

Analisis Faktor Penyebab Klaim Konstruksi dan Penyelesaian Sengketa pada Proyek Bangunan Gedung Pemerintah Kota Jambi

Debi Maryan*, Elvira Handayani, Ria Zulfiati

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Batanghari, Jambi

*Corresponding author: Debimaryan408@gmail.com

ABSTRAK

Sektor konstruksi memiliki peranan strategis dalam pembangunan nasional dengan kontribusi 7,84% terhadap Produk Domestik Bruto pada tahun 2021. Namun, kompleksitas proyek konstruksi seringkali menimbulkan konflik yang berpotensi memicu klaim antara pemilik proyek dan kontraktor. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penyebab klaim konstruksi dan solusi penyelesaian sengketa pada proyek bangunan gedung pemerintah di Kota Jambi. Metode penelitian menggunakan kombinasi data primer melalui distribusi kuesioner kepada 40 responden kontraktor berkualifikasi menengah (M1) dan data sekunder dari Direktori Perusahaan Konstruksi Provinsi Jambi. Instrumen kuesioner menerapkan skala Likert dengan empat alternatif jawaban, dan analisis data dilakukan menggunakan Microsoft Excel 2010. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada periode 12-18 September 2023 melalui kunjungan langsung ke kantor responden. Hasil penelitian mengidentifikasi enam faktor utama penyebab konflik berpotensi menimbulkan klaim: (1) konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor (mean=4,8; ranking 1), (2) perubahan jadwal yang diperintahkan pemilik proyek (mean=4,7; ranking 2), (3) keterlambatan yang disebabkan pemilik proyek (mean=4,5; ranking 3), dan tiga faktor lainnya dengan nilai mean 4,4 (ranking 4). Variabel paling dominan meliputi: standar material yang sudah tidak diproduksi lagi, pekerjaan tambah yang diperintahkan pemilik proyek, dan keterlambatan persetujuan shop drawing. Karakteristik responden menunjukkan dominasi kelompok usia 31-40 tahun (52,38%), pendidikan sarjana (66,67%), dan pengalaman kerja 6-15 tahun (66,67%). Solusi penyelesaian sengketa yang paling efektif adalah negosiasi (mean=4,9), diikuti arbitrase (mean=4,6), mediasi (mean=4,4), dan litigasi (mean=3,075). Temuan ini memberikan masukan strategis bagi stakeholder konstruksi untuk mengantisipasi potensi konflik melalui perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif, dan penerapan mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat.

Kata Kunci: Klaim Konstruksi; Konflik Proyek; Penyelesaian Sengketa; Kontraktor; Manajemen Konstruksi.

ABSTRACT

The construction sector plays a strategic role in Indonesia's national development, contributing 7.84% to the Gross Domestic Product in 2021. However, the complexity of construction projects often leads to conflicts that potentially trigger claims between project owners and contractors. This study aims to analyze the factors causing construction claims and dispute resolution solutions in government building projects in Jambi City. The research methodology combines primary data through questionnaire distribution to 40 medium-qualified (M1) contractor respondents and secondary data from the Jambi Province Construction Company Directory. The questionnaire instrument applies a Likert scale with four alternative answers, and data analysis was conducted using Microsoft Excel 2010. Field data collection was carried out from September 12-18, 2023, through direct visits to respondent offices. The research results identify six main factors causing conflicts with potential claims: (1) conflicts in design and specifications disadvantaging contractors (mean=4.8; ranking 1), (2) schedule changes ordered by project owners (mean=4.7; ranking 2), (3) delays caused by project owners (mean=4.5; ranking 3), and three other factors with mean values of 4.4 (ranking 4). The most dominant variables include: material standards that are no longer produced, additional work ordered by project owners, and delays in shop drawing approval. Respondent characteristics show dominance in the 31-40 age group (52.38%), bachelor's degree education (66.67%), and 6-15 years work experience (66.67%). The most effective dispute resolution solution is negotiation (mean=4.9), followed by arbitration (mean=4.6), mediation (mean=4.4), and litigation (mean=3.075). These findings provide strategic input for construction stakeholders to anticipate potential conflicts through mature planning, effective communication, and appropriate dispute resolution mechanisms.

Keywords: Construction Claims; Project Conflicts; Dispute Resolution; Contractors; Construction Management.

PENDAHULUAN

Sektor konstruksi memiliki peranan penting dan strategis dalam pembangunan nasional Indonesia, memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto sebesar 7,84% pada tahun 2021 (BPS, 2022). Sektor ini menghasilkan produk akhir berupa gedung, sipil atau bentuk fisik lainnya yang berfungsi mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya dalam mewujudkan masyarakat adil dan makmur, sehingga pembangunan sektor konstruksi dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur kemajuan suatu daerah. Meskipun demikian, pembangunan konstruksi juga menjadi kontributor utama dampak negatif terhadap lingkungan dari berbagai aspek seperti pengambilan material, proses pengolahan material, distribusi material, proses konstruksi, pengambilan lahan untuk bangunan serta konsumsi energi pada operasional bangunan. Suatu proyek konstruksi dikatakan berhasil ketika mampu memenuhi tujuan yaitu selesai tepat waktu, biaya sesuai kesepakatan, dan mutu terpenuhi sesuai persyaratan yang disepakati melalui kontrak konstruksi yang mengatur proses pencapaian tujuan tersebut.

