional termasuk di provinsi Sumatera Barat. Sumatera Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di pulau Sumatera dengan ibu kota Padang. Provinsi Sumatera Barat terletak disepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah. Secara astronomis, Sumatera Barat terletak antara 00.54' Lintang Utara dan 30.30' Lintang Selatan dan antara 98.36'–101.53' Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa dengan luas wilayah 42.297,30 km². Berdasarkan posisi geografisnya, Provinsi Sumatera Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara dan Riau di sebelah utara, Samudera Hindia di sebelah selatan dan barat serta Provinsi Jambi dan Bengkulu di sebelah timur. Jumlah penduduk Sumatera Barat berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019 adalah 5.441.197 jiwa. Provinsi ini terdiri dari 12 kabupaten dan 7 kota yang salah satunya adalah Kabupaten Pasaman Barat.

Kabupaten Pasaman Barat dibentuk dari hasil pemekaran kabupaten Pasaman berdasarkan UU No.38 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan, dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat tanggal 18 Desember 2003, dengan ibu kota kabupaten Simpang Ampek. Luas wilayah Kabupaten Pasaman Barat 3.864,02 km² dan berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019 jumlah penduduk kabupaten Pasaman Barat adalah 443.772 jiwa dengan administrasi pemerintahan yang meliputi 11 (sebelas) kecamatan. Di usia 15 tahun Kabupaten Pasaman Barat baru mampu untuk keluar dari daerah tertinggal

berdasarkan keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 79 tahun 2019 tentang Penetapan Kabupaten Tertinggal yang terentaskan 31 Juli 2019 sebanyak 61 kabupaten di Indonesia keluar dari daerah tertinggal.

Keluarnya Kabupaten Pasaman Barat dari daerah tertinggal, kabupaten ini terus berkembang dengan meningkatkan pembangunan infrastruktur baik dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) maupun Anggran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat. Perkembangan pembangunan infrastruktur yang semakin tinggi tentunya melahirkan perkembangan perusahaan konstruksi. Dalam proses pelaksanaan pembangunan infrastruktur, studi kinerja proyek dapat diukur dari beberapa indikator diantaranya biaya, mutu, waktu, serta keselamatan kerja dengan merencanakan secara cermat, teliti, dan terpadu. Pada kenyataannya dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat masih banyak yang belum sesuai dengan standar kinerja proyek. Pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat yang belum sesuai dengan standar kinerja proyek dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pelaksanaan Pembangunan Infrastruktur yang Belum Sesuai dengan Standar Kinerja Proyek di Kabupaten Pasaman Barat

Nama Proyek	Permasalahan
Rehabilitasi/ Renovasi Puskesmas Silaping	Kontraktor diberikan sanksi denda dikarenakan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai kontrak kerja

Pembangunan Jembatan Batang Pinaga Sungai Paku Kinali Pasaman Barta	Dari hasil pemeriksaan masih ditemukan tenaga kerja yang tidak memakai alat pelindung diri dan tidak disediakan perusahaan secara patut sehingga terjadi kecelakaan kerja.
Pembangunan <i>Landscape</i> Masjid Agung Pasaman Barat	Pembangunan <i>landscape</i> Masjid Agung Pasaman Barat terancam putus kontrak karena dari hasil perhitungan bobot terakhir pekerjaannya hanya mencapai 45 persen
Pembangunan Stadion Olah Raga	Pekerjaan proyek Stadion Kabupaten Pasaman Barat terancam putus kontrak karena persentase kerja yang minim, walaupun disebut dan diperpanjang juga tidak mungkin selesai pada waktunya.
Peningkatan Struktur Jalan Sontang-Sarasah Tinggiran	Dalam pelaksanaan proyek Peningkatan Struktur jalan Sontang-Sarasah Tinggiran tidak adanya transparansi pihak kontraktor terhadap masyarakat, karena plang identitas proyek tidak dituliskan jumlah pagu dana yang akan digunakan dalam pembangunan proyek tersebut, sehingga terindikasi ada penyimpangan spek teknis pelaksanaan karena belum sampai satu bulan setelah pekerjaan selesai beberapa titik jalan sudah ada yang amblas dan retak.

