PENGARUH KINERJA MANAJEMEN PEMELIHARAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS HARTONO MALL YOGYAKARTA)

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa

NPM. : 14 02 15163

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

JANUARI 2018

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

PENGARUH KINERJA MANAJEMEN PEMELIHARAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS HARTONO MALL YOGYAKARTA)

Oleh :
I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa
NPM : 14 02 15163

Telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, 19/01/18

Pembimbing

(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

Disahkan Oleh :
Program Studi Teknik Sipil
Ketua

FAKULTAS TEKNIK

(J. Januar Sudjati, S.T., M.T)

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

PENGARUH KINERJA MANAJEMEN PEMELIHARAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS HARTONO MALL YOGYAKARTA)

Oleh :

I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa

NPM : 14 02 15163

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.	.....	19/01/18
Anggota	: Ferianto Raharjo, S.T., M.T.	.....	19/1/18
Anggota	: Dr. Ir. W I. Ervianto, M.T.	.....	22/1/18

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa

No Mhs:14 02 15163

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

PENGARUH KINERJA MANAJEMEN PEMELIHARAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

(STUDI KASUS HARTONO MALL YOGYAKARTA)

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2018

(I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa)

“KITA SENDIRI YANG MENJADI AKTOR DARI

PERUBAHAN YANG KITA SAKSIKAN”

-MAHATMA GANDHI-

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

Ida Sang Hyang Widhi Wasa

Bapak & Ibu Tercinta

Keluarga Tercinta

Seluruh Sahabat Terkasihku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, bimbingan dan perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mengajar dan membagikan ilmunya kepada penulis.
5. Tata Usaha Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang memberi kelancaran dalam mengurus administrasi tugas akhir.
6. Bapak Edy selaku *staff* operasional dan seluruh karyawan Hartono Mall Yogyakarta yang sudah bersedia memberikan ijin penelitian serta memberi masukan kepada penulis.
7. Nyoman Tunastra dan Made Rusiani sebagai orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa.
8. Ni Luh Putu Winda Dianasari yang selalu menemani dan memberikan semangat serta rela meluangkan waktunya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

9. Seluruh sahabat saya Basis Cartenz : Renaldi, Fiega, Wilment, Ignas, Arlio, Billy, Elia yang selalu siap sedia ketika penulis memerlukan bantuannya dan senantiasa memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Sahabat saya Nofi Ika Nurizza yang selalu memberikan semangat dan masukan pada penulisan tugas akhir ini.
11. Temen-temen kelas A'14, Teknik Sipil angkatan 2014, Kontrakan C39, KMHD Mahatma, KKN 72 Padukuhan Nglengkeh.
12. Serta pihak-pihak lain yang telah mendukung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Januari 2018

Penulis,

I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
PERNYATAAN ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
INTISARI ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Keaslian Tugas Akhir 3
1.5 Tujuan Penelitian 4
1.6 Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Pendahuluan 6
2.2 Manajemen Pemeliharaan Bangunan 6
2.3 Tujuan Pemeliharaan Bangunan Gedung 7
2.4 Kegiatan Pemeliharaan Bangunan Gedung 8
2.5 Klasifikasi Pekerjaan Pemeliharaan Bangunan 9
2.6 Pedoman Pemeliharaan Bangunan Gedung 10
2.6.1 Pemeliharaan Lantai 12
2.6.2 Pemeliharaan Dinding 12
2.6.3 Pemeliharaan Pintu dan Jendela 13
2.6.4 Pemeliharaan Kunci, Grendel, dan Engsel 14
2.6.5 Pemeliharaan Lift 14
2.6.6 Pemeliharaan Unit AC 15

BAB III METODE PENELITIAN **16**
3.1 Jenis Penelitian 16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 16
3.2.1 Lokasi Penelitian 16

3.2.2 Waktu Penelitian 16
3.3 Metode Pengumpulan Data 17
3.3.1 Kuisioner untuk Bagian Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 17
3.3.2 Kuisioner untuk Pengguna Gedung 19
3.4 Metode Analisis Data 20
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 20
3.4.2 Analisis Nilai Rata-rata (*Mean*) 21
3.4.3 Standar Deviasi 22
3.4.4 Uji Korelasi 23

BAB IV HASIL ANALISIS DATA 25
4.1 Gambaran Umum Hartono Mall Yogyakarta 25
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 26
4.2.1 Uji Validitas Kuisioner Bagian Manajemen Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 26
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuisioner Bagian Manajemen Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 28
4.2.3 Uji Validitas Kuisioner Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 29
4.2.4 Uji Reliabilitas Kuisioner Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 30
4.3 Status Responden Penelitian 31
4.3.1 Status Kepegawaian untuk Kuisioner Bagian Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 31
4.3.2 Status Kepegawaian untuk Kuisioner Penilaian Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 31
4.4 Kinerja Pelaksanaa Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 33
4.5 Penilaian Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 38
4.6 Analisis Korelasi Antara Kinerja Pelaksanaan Pemeliharaan Gedung dengan Penilaian Pengguna Hartono Mall Yogyakarta 41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 45
5.1 Kesimpulan 45
5.2 Saran 46