Dengan adanya kontrak, kinerja pengendalian dan manajemen kualitas, biaya, dan terutama manajemen waktu yang diterapkan oleh kontraktor menjadi sangat berpengaruh karena kontrak kerja ini bersifat mengikat. Namun, segala konsekuensi penerapan kontrak konstruksi mengandung risiko bagi kedua belah pihak, terutama dari aspek teknis yaitu desain, pelaksanaan, dan pemeliharaan. Apabila terjadi sesuatu yang berkaitan dengan penyelewengan dari isi kontrak, maka permasalahan atau sengketa konstruksi (klaim) akan timbul di dalamnya. Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak atas sesuatu, pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu, yang dalam industri jasa konstruksi sesungguhnya merupakan hal yang sangat wajar. Klaim dalam proyek konstruksi memang sulit dihindari dan perlu diselesaikan dengan baik dan benar sehingga mendapat keputusan yang memuaskan untuk semua pihak. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang paling dominan penyebab klaim kontrak konstruksi dan mencari solusi penyelesaian sengketa pada Proyek Bangunan Gedung Pemerintah di Kota Jambi.

METODE

Penelitian ini menggunakan kombinasi data primer dan sekunder dalam proses pengumpulan informasi. Sumber data sekunder diperoleh melalui Direktori Perusahaan Konstruksi Provinsi Jambi tahun 2022 dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi. Berdasarkan direktori tersebut, peneliti menentukan sampel responden untuk pemberian instrumen kuesioner sebagai metode pengumpulan data primer. Instrumen kuesioner dirancang mengacu pada variabel-variabel penelitian dengan menerapkan skala Likert yang terdiri dari empat alternatif jawaban:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Skor

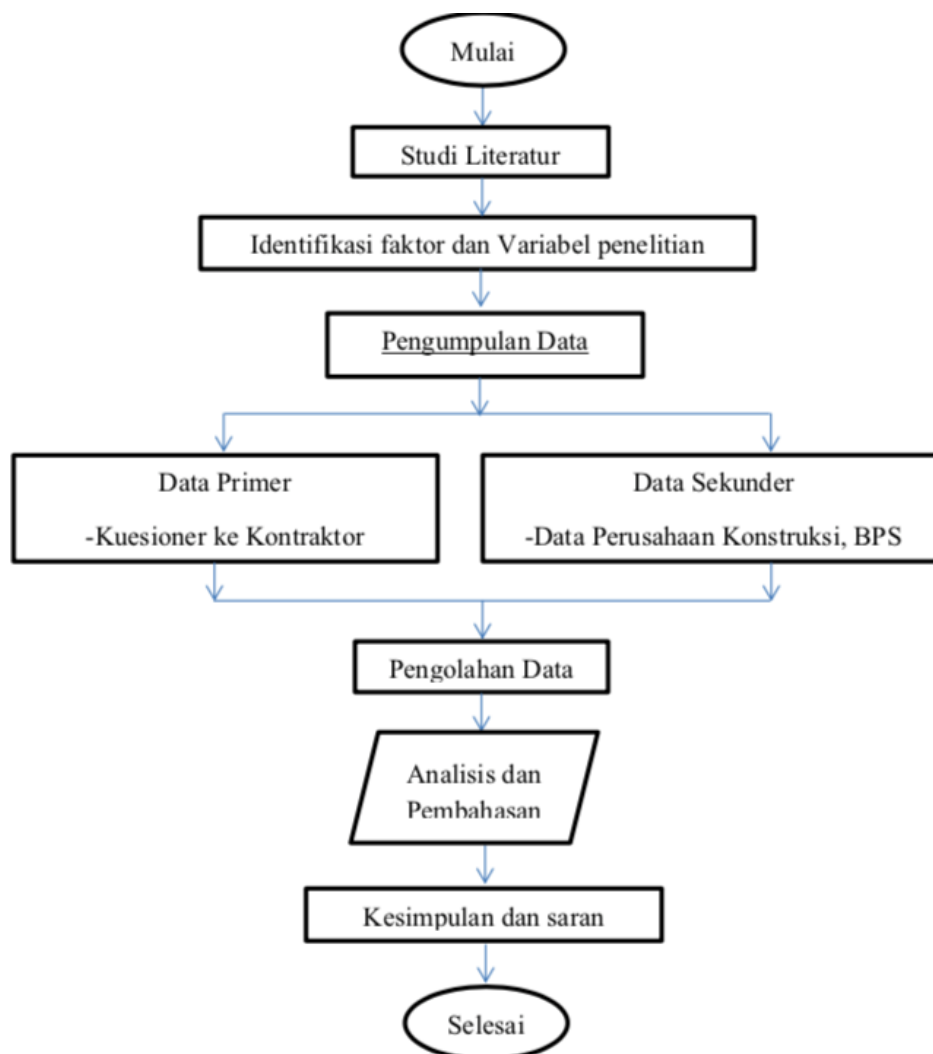
Penilaian	Keterangan
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Tidak Setuju
4	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Arikunto, 2010

