

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Istilah

2.1.1 Faktor Penawaran Harga

Pendapat Para Ahli tentang Faktor Penawaran Harga di Indonesia Menurut Soetanto dan Yulianto (2019), faktor yang mempengaruhi penawaran harga di Indonesia meliputi faktor internal seperti biaya bahan baku dan tenaga kerja, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan politik, dan faktor aturan seperti undang-undang dan regulasi terkait dengan perizinan dan standar. Mereka juga menyatakan bahwa fluktuasi harga bahan baku dan nilai tukar mata uang dapat mempengaruhi penawaran harga, dan pemerintah harus memperhatikan hal ini dalam mengatur kebijakan ekonomi dan industri konstruksi.

2.1.2 Kinerja Biaya

Menurut Project Management Institute (PMI), kinerja biaya diukur melalui analisis varians, yang membandingkan biaya aktual proyek dengan biaya yang dianggarkan untuk menentukan apakah proyek sedang berada di atas atau di bawah anggaran. Sementara itu, Construction Industry Institute (CII) mendefinisikan kinerja biaya sebagai rasio antara biaya aktual dan biaya perkiraan, yang disebut sebagai indeks biaya. Indeks biaya kurang dari satu menunjukkan bahwa proyek sedang berjalan di bawah anggaran, sedangkan indeks biaya lebih dari satu menunjukkan bahwa proyek sedang berjalan di atas anggaran.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi

Menurut beberapa ahli, berikut adalah definisi kepuasan klien dalam dunia konstruksi:

1. “Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu proyek atau pekerjaan telah memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.” (Ahmed, 2017)
2. “Kepuasan klien dalam konstruksi adalah hasil akhir dari interaksi yang terjadi antara klien dengan perusahaan konstruksi dalam seluruh tahap proyek, mulai dari perencanaan hingga penyelesaian.” (Enshassi *et al.*, 2014)
3. “Kepuasan klien dalam konstruksi dapat diukur melalui evaluasi proyek oleh klien, yang mencakup pengukuran kualitas pekerjaan, waktu penyelesaian proyek, dan biaya.” (Shen *et al.*, 2018)
4. “Kepuasan klien dalam konstruksi dapat dicapai dengan cara memenuhi ekspektasi klien, mengurangi ketidakpastian, meningkatkan transparansi, dan memastikan komunikasi yang jelas dan terbuka antara klien dan perusahaan konstruksi” (Poon *et al.*, 2001)

2.2. Faktor Penawaran Harga

2.2.1 Faktor Internal

Menurut Anandarajah dan Devadasan (2016), faktor internal yang mempengaruhi penawaran harga dalam industri konstruksi meliputi biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, biaya peralatan, dan biaya overhead. Biaya bahan baku dan tenaga kerja menjadi faktor penting dalam penentuan harga, karena ketersediaan dan kualitas bahan baku serta kualifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan akan mempengaruhi biaya produksi dan akhirnya menentukan harga.

2.2.2 Faktor eksternal

Menurut Kamaruzzaman *et al.* (2014), faktor eksternal yang mempengaruhi penawaran harga dalam industri konstruksi meliputi faktor lingkungan, politik, sosial, dan ekonomi. Faktor lingkungan seperti kondisi cuaca dan topografi lokasi proyek dapat mempengaruhi produktivitas dan biaya produksi. Faktor politik seperti stabilitas pemerintah dan kebijakan fiskal juga dapat mempengaruhi harga. Faktor sosial seperti perubahan gaya hidup dan preferensi konsumen juga dapat

mempengaruhi permintaan dan penawaran harga. Faktor ekonomi seperti inflasi dan fluktuasi nilai tukar mata uang juga dapat mempengaruhi harga.

Selanjutnya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2017) menyampaikan bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi penawaran harga dalam dunia konstruksi meliputi kondisi geografis, kondisi ekonomi, dan kondisi politik. Kondisi geografis dapat mempengaruhi biaya transportasi dan logistik, sedangkan kondisi ekonomi dan politik dapat mempengaruhi pasokan bahan baku dan tenaga kerja.

2.2.3 Faktor Aturan

Menurut Rusydi (2015), faktor aturan yang mempengaruhi penawaran harga dalam industri konstruksi meliputi undang-undang dan regulasi terkait dengan izin, perizinan, dan standar. Izin dan perizinan dari pemerintah harus dipenuhi untuk memulai proyek konstruksi, dan proses ini dapat mempengaruhi biaya dan waktu produksi. Standar kualitas dan keamanan yang ditetapkan oleh undang-undang juga dapat mempengaruhi biaya produksi dan akhirnya menentukan harga.