Berdasarkan persoalan proyek yang telah dikemukakan di atas bahwa pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasaman Barat perlu mendapat perhatian lebih serius, karena pembangunan infrastruktur daerah berpotensi menunjang sektor-sektor strategis seperti pertanian, pariwisata, industri, jasa dan perdagangan untuk menumbuhkan ekonomi lokal

Ketatnya persaingan membuat badan usaha jasa konstruksi bersaing dalam meningkatkan kinerjanya. Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai ketika mengerjakan sesuatu atau tugas [7]. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ditambah dengan penerapan standarisasi mutu menyebabkan sesuatu hal yang baru dengan mudah dapat dilakukan oleh orang lain, sehingga peranan peningkatan kualitas kerja dan produk yang berkesinambungan menjadi sangat penting. Kualitas yang ditawarkan akhirnya tidak hanya ditentukan kualitas produk tapi juga oleh kualitas jasa [5]. Peningkatan kualitas kinerja dan produk dalam industri konstruksi dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen proyek. Manajemen proyek adalah aplikasi pengetahuan (*knowledges*), keterampilan (*skills*), alat (*tools*) dan teknis (*techniques*) dalam aktivitas-aktivitas proyek untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan proyek. Manajemen proyek sangat diperlukan agar pelaksanaan suatu pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif. Penerapan manajemen proyek konstruksi dilakukan secara sistematis mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan penerapan menggunakan sumber daya yang ada sehingga tujuan dari proyek konstruksi dapat tercapai secara optimal [3]. Dengan penerapan sistem manajemen proyek diharapkan badan usaha jasa konstruksi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan produknya sehingga dapat memenuhi sasaran dan tujuan proyek guna memenuhi kepuasan pemilik proyek.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2021 sampai bulan Juli 2021 di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

(PUPR) Kabupaten Pasaman Barat Provinsi Sumatera Barat dengan alamat Jl. Sudirman No.45, Lingkuang Aua, Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Sumatera Barat 26566.

Populasi dalam penelitian ini adalah proyek konstruksi yang satuan kerjanya dibawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Pasaman Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilistic sampling* yaitu pengambilan sampel tidak acak dengan cara *purposive sampling*. Data penelitian diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran angket (kuesioner) penelitian kepada seluruh responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran angket langsung kepada pegawai dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat (PUPR) yang menjadi responden penelitian. Skala penilaian yang dipakai untuk mengukur kajian tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat adalah skala Likert dengan skor seperti pada Tabel berikut ini:

Tabel 2. Skor Jawaban dari Masing-Masing Pertanyaan

Pilihan Jawaban	Sifat Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Puas (SP)	5	1
Puas (P)	4	2
Cukup (C)	3	3
Tidak Puas (TP)	2	4
Sangat Tidak puas (STP)	1	5

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah dinas

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat. Penyusunan instrumen berdasarkan indikator yang telah dijelaskan dalam kajian teori. Indikator yang digunakan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Angket Uji Coba

Varia bel	Indikator	Subindikator	Positif	Negatif
Kepuasan Pemilik Proyek	Produktif	1.Kinerja (<i>Performance</i>)	1,2 ,3	4
		2.Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	5,6 ,7	8
		3.Kerapian (<i>Aesthetics</i>)	9,1 0, 11	12
Layanan		1.Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	13, 14, 15	16
		2.Akurasi (<i>Accuracy</i>)	17, 18, 19	20
		3.Responsif (<i>Responsiveness</i>)	21, 22, 23	24
		4.Keandalan (<i>Reliability</i>)	25, 26, 27	28
		5.Komunikasi (<i>Communication</i>)	29, 30, 31	32
		6.Kompetensi (<i>Competence</i>)	33, 34, 35	36

Sebelum instrumen tersebut digunakan, perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen tersebut teruji kesahihannya (validitas) dan keandalannya (reliabilitas) sehingga instrument tersebut memenuhi

syarat untuk digunakan. Uji coba dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Pasaman dengan alamat Jl. Jend. Sudirman No. 33, Pauh, Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman, Sumatera Barat 26138.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden, maka digunakan rumus Derajat Pencapaian (DP), seperti yang disampaikan oleh Sudjana (2011: 87) sebagai berikut:

$$DP = \frac{\sum X}{N \times \sum \text{Item} \times \text{Skala Tertinggi}} \times 100 \%$$