Responden penelitian adalah perusahaan kontraktor berkualifikasi Menengah dan Besar yang berdomisili di Kota Jambi dan berpengalaman dalam pelaksanaan proyek konstruksi Bangunan Gedung Pemerintahan. Fokus kajian penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memicu timbulnya klaim dalam proyek konstruksi. Analisis data dilaksanakan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel 2010* untuk memproses hasil survei kuesioner. Tahapan penelitian mengikuti alur sistematis meliputi kajian pustaka, penetapan faktor dan variabel penelitian, koleksi data primer dan sekunder, proses analisis data, pembahasan hasil, serta penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

Bagan Alir Tahap Penelitian

Tahapan penelitian analisis faktor penyebab klaim konstruksi dan penyelesaian sengketa pada proyek bangunan gedung pemerintah disajikan dalam diagram alur sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Alir Tahap Penelitian
Sumber: Data Olahan, 2023

HASIL

Proses koleksi data dan distribusi kuesioner dilaksanakan melalui kunjungan langsung ke kantor masing-masing responden. Kegiatan pengambilan data lapangan berlangsung selama periode 12 September 2023 hingga 18 September 2023. Analisis dalam penelitian ini didasarkan pada informasi yang dihimpun dari pengisian kuesioner oleh responden penyedia jasa konstruksi di Kota Jambi, yang dipilih berdasarkan Direktori Perusahaan Konstruksi Provinsi Jambi melalui metode wawancara terpandu secara langsung.

Merujuk pada Direktori Perusahaan Konstruksi Provinsi Jambi, terdapat 131 perusahaan konstruksi dengan kualifikasi Menengah. Dari total tersebut, dilakukan seleksi terhadap kontraktor yang memiliki pengalaman mengerjakan proyek gedung pemerintahan, dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 40 perusahaan.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada formula Slovin:

$$n = 131 / 1 + 131 (0,15)^2$$

$$n = 33 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan Slovin, jumlah responden minimum yang diperlukan adalah 33 responden. Namun dalam penelitian ini, peneliti menetapkan jumlah responden sebanyak 40 untuk meningkatkan validitas data.

Karakteristik responden kontraktor meliputi pimpinan perusahaan, *site manager*, pengawas lapangan, atau staf teknis dari perusahaan jasa konstruksi di Kota Jambi dengan kualifikasi M1.

Data Hasil Pengamatan

Tabel 2. Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Setuju	Tidak Setuju
Keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek	1	Terlambat menyetujui <i>shop drawing</i> dan <i>sample</i>	40	0
	2	Terlambat menyetujui tes laboratorium untuk aktivitas berikutnya	40	0
		Keterlambatan pemilik proyek menanggapi penyelidikan lapangan oleh kontraktor	40	0
	4	Perubahan - Perubahan desain	40	0
	5	Campur tangan pemilik proyek dalam pekerjaan kontraktor selama pembangunan	40	0
		6	Perubahan dalam tingkat penyelidikan (inspeksi)	40
	7	Kegagalan dalam menyediakan jalan masuk kelapangan	40	0
	8	Terlambat mengeluarkan dokumen <i>change order</i>	40	0
	9	Pengurangan tenaga kerja	40	0
	Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek	10	Keterlambatan pemilik proyek dalam menyediakan material yang dibutuhkan	40
Pemilik proyek memerintahkan untuk mempercepat pekerjaan			40	0
1		Sehingga pekerjaan selesai lebih cepat dari waktu yang ditetapkan dalam kontrak	40	0
2	Pekerjaan tambah yang diperintahkan pemilik proyek	40	0	
	Pemilik proyek menunda pekerjaan selama beberapa waktu karena	40	0	
3	karena alasan-alasan tertentu (seperti alasan keuangan, masalah hukum)	40	0	
Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor	1	Rancangan-rancangan dan spesifikasi yang cacat	40	0
	2	Kinerja yang lebih tinggi daripada standar spesifikasi	40	0
	3	Inspeksi dan penolakan yang tidak benar	40	0
	4	Perubahan metode pelaksanaan oleh pemilik proyek	40	0
	5	Pemilik proyek memerintahkan pelaksanaan kerja diluar urutan pekerjaan	40	0
Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor	6	Gambar yang tidak mungkin dikerjakan dalam praktek	40	0
	1	Standar material dalam spesifikasi sudah tidak diproduksi lagi.	40	0
Penyebab lain yang merugikan kontraktor	2	Perbedaan interpretasi antara pemilik proyek dan kontraktor terhadap dokumen kontrak	40	0
	1	Adanya kesalahan kerja/kerusakan yang dilakukan oleh kontraktor utama sebelumnya.	40	0
	2	Pemilik proyek tidak membayar kontraktor dengan tepat waktu	40	0
	3	Tidak adanya pemberitahuan dari pemilik proyek akan fakta-fakta penting yang berkaitan dengan kondisi lapangan	40	0
Gagal membuat kesepakatan harga <i>change order</i>	4	Pemanfaatan proyek (baik keseluruhan maupun sebagian) oleh pemilik proyek sebelum penyelesaian	40	0
	1	Kontraktor mengklaim biaya yang tidak termasuk dalam kontrak dengan alasan biaya tersebut tidak diperkirakan saat kontrak dibuat	40	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 2, seluruh responden menyepakati dan menyatakan persetujuan terhadap faktor-faktor dan variabel penyebab konflik yang berpotensi memicu timbulnya klaim. Hasil survei kuesioner yang telah dilaksanakan menghasilkan temuan data lapangan sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 2 dan 3.

Tabel 3. Faktor Pengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim Berdasarkan Rerata Kumulatif

No	Faktor	Setuju	Tidak Setuju
1	Keterlambatan yang di sebabkan oleh pemilik proyek	40	0
2	Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek	40	0
3	Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor	40	0
4	Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor	40	0
5	Penyebab lain yang merugikan kontraktor	40	0
6	Gagal membuat kesepakatan harga <i>change order</i>	40	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Tabel 3 tersebut mencakup dua komponen utama, yakni hasil survei kuesioner untuk faktor dan variabel, serta tanggapan kuesioner berupa pandangan/persepsi responden mengenai variabel dan faktor yang berkaitan dengan tingkat dampak pemicu konflik yang dapat memunculkan klaim.

Pengujian Faktor dan variabel yang Mempengaruhi Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Sesuai dengan metodologi penelitian yang ditetapkan, suatu faktor atau variabel dapat dianggap berpengaruh apabila selain didukung oleh referensi literatur, juga memperoleh minimal satu dukungan/tanggapan dari keseluruhan responden untuk setiap faktor yang diteliti. Berdasarkan persepsi kontraktor mengenai faktor-faktor yang berpengaruh, hampir keseluruhan responden menyatakan adanya pengaruh tersebut.

Tabel 4. Variabel Faktor Keterlambatan yang Disebabkan oleh Pemilik Proyek yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek	1	Terlambat menyetujui <i>shop drawing</i>	40	100	0	0
	2	Terlambat menyetujui tes laboratorium untuk aktivitas berikutnya	40	100	0	0
	3	Keterlambatan pemilik proyek menanggapi penyelidikan lapangan oleh kontraktor	40	100	0	0
	4	Perubahan - Perubahan desain	40	100	0	0
	5	Campur tangan pemilik proyek dalam pekerjaan kontraktor selama pembangunan	40	100	0	0
	6	Perubahan dalam tingkat penyelidikan (inspeksi)	40	100	0	0
	7	Kegagalan dalam menyediakan jalan masuk kelapangan	40	100	0	0
	8	Terlambat mengeluarkan dokumen <i>change order</i>	40	100	0	0
	9	Pengurangan tenaga kerja	40	100	0	0
	10	Keterlambatan pemilik proyek dalam menyediakan material yang dibutuhkan	40	100	0	0
Jumlah			400	1000	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel faktor penundaan yang disebabkan oleh pemilik proyek memberikan dampak 100% terhadap pemicu konflik yang berpotensi menimbulkan klaim.

Tabel 5. Variabel Faktor Perubahan Jadwal yang Diperintahkan oleh Pemilik Proyek yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek	1	Pemilik proyek memerintahkan untuk mempercepat pekerjaan s	40	100	0	0
	2	Sehingga pekerjaan selesai lebih cepat dari waktu yang ditetapkan dalam kontrak	40	100	0	0
	3	Pekerjaan tambah yang diperintahkan pemilik proyek Pemilik proyek menunda pekerjaan selama beberapa waktu karena karena alasan-alasan tertentu (seperti alasan keuangan, masalah hukum	40	100	0	0
Jumlah			120	300	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data Tabel 5, seluruh responden menyepakati bahwa variabel faktor modifikasi jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek memiliki pengaruh terhadap pemicu konflik yang dapat menimbulkan klaim.

Tabel 6. Variabel Faktor Perubahan Konstruksi yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor	1	Rancangan-rancangan dan spesifikasi yang cacat	40	100	0	0
	2	Kinerja yang lebih tinggi daripada standar	40	100	0	0
	3	spesifikasi	40	100	0	0
	4	Inspeksi dan penolakan yang tidak benar	40	100	0	0
	5	Perubahan metode pelaksanaan oleh pemilik proyek	40	100	0	0
	6	Pemilik proyek memerintahkan pelaksanaan kerja diluar urutan pekerjaan	40	100	0	0
Jumlah			240	600	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data Tabel 6, seluruh responden menyepakati bahwa faktor modifikasi konstruksi yang menimbulkan kerugian bagi kontraktor memiliki pengaruh terhadap pemicu konflik yang dapat menimbulkan klaim.

Tabel 7. Variabel Faktor Konflik dalam Rancangan dan Spesifikasi yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor	1	Standar material dalam spesifikasi sudah tidak diproduksi lagi.	40	100	0	0
	2	Perbedaan interpretasi antara pemilik proyek dan kontraktor terhadap dokumen kontrak	40	100	0	0
Jumlah			80	300	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data Tabel 7, seluruh responden menyepakati bahwa variabel faktor pertentangan dalam desain dan spesifikasi yang merugikan kontraktor memiliki pengaruh terhadap pemicu konflik yang dapat menimbulkan klaim.

Tabel 8. Variabel Faktor Penyebab Lain yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Penyebab lain yang merugikan kontraktor	1	Adanya kesalahan kerja/kerusakan yang dilakukan oleh kontraktor utama sebelumnya.	40	100	0	0
	2	Pemilik proyek tidak membayar kontraktor dengan tepat waktu	40	100	0	0
	3	Tidak adanya pemberitahuan dari pemilik proyek akan fakta-fakta penting yang berkaitan dengan kondisi lapangan	40	100	0	0
	4	Pemanfaatan proyek (baik keseluruhan maupun sebagian) oleh pemilik proyek sebelum penyelesaian	40	100	0	0
Jumlah			160	400	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan data Tabel 8, seluruh responden menyepakati bahwa variabel faktor pemicu lainnya yang menimbulkan kerugian bagi kontraktor memiliki pengaruh terhadap penyebab konflik yang dapat memunculkan klaim.

Tabel 9. Variabel Faktor Gagal Membuat Kesepakatan Harga Change Order yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	Yang Menyatakan Setuju		Yang Menyatakan Tidak Setuju	
			n	%	n	%
Gagal membuat kesepakatan harga change order	1	Kontraktor mengklaim biaya yang tidak termasuk dalam kontrak dengan alasan biaya tersebut tidak diperkirakan saat kontrak dibuat	40	100	0	0
Jumlah			40	100	0	0
Rata - rata			40	100	0	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 9, seluruh responden menyepakati bahwa variabel faktor kegagalan dalam mencapai kesepakatan harga perubahan pekerjaan (change order) memiliki pengaruh terhadap penyebab konflik yang dapat menimbulkan klaim.

Urutan Peringkat Faktor dan Variabel yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Tabel 10. Rangkings Faktor Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

No	Faktor	N	SKOR	MEAN	RANGKING
1	Keterlambatan yang di sebabkan oleh pemilik proyek	40	1788	4,5	3
2	Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek	40	559	4,7	2
3	Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor	40	1064	4,4	4
4	Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor	40	382	4,8	1
5	Penyebab lain yang merugikan kontraktor	40	702	4,4	4
6	Gagal membuat kesepakatan harga change order	40	177	4,4	4

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 10, terdapat empat faktor utama penyebab konflik dalam proyek konstruksi yang merugikan kontraktor. Faktor utama adalah konflik dalam rancangan dan spesifikasi, dimana ketidaksesuaian antara desain dan spesifikasi dapat menghambat kelancaran pelaksanaan pekerjaan yang diinginkan penyedia jasa. Faktor kedua berupa perubahan jadwal sepihak oleh pemilik proyek yang dapat mengganggu *time schedule* yang telah disepakati dan mempengaruhi kinerja sumber daya manusia sebagai elemen kunci keberhasilan proyek. Keterlambatan yang disebabkan pemilik proyek, seperti terlambat menyetujui *shop drawing*, menempati urutan ketiga karena berdampak pada perpanjangan waktu pelaksanaan. Sementara itu, faktor keempat meliputi perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor, penyebab lain yang bersifat merugikan, dan kegagalan dalam kesepakatan harga *change order*, yang mendorong penyedia jasa untuk menurunkan standar normatif bahan secara kuantitatif maupun kualitatif demi mempertahankan keuntungan.

Urutan Peringkat Variabel pada Faktor pengaruh

Urutan/ peringkat variabel pada faktor pengaruh dilakukan pada responden penyedia jasa, pada responden penyedia jasa pembahasan variabel dilakukan menurut faktornya, yaitu :

1. Keterlambatan yang di sebabkan oleh pemilik proyek
2. Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek
3. Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor
4. Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor
5. Penyebab lain yang merugikan kontraktor
6. Gagal membuat kesepakatan harga *change*

Berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, rangking prioritas serta tingkat dampak dari setiap variabel faktor keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek yang berkontribusi terhadap timbulnya konflik dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 11. Mean dari Variabel pada Faktor Keterlambatan yang Disebabkan oleh Pemilik Proyek

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek	1	Terlambat menyetujui shop drawing	40	196	4,9	1
	2	Terlambat menyetujui tes laboratorium untuk aktivitas berikutnya	40	170	4,3	5
	3	Keterlambatan pemilik proyek menanggapi penyelidikan lapangan oleh kontraktor	40	182	4,6	3
	4	Perubahan - Perubahan desain	40	172	4,3	5
	5	Campur tangan pemilik proyek dalam pekerjaan kontraktor selama pembangunan	40	186	4,7	2
	6	Perubahan dalam tingkat penyelidikan (inspeksi)	40	165	4,1	6
	7	Kegagalan dalam menyediakan jalan masuk kelapangan	40	177	4,4	4
	8	Terlambat mengeluarkan dokumen <i>change order</i>	40	182	4,6	3
	9	Pengurangan tenaga kerja	40	172	4,3	4
	10	Keterlambatan pemilik proyek dalam menyediakan material yang dibutuhkan	40	186	4,7	2
Jumlah			400	1788	44,7	
Rata - rata			40	178,8	4,5	

Sumber : Data Olahan, 2023

Menurut perspektif penyedia jasa, keterlambatan persetujuan *shop drawing* merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap timbulnya konflik dalam proyek konstruksi yang disebabkan oleh pemilik proyek, hal ini terjadi karena seringkali konsultan pengawas terlambat memberikan persetujuan dokumen yang diajukan kontraktor akibat minimnya kehadiran pimpinan di lapangan, kurangnya kepercayaan terhadap staf lapangan, serta terputusnya komunikasi dengan

konsultan perencana yang menyebabkan banyaknya revisi gambar karena perbedaan perhitungan struktur. Faktor kedua adalah keterlambatan penyediaan material yang diperlukan, dimana ketidaktersediaan peralatan dan material sesuai jadwal yang direncanakan dapat menurunkan produktivitas pekerja akibat banyaknya waktu menganggur sehingga menghambat progres pekerjaan dan berpotensi menimbulkan konflik. Urutan ketiga ditempati oleh keterlambatan penerbitan dokumen change order, yang merupakan dampak dari tingginya ketidakpastian proyek berupa penambahan atau pengurangan lingkup pekerjaan yang mengubah nilai kontrak atau waktu penyelesaian, meskipun perubahan dalam proyek konstruksi hampir tidak dapat dihindari, namun terlalu banyak change order justru merugikan proyek tersebut. Faktor keempat adalah pengurangan tenaga kerja yang berdampak langsung pada waktu penyelesaian pekerjaan mengingat hubungan linier antara jumlah personil dan durasi pekerjaan, sehingga pengurangan tenaga kerja tanpa alasan yang jelas dapat memicu konflik. Terakhir, keterlambatan persetujuan tes laboratorium untuk aktivitas selanjutnya menempati urutan kelima, dimana hal ini berkaitan dengan komitmen dan kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai instruksi pimpinan dan spesifikasi teknis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, hierarki prioritas serta besaran dampak dari setiap variabel dalam faktor modifikasi jadwal yang ditetapkan oleh pemilik proyek sebagai pemicu konflik yang dapat menimbulkan klaim disajikan dalam tabel 12.

Tabel 12. Mean Variabel Faktor Perubahan Jadwal yang Diperintahkan oleh Pemilik Proyek yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek	1	Pemilik proyek memerintahkan untuk mempercepat pekerjaan s Sehingga pekerjaan selesai lebih cepat dari waktu yang ditetapkan dalam kontrak	40	172	4,3	3
	2	Pekerjaan tambah yang diperintahkan pemilik proyek	40	196	4,9	1
	3	Pemilik proyek menunda pekerjaan selama beberapa waktu karena karena alasan-alasan tertentu (seperti alasan keuangan, masalah hukum	49	191	4,8	2
Jumlah			129	559	14,0	
Rata - rata			43	186,3	4,7	

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 12, pekerjaan tambahan yang diperintahkan pemilik proyek menempati posisi teratas sebagai faktor paling berpengaruh terhadap timbulnya konflik karena berdampak langsung pada durasi penyelesaian proyek. Faktor kedua adalah penundaan pekerjaan oleh pemilik proyek dalam periode tertentu akibat berbagai alasan seperti masalah keuangan atau hukum, dimana ketidaktersediaan biaya tak terduga yang erat kaitannya dengan faktor risiko pelaksanaan kegiatan akan memaksa pelaksana atau manajemen mencari sumber dana alternatif dari anggaran lain ketika terjadi risiko, sehingga hal ini cenderung menimbulkan keterlambatan pelaksanaan yang berpotensi memicu konflik. Sementara itu, faktor ketiga yaitu perintah pemilik proyek untuk mempercepat pekerjaan agar selesai lebih cepat dari waktu kontrak juga dapat menyebabkan konflik apabila tidak ada kesepakatan yang sama antara pemilik dan kontraktor terkait percepatan tersebut.

Berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, hierarki prioritas serta besaran dampak dari setiap variabel dalam faktor modifikasi konstruksi yang merugikan kontraktor sebagai pemicu konflik berpotensi menimbulkan klaim dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Mean Variabel Faktor Perubahan Konstruksi yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor	1	Rancangan-rancangan dan spesifikasi yang cacat	40	182	4,6	2
	2	Kinerja yang lebih tinggi daripada standar spesifikasi	40	172	4,3	4
	3	Inspeksi dan penolakan yang tidak benar	40	186	4,7	1
	4	Perubahan metode pelaksanaan oleh pemilik proyek	40	165	4,1	5
	5	Pemilik proyek memerintahkan pelaksanaan kerja diluar urutan pekerjaan	40	177	4,4	3
	6	Gambar yang tidak mungkin dikerjakan dalam praktek	40	182	4,6	2
Jumlah			240	1064	26,6	
Rata - rata			40	177,3	4,4	

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 13, inspeksi dan penolakan yang tidak tepat dalam faktor perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor memiliki dampak terbesar terhadap timbulnya konflik karena pada kondisi lapangan segala penolakan pekerjaan harus disertai dokumentasi tertulis yang jelas. Faktor kedua adalah gambar yang tidak dapat diimplementasikan dalam praktik lapangan, dimana dalam beberapa kasus ditemukan gambar rancangan yang tidak aplikatif karena perencana tidak melakukan survei lokasi sehingga diperlukan perubahan gambar, dan jika pemilik proyek memaksakan penerapan gambar tersebut dapat menimbulkan konflik karena berpotensi merugikan kontraktor. Urutan ketiga ditempati oleh perintah pemilik proyek untuk melaksanakan pekerjaan di luar urutan yang telah ditetapkan, yang dapat menyebabkan pekerjaan lain mengalami keterlambatan sehingga kontraktor akan mengajukan surat keberatan dan jika ditolak pemilik dapat memicu konflik. Faktor keempat adalah tuntutan kinerja yang melebihi standar spesifikasi yang telah disepakati, sedangkan urutan kelima adalah perubahan metode pelaksanaan oleh pemilik proyek yang memberikan pengaruh signifikan terhadap terjadinya penyimpangan akibat kesalahan pemilihan lokasi penyimpanan material yang dapat mengakibatkan penambahan biaya, kerusakan, atau kehilangan material sehingga berdampak pada pengurangan anggaran untuk komponen pekerjaan lainnya.

Berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, hierarki prioritas serta besaran dampak dari setiap variabel dalam faktor peralatan yang berkontribusi terhadap terjadinya penyimpangan yaitu :

Tabel 14. Mean Variabel Faktor Konflik dalam Rancangan dan Spesifikasi yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor	1	Standar material dalam spesifikasi sudah tidak diproduksi lagi.	40	196	4,9	1
	2	Perbedaan interpretasi antara pemilik proyek dan kontraktor terhadap dokumen kontrak	40	186	4,7	2
Jumlah			80	382	9,6	
Rata - rata			40	191	4,8	

Sumber : Data Olahan, 2023

Menurut perspektif penyedia jasa, faktor konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor didominasi oleh variabel standar material dalam spesifikasi yang sudah tidak diproduksi lagi, dimana hal ini dapat memicu konflik apabila pemilik proyek memaksakan standar material tersebut harus dipenuhi kontraktor, namun konflik dapat diatasi jika pemilik proyek bersedia menerima perubahan material dengan standar yang setara. Faktor kedua adalah perbedaan interpretasi antara pemilik proyek dan kontraktor terhadap dokumen kontrak, yang sering terjadi dalam industri konstruksi terutama menyangkut perbedaan kuantitas dalam kontrak dengan kuantitas yang telah dikerjakan dalam tinjauan kontrak lumpsum, dimana volume lebih harus dikembalikan sedangkan

volume kurang dianggap sebagai risiko kontraktor, padahal dalam sudut pandang kontraktor, kontrak lumpsum selalu merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya peraturan presiden tentang pengadaan barang dan jasa yang pada dasarnya memahami proyek lumpsum sebagai jenis kontrak kerja yang berorientasi pada output bukan input sehingga volume hanya sebagai rujukan penawaran tender dan tidak perlu dilakukan perhitungan ulang saat pelaksanaan, oleh karena itu penyamaan persepsi antara pemilik proyek dan kontraktor sebelum penandatanganan kontrak menjadi sangat penting untuk mencegah terjadinya konflik.