DAFTAR PUSTAKA 48
LAMPIRAN 49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pemeliharaan Bangunan Gedung 11

Tabel 3.1 Bobot Penilaian Jawaban Kuisioner untuk Bagian Pemeliharaan ...18

Tabel 3.2 Parameter Pengukuran Kategori Skor Bagian Pemeliharaan 18

Tabel 3.3 Bobot Penilaian Jawaban Kuisioner untuk Pengguna 19

Tabel 3.4 Parameter Pengukuran Kategori Skor Pengguna 20

Tabel 3.5 Interval Kekuatan Hubungan 24

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuisioner untuk Bagian Pemeliharaan 27

Tabel 4.2 Nilai *Cronbach's Alpha* Bagian Manajemen Pemeliharaan 28

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuisioner untuk Pengguna Gedung 29

Tabel 4.4 Nilai *Cronbach's Alpha* Pengguna Hartono Mall Yogyakarta 30

Tabel 4.5 *Mean* Kinerja Manajemen Pemeliharaan Bangunan Gedung Hartono Mall Yogyakarta.....34

Tabel 4.6 Kinerja Pelaksanaan Pemeliharaan dengan Kategori "Sangat Baik".....36

Tabel 4.7 Kinerja Pelaksanaan Pemeliharaan dengan Kategori "Baik".....37

Tabel 4.8 *Mean* Penilaian Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 39

Tabel 4.9 Perbandingan Nilai *Mean* Kegiatan Pemeliharaan.....42

Tabel 4.10 Hasil Analisis Korelasi *Product Moment (pearson)* 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Pekerjaan Pemeliharaan Bangunan 10

Gambar 4.1 Tampak Depan Hartono Mall Yogyakarta 26

Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Manajemen Pemeliharaan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 31

Gambar 4.3 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta.....32

Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner untuk bagian manajemen pemeliharaan bangunan gedung Hartono Mall Yogyakarta 49

Lampiran 2 : Kuisioner untuk Pengguna Hartono Mall Yogyakarta 54

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Bagian Manajemen Pemeliharaan Bangunan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 57

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 62

Lampiran 5 : Nilai Reliabilitas Setiap Pertanyaan Bagian Manajemen Pemeliharaan Bangunan Gedung Hartono Mall Yogyakarta 67

Lampiran 5 : Nilai Reliabilitas Setiap Pertanyaan Pengguna Gedung Hartono Mall Yogyakarta 68

Lampiran 6 : Ijin Penelitian Hartono Mall Yogyakarta 69

INTISARI

PENGARUH KINERJA MANAJEMEN PEMELIHARAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS HARTONO MALL YOGYAKARTA), I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa, NPM 14 02 15163, tahun 2017, Bidang Peminatan Manajemen Konstruksi, [program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bangunan gedung merupakan suatu hasil fisik pekerjaan konstruksi sebagai tempat berlindung dari cuaca, keamanan, tempat tinggal, tempat bekerja, maupun kegiatan lainnya. Seiring berjalannya waktu kebutuhan akan lahan konstruksi di Indonesia semakin meningkat, Oleh karena itu pembangunan gedung bertingkat tinggi sudah menjadi solusi umum di Indonesia. Semakin lama umur bangunan maka kualitas komponen bangunan akan menurun, maka diperlukan manajemen pemeliharaan bangunan gedung yang baik dan sesuai prosedur. Pemeliharaan gedung bermanfaat untuk meningkatkan kualitas komponen bangunan agar fasilitas-fasilitas yang ada dalam gedung tersebut nyaman untuk digunakan oleh pengguna bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja manajemen pemeliharaan terhadap penilaian pengguna gedung dengan objek studi Hartono Mall Yogyakarta.

Penelitian ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung. Data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada bagian pemeliharaan dan pengguna gedung. Analisis data dilakukan dengan metode uji validitas dan realibilitas untuk memastikan konsistensi alat ukur guna mencapai sasarannya, analisis *mean* dan standar deviasi untuk memberikan skor penilaian kuisioner, uji korelasi *Product Moment (Pearson)* untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelaksanaan pemeliharaan gedung dengan penilaian pengguna gedung.

Berdasarkan hasil dari *mean* kinerja manajemen pemeliharaan gedung mendapatkan nilai total sebesar 2,33. Berarti nilai tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeliharaan gedung di Hartono Mall Yogyakarta tergolong “baik”. Untuk penilaian pengguna gedung Hartono Mall Yogyakarta mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,01. Dengan nilai tersebut pengguna gedung menilai bahwa kinerja pelaksanaan manajemen pemeliharaan gedung Hartono Mall Yogyakarta masuk dalam kategori “baik”. Dan hasil uji korelasi antara kinerja manajemen pemeliharaan dengan penilaian pengguna gedung Hartono Mall Yogyakarta mendapatkan nilai *pearson correlation* sebesar 0,547 yang berarti masuk dalam kategori hubungan “kuat”

Kata kunci : pemeliharaan gedung, kepuasan pengguna, gedung mall.