Dimana, DP = Derajat Pencapaian
 N = Jumlah Populasi
 $\sum \text{Item}$ = Jumlah Item Pernyataan
 $\sum X$ = Jumlah Skor ($f_i \cdot x_i$)

Setelah dilakukan perhitungan dengan rumus di atas, maka diperoleh persentase nilai DP. Persentase dari nilai DP tersebut kemudian diberikan penafsiran dengan menggunakan tabel kategori nilai item pernyataan yang dicapai dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Kategori Derajat Pencapaian

No	% Pencapaian	Kategori
1	90-100	Sangat baik
2	80-89	Baik
3	65-79	Cukup
4	55-64	Kurang
5	0-54	Tidak baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki 2 indikator penelitian yaitu (1) Produk, (2) Layanan. Kedua indikator ini terbagi lagi yaitu 3 subindikator pada produk dan 6 subindikator pada layanan sehingga totalnya ada 9 subindikator penelitian.

Data yang diperoleh dari angket penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif. Deskripsi data penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Output Deskripsi Data Penelitian Statistics

Total		
N	Valid	32
	Missing	0
Mean		104.91
Median		105.00
Mode		107
Std. Deviation		8.468
Minimum		72
Maximum		122
Sum		3357

Berdasarkan Tabel 5, skor rata-rata (*mean*) adalah sebesar 104,91, skor tengah (*median*) sebesar 105,00, skor yang sering muncul (*mode*) 107, simpangan baku (*standar deviasi*) 8, 468, dan total skor (*sum*) 3357. Dari deskripsi data ini dapat dihitung Derajat Pencapaian (DP) variabel penelitian secara keseluruhan yaitu:

$$DP = \frac{\sum X}{N \times \sum \text{Item} \times \text{Skala Tertinggi}} \times 100 \%$$

$$= \frac{3357}{32 \times 32 \times 5} \times 100\%$$

$$= \frac{3357}{5120} \times 100\%$$

$$= 65,56 \% \text{ (Cukup)}$$

Dari perhitungan di atas diperoleh Derajat Pencapaian variabel penelitian hasil pengukuran sebesar 65,56% yang bermakna bahwa kajian tingkat kepuasan pemilik

proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat secara keseluruhan termasuk kategori cukup.

Pengukuran Derajat Pencapaian juga dilakukan terhadap setiap subindikator penelitian yang berjumlah 9 subindikator. Tabel 6 di bawah ini menunjukkan skor Derajat Pencapaian setiap subindikator dan tafsir kategorinya.

Tabel 6. Kategori Derajat Pencapaian Setiap Subindikator Penelitian

Indikator	Subindikator	DP (%)	Kategori Kepuasan
Produk	Kinerja	64,17	Tidak Puas
	Kesesuaian	65,63	Cukup Puas
	Kerapian	69,79	Cukup Puas
Layanan	Ketepatan waktu	66,25	Cukup Puas
	Akurasi	65,63	Cukup Puas
	Responsif	63,59	Tidak Puas
	Keandalan	61,46	Tidak Puas
	Komunikasi	70,78	Cukup Puas
	Kompetensi	62,50	Tidak Puas

Berdasarkan Tabel 6 di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 subindikator

dalam kategori cukup puas yaitu subindikator kesesuaian, kerapian, Ketepatan waktu, akurasi dan Komunikasi sedangkan 4 subindikator dalam kategori tidak puas yaitu pada subindikator kinerja, responsif, keandalan dan kompetensi.

Dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dari kontraktor yaitu subindikator kinerja terkhususnya pada pernyataan kecepatan kontraktor dalam menyelesaikan kekurangan atau kerusakan atau cacat saat pemeriksaan hasil pekerjaan responden memberikan jawaban bahwa rata-rata kontraktor dalam melakukan perbaikan sesuai dengan apa yang intruksikan saat pemeriksaan hasil pekerjaan kontraktor tidak cepat bahkan banyak dari kontraktor mengabaikannya bahkan tidak melakukannya perbaikan sesuai dengan apa yang telah diintruksikan.

Subindikator responsif terkhususnya pada pernyataan kecepatan kontraktor menangani permasalahan waktu pengerjaan proyek di lapangan responden memberikan jawaban bahwa kontraktor banyak mengabaikan persoalan waktu pengerjaan proyek di lapangan yang mengakibatkan beberapa proyek tidak selesai tepat waktu sehingga ada kontraktor diberikan saksi denda bahkan ada proyek yang hampir putus kontrak karena tidak mempunyai kontraktor untuk mengatasi persoalan waktu dalam pengerjaan proyek konstruksi.