Tabel 15. Mean Variabel Faktor Penyebab Lain yang Merugikan Kontraktor yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Penyebab lain yang merugikan kontraktor	1	Adanya kesalahan kerja/kerusakan yang dilakukan oleh kontraktor utama sebelumnya.	40	186	4,7	1
	2	Pemilik proyek tidak membayar kontraktor dengan tepat waktu	40	165	4,1	2
	3	Tidak adanya pemberitahuan dari pemilik proyek akan fakta-fakta penting yang berkaitan dengan kondisi lapangan	40	165	4,1	2
	4	Pemanfaatan proyek (baik keseluruhan maupun sebagian) oleh pemilik proyek sebelum penyelesaian	40	186	4,7	1
Jumlah			160	702	17,6	
Rata - rata			40	175,5	4,4	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari faktor penyebab lain yang merugikan kontraktor, peringkat pertama ditempati oleh variabel pemanfaatan proyek baik keseluruhan maupun sebagian oleh pemilik proyek sebelum penyelesaian, dimana seringkali terjadi penggunaan beberapa bangunan oleh pemilik proyek padahal waktu penyelesaian belum berakhir sehingga dapat mengakibatkan kerusakan sebagian atau keseluruhan bangunan yang telah digunakan sebelum serah terima akhir, dan jika hal tersebut memberatkan kontraktor maka dapat menimbulkan konflik. Faktor kedua adalah ketidaktepatan waktu pembayaran dari pemilik proyek kepada kontraktor yang dapat menyebabkan konflik karena biaya merupakan salah satu penentu kelangsungan pekerjaan lapangan terutama untuk pembelian material dan pembayaran tenaga kerja. Selain itu, pada urutan kedua juga terdapat variabel tidak adanya pemberitahuan dari pemilik proyek mengenai fakta-fakta penting yang berkaitan dengan kondisi lapangan, dimana jika hal ini terjadi karena pemilik proyek ingin menutupi fakta-fakta situasi lapangan maka dapat memicu konflik, sehingga sebaiknya pemilik proyek dan kontraktor melakukan peninjauan lokasi pekerjaan dan pengukuran bersama sebelum kontrak ditandatangani atau sebelum pelaksanaan tender dilakukan.

Dalam faktor kegagalan mencapai kesepakatan harga Change Order, hierarki prioritas serta besaran dampak dari setiap variabel pada faktor tersebut yang berkontribusi terhadap timbulnya konflik disajikan dalam tabel 16 berikut ini.

Tabel 16. Mean Variabel Faktor Gagal Membuat Kesepakatan Harga Change Order yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	skor	Mean	Rangking
Gagal membuat kesepakatan harga change order	1	Kontraktor mengklaim biaya yang tidak termasuk dalam kontrak dengan alasan biaya tersebut tidak diperkirakan saat kontrak dibuat	40	177	4,4	1
Jumlah			40	177	4,4	
Rata - rata			40,0	177,0	4,4	

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan sudut pandang penyedia jasa dalam faktor kegagalan mencapai kesepakatan harga change order, variabel tuntutan biaya oleh kontraktor untuk komponen yang tidak tercakup dalam

kontrak dengan alasan biaya tersebut tidak diprediksi saat penyusunan kontrak dapat terjadi di lapangan, salah satunya adalah biaya mobilisasi dimana ongkos pengangkutan material yang jaraknya terlalu jauh sehingga menimbulkan selisih harga.

Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan hasil survei kuisioner terhadap 40 responden di lapangan, telah diperoleh informasi mengenai metode penyelesaian yang umum diterapkan dalam mengatasi sengketa antara kontraktor dan pemilik proyek, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 17.

Tabel 17. Penyelesaian Sengketa

Faktor	No	Variabel	Setuju	Tidak Setuju
Cara penyelesaian sengketa	1	Negosiasi	40	0
	2	Mediasi	40	0
	3	Arbitrasi	40	0
	4	Litigasi	40	0

Sumber : Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 17, terdapat 4 metode penyelesaian sengketa yang disetujui oleh para responden. Sementara itu, variabel yang paling berpengaruh dalam penyelesaian sengketa dapat dilihat pada Tabel 18 berikut ini.

Tabel 18. Variabel Faktor Gagal Membuat Kesepakatan Harga *Change Order* yang Berpengaruh Penyebab Konflik yang Berpotensi Menimbulkan Klaim

Faktor	No	Variabel	n	Skor	Mean	Rangking
Cara penyelesaian sengketa	1	Negosiasi	40	196	4,9	1
	2	Mediasi	40	177	4,4	3
	3	Arbitrasi	40	182	4,6	2
	4	Litigasi	40	123	3,075	4

Sumber : Data Olahan, 2023

Merujuk pada Tabel 18, metode penyelesaian sengketa yang paling diutamakan adalah negosiasi, diikuti oleh arbitrasi di posisi kedua, mediasi menempati urutan ketiga