Selanjutnya Direktorat Jenderal Bina Marga (2017) menjelaskan bahwa faktor aturan terkait undang-undang yang mempengaruhi penawaran harga dalam dunia konstruksi meliputi regulasi lingkungan hidup, regulasi keselamatan dan kesehatan kerja, dan regulasi perizinan. Regulasi lingkungan hidup dan keselamatan dan kesehatan kerja harus dipatuhi oleh kontraktor untuk memastikan lingkungan dan tenaga kerja yang aman dan sehat. Sementara itu, regulasi perizinan seperti izin pembangunan dan izin usaha harus diperoleh sebelum kontraktor dapat memulai proyek konstruksi.

Beberapa peraturan yang berlaku di Indonesia yang dapat mempengaruhi penawaran harga dalam dunia konstruksi di Kota Kupang, di antaranya adalah:

1. Undang-Undang No. 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, yang mengatur mengenai pelaksanaan jasa konstruksi di Indonesia. Undang-undang ini

menetapkan persyaratan dan regulasi yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha konstruksi, seperti kualifikasi teknis, keuangan, dan pengalaman.

2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 14/PRT/M/2019 tentang Penyediaan Barang dan Jasa Konstruksi, yang mengatur mengenai persyaratan dan prosedur penyediaan barang dan jasa konstruksi. Peraturan ini juga menetapkan kriteria dan persyaratan untuk menjadi penyedia barang dan jasa konstruksi yang terdaftar.
3. Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yang mengatur mengenai tata cara pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah di Indonesia. Peraturan ini menetapkan prinsip-prinsip dan regulasi untuk melaksanakan pengadaan barang dan jasa konstruksi, termasuk prosedur lelang, evaluasi, dan kontrak.

2.3. Kinerja Biaya

Menurut Ogunlana dan Promkuntong (2015), faktor harga penawaran sangat penting dalam menentukan kinerja biaya proyek konstruksi. Harga penawaran yang kompetitif dapat membantu meningkatkan efisiensi biaya proyek, sementara harga yang tidak realistis atau terlalu rendah dapat mengarah pada biaya tambahan dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, kualitas penawaran harga harus diperhatikan secara cermat agar kinerja biaya proyek dapat tercapai dengan baik. Memenuhi dokumen lelang sesuai dengan yang diminta dalam kerangka acuan kerja. Selanjutnya Akinsola dan Aigbavboa (2019) mengemukakan bahwa kinerja biaya proyek konstruksi dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk faktor harga penawaran. Namun, penentuan harga penawaran yang tepat saja tidak cukup. Perencanaan proyek yang tepat dan pengelolaan risiko yang efektif juga dapat membantu meningkatkan kinerja biaya proyek dan kepuasan klien.

Kepuasan klien adalah faktor penting dalam menentukan kinerja biaya proyek konstruksi. Ketika klien puas dengan hasil proyek, mereka cenderung lebih bersedia membayar biaya proyek yang lebih tinggi. Oleh karena itu, kontraktor

harus fokus pada kualitas dan kepuasan klien selama proyek berlangsung, sehingga kinerja biaya proyek dapat tercapai dengan baik (Marzouk dan El-Rasas, 2020).

2.3.1 Finansial

Menurut Alarcon dan Sarhan (2017), faktor finansial yang mempengaruhi kinerja biaya konstruksi meliputi penganggaran, biaya material, biaya tenaga kerja, dan biaya lainnya. Penganggaran yang tidak akurat atau kurang detail dapat menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan antara anggaran dan biaya sebenarnya. Biaya material dan biaya tenaga kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perubahan harga dan ketidakstabilan pasar. Sementara itu, biaya lainnya seperti biaya pengiriman, biaya penyimpanan, dan biaya asuransi juga dapat mempengaruhi kinerja biaya konstruksi. Sementara itu, Menurut Dandy dan Sianturi (2019), performa biaya konstruksi sangat penting dalam menentukan keuntungan dan kerugian proyek. Untuk mencapai performa biaya konstruksi yang optimal, diperlukan manajemen keuangan yang baik dan efisien, termasuk perencanaan anggaran, pengendalian biaya, dan manajemen risiko keuangan.

2.3.2 Item Pekerjaan Konstruksi

Ogunlana dan Promkuntong (2000) melakukan studi terhadap kinerja biaya konstruksi di Thailand dan menemukan bahwa faktor item pekerjaan konstruksi, seperti perubahan desain dan spesifikasi, pengiriman yang terlambat, dan kualitas yang buruk, dapat mempengaruhi kinerja biaya konstruksi secara signifikan. Penanganan yang tepat terhadap faktor item pekerjaan konstruksi dapat membantu mengurangi risiko kelebihan biaya dan waktu pada proyek konstruksi. Menurut Yulianto (2019), item pekerjaan konstruksi yang berbeda dapat memengaruhi performa biaya konstruksi. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi biaya pada setiap item pekerjaan konstruksi dan memastikan bahwa anggaran yang telah ditetapkan mencukupi untuk menyelesaikan semua item pekerjaan yang diperlukan.

2.3.3 Lingkungan

Shen, Ogunlana, dan Ji (2001) melakukan studi terhadap proyek konstruksi di China dan menemukan bahwa faktor lingkungan, seperti cuaca buruk dan kondisi

tanah yang tidak stabil, dapat mempengaruhi kinerja biaya konstruksi. Faktor lingkungan dapat menyebabkan penundaan dalam jadwal dan peningkatan biaya yang tidak terduga. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan risiko lingkungan yang efektif dalam proyek konstruksi. Menurut Prasetyo (2018), faktor lingkungan dapat mempengaruhi performa biaya konstruksi. Faktor-faktor tersebut antara lain iklim, topografi, dan kondisi tanah. Oleh karena itu, sebelum memulai proyek konstruksi, perlu dilakukan analisis lingkungan yang komprehensif dan merencanakan anggaran yang memadai untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul.

2.3.4 Manajemen

Arditi dan Gunaydin (1997) menekankan pentingnya manajemen kualitas total dalam mencapai kinerja biaya konstruksi yang efektif. Manajemen kualitas total mencakup pengendalian kualitas, pengendalian biaya, dan pengendalian waktu dalam proyek konstruksi. Manajemen kualitas total dapat membantu mengurangi risiko kegagalan proyek dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya. Sementara itu, menurut Kamaruddin (2018), manajemen yang baik dapat memengaruhi performa biaya konstruksi. Manajemen yang baik dapat mencakup pengawasan proyek, pengendalian biaya, manajemen risiko, dan manajemen waktu. Oleh karena itu, perlu dilakukan manajemen yang baik dan efisien untuk mencapai performa biaya konstruksi yang optimal.

2.3.5 Pihak-Pihak terkait Proyek

Menurut Noviana (2018), pihak-pihak terkait proyek seperti pemilik proyek, kontraktor, dan konsultan dapat memengaruhi performa biaya konstruksi. Oleh karena itu, perlu dilakukan koordinasi yang baik antara semua pihak terkait untuk memastikan bahwa proyek dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2.3.6 Politik

Tumi dan Agyekum (2016) meneliti faktor politik yang mempengaruhi kinerja biaya konstruksi di Ghana. Mereka menemukan bahwa faktor politik, seperti perubahan kebijakan, ketidakpastian kebijakan, dan birokrasi, dapat mempengaruhi kinerja biaya konstruksi secara signifikan. Faktor politik dapat

menyebabkan peningkatan biaya dan penundaan dalam jadwal proyek konstruksi, sehingga pengelolaan risiko politik menjadi sangat penting dalam mencapai kinerja biaya konstruksi yang efektif. Sementara itu, menurut Pribadi (2019), faktor politik dapat memengaruhi performa biaya konstruksi. Faktor-faktor tersebut antara lain regulasi dan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan konstruksi dan infrastruktur, stabilitas politik, dan ketersediaan sumber daya. Perubahan dalam faktor politik dapat mempengaruhi biaya konstruksi secara signifikan, misalnya dengan adanya perubahan regulasi atau kebijakan yang memperketat persyaratan proyek konstruksi.

2.4. Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi

Menurut Yeh and Chen (2018), kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam kinerja biaya proyek konstruksi. Mereka menemukan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan faktor-faktor lain seperti waktu penyelesaian, biaya, dan kualitas pekerjaan. Dalam penelitiannya, Alarcon and Sarhan (2017) menemukan bahwa faktor-faktor seperti transparansi, kejujuran, dan keterbukaan dalam proses penawaran harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mereka juga menemukan bahwa kinerja biaya proyek dapat ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan proses penawaran harga. Menurut Jianjun and Haifeng (2019), faktor harga penawaran adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja biaya proyek konstruksi. Mereka menemukan bahwa jika harga penawaran terlalu rendah, kualitas pekerjaan dan waktu penyelesaian proyek dapat terpengaruh. Namun, jika harga penawaran terlalu tinggi, hal ini dapat memengaruhi daya saing perusahaan. Hasil penelitian dari Liu *et al.* (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kinerja biaya proyek. Mereka menemukan bahwa dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, perusahaan konstruksi dapat mengoptimalkan biaya dan meningkatkan kinerja proyek. Dalam penelitiannya, Wang *et al.* (2019) menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas layanan, biaya, waktu penyelesaian, dan keandalan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mereka juga menemukan bahwa kinerja biaya dapat ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan proses penawaran harga.

2.4.1 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Kaitannya dengan Kemampuan untuk dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam Kontrak

Menurut Hossain dan Islam (2019), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa konstruksi adalah kemampuan penyedia jasa konstruksi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam kontrak. Oleh karena itu, penting bagi penyedia jasa konstruksi untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi semua persyaratan dan ketentuan dalam kontrak. Sementara itu, menurut Astuti (2016), kepuasan pengguna jasa konstruksi dapat dicapai apabila penyedia jasa konstruksi mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia jasa konstruksi untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam kontrak.

2.4.2 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Kaitannya dengan Cepat dan Tanggap dalam memberikan Pelayanan

Suhartono & Oktaviana (2019) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa konstruksi pada proyek pembangunan infrastruktur di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa konstruksi. Sementara itu, Love *et al* (2014) Penelitian ini meneliti pengaruh manajemen pemangku kepentingan terhadap kesuksesan proyek di berbagai jenis proyek. Studi ini menunjukkan bahwa manajemen pemangku kepentingan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa konstruksi. Selain itu, studi ini juga menunjukkan bahwa proyek konstruksi yang cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pemangku kepentingan memiliki peluang lebih besar untuk mencapai kepuasan pengguna jasa konstruksi yang lebih tinggi.

2.4.3 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Kaitannya dengan Kemampuan dalam memberikan Keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan serta Kemampuan dalam menanamkan rasa Kepercayaan Pengguna Jasa Konstruksi

Menurut Aswin and Sastria (2020), kepuasan pengguna jasa konstruksi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kemampuan perusahaan konstruksi

dalam memberikan keamanan dan keselamatan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa perusahaan konstruksi yang mampu memberikan jaminan keselamatan dan keamanan dalam pelaksanaan proyek konstruksi, serta memenuhi kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa konstruksi, akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa konstruksi. Nanthakumar, L., and Subramaniam, K. (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dalam industri konstruksi harus ditingkatkan dengan memperhatikan faktor keamanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sementara itu, Pizzolato, N. D., and Broccardo, L. (2020) menemukan bahwa kepercayaan adalah faktor penting dalam hubungan antara kontraktor bangunan dan klien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.4.4 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Kaitannya dengan Kemampuan Konsultan dalam memahami Keinginan dan Kebutuhan Pengguna Jasa Konstruksi

Dalam studi yang dilakukan oleh Assaf dan Al Khalil (2017), ditemukan bahwa kemampuan konsultan dalam memahami kebutuhan pengguna jasa konstruksi sangat berpengaruh terhadap kualitas proyek konstruksi dan kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa konsultan yang memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna jasa konstruksi dapat menghasilkan proyek konstruksi yang lebih baik secara kualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa konstruksi. Studi lain yang dilakukan oleh Arditi, *et al.* (2017) menunjukkan bahwa kemampuan konsultan dalam memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa konstruksi dapat meningkatkan komunikasi antara konsultan dan pengguna jasa konstruksi. Hal ini akan mempercepat waktu penyelesaian proyek konstruksi dan mengurangi biaya yang terkait dengan perubahan-perubahan yang muncul akibat tidak adanya pemahaman yang tepat antara konsultan dan pengguna jasa konstruksi.

2.4.5 Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Kaitannya dengan Tampilan Fisik Pelayanan

Kotler (2000) mengatakan bahwa tampilan fisik pelayanan merupakan bagian penting dari pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Menurutnya, tampilan fisik pelayanan meliputi segala aspek fisik yang terkait dengan penyediaan layanan, seperti tempat, peralatan, dekorasi, dan tampilan staf. Studi lain menunjukkan, Hsu dan Yen (2008) melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna jasa konstruksi di Taiwan dan menemukan bahwa tampilan fisik pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Menurut penelitian ini, aspek tampilan fisik pelayanan yang paling penting adalah kebersihan dan kerapihan lingkungan, diikuti oleh kenyamanan dan keamanan.