Subindikator keandalan terutama pada pernyataan penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Konstruksi (SMKK) selama pekerjaan konstruksi dan memberikan informasi resiko yang dapat terjadi selama pekerjaan proyek konstruksi responden memberikan jawaban bahwa para kontraktor masih banyak yang belum paham terkait dengan penerapan SMKK dan juga para pekerja yang dihadirkan oleh kontraktor rata-

rata tidak menerapkan SMKK tentunya persoalan ini karena kurangnya sosialisasi yang diberikan kontraktor kepada pekerjanya untuk penerapan SMKK, dan hal yang sama pada pernyataan memberikan informasi resiko yang dapat terjadi selama pekerjaan proyek konstruksi responden memberikan jawaban bahwa kontraktor sangat jarang memprediksi resiko yang dapat terjadi selama masa pekerjaan konstruksi yang menyebabkan kurangnya sosialisasi kepada pekerja dalam hal memberikan informasi resiko selama masa pekerjaan konstruksi kepada pekerja mengakibatkan para pekerja yang dihadirkan oleh kontraktor mengabaikan keselamatan dan kesehatan kerja karena minimnya informasi resiko yang diberikan oleh kontraktor kepada pekerja.

Selanjutnya pada subindikator kompetensi terkhususnya pada pernyataan ketersediaan sumber daya manusia yang berkompentensi dalam bekerja responden memberikan jawaban bahwa masih banyak dari kontraktor dalam menghadirkan tenaga kerja tidak sesuai dengan apa yang telah di persyaratkan bahkan banyak tenaga kerja yang tidak memiliki kompetensi dibidanya sehingga terkadang hasil pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang telah tertuang dalam dokumen kontrak.

KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik proyek (*owner*) terhadap kinerja kontraktor pada pekerjaan jasa konstruksi di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pasaman Barat dengan 2 indikator dan 9 subindikator. Analisis yang dilakukan menghasilkan kategori cukup puas dengan nilai Derajat Pencapaian (DP) dari seluruh subindikator sebesar 65, 56% dan dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap 32 responden dengan 2 responden menjawab

puas, 29 responden cukup puas, dan 1 responden tidak puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Ervianto, Wulfram. 2005. *Manajemen Proyek Konstruksi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- [3] Giatman, M. 2013. *Manajemen Proyek Konstruksi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- [4] Ichsan, Muhammad. 2015. "Studi Kinerja Perusahaan Konstruksi Dalam Lingkup Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar". *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- [5] Kartajaya, Hermawan. 1994. *Marketing 2 Plus*. Jakarta: Sinar Harapan.
- [6] Khasani, Riki Radian. 2013. "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Kontraktor Besar Bangunan Gedung". *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- [7] Koriawan, Nyoman. 2011. "Karakteristik dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Kualifikasi Kecil di Kabupaten Jembrana". *Tesis*. Universitas Udayana Denpasar.
- [8] Muzayannah, Yannu. 2008. "Pemodelan Proporsi Sumber Daya Proyek Konstruksi". *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- [9] Nurhayati. 2010. *Manajemen Proyek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [10] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden

Nomor 16 tahun 2018 tentang
Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah.

- [11] Rani, Hafnidar A. (2016). *Manajemen Proyek Konstruksi*. Yogyakarta: Budi Utama.
- [12] Ruci, Mega dan Wita Kristiana. 2019. Pandangan Pemilik Proyek terhadap Kinerja Kontraktor pada Pekerjaan Kontruksi di Kabupaten Barito Timur”. *Jurnal Teknik* Vol 3. No 1. Hlm. 53-63. Universitas Palang karaya.
- [13] Sudjana, N. (2011). *Penilaian Hasil dan Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda Karya.
- [14] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Syahron, Lubis.2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [16] Syahroni, Muhammad dan Siswoyo. 2018. “Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang”. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Konstruksi*. Vol. 6. No 3. Hlm 165-170. Universitas Wijaya Kusuma.
- [17] Wideasanti, Erika dan Lenggogeni. 2013. *Manajemen Konstruksi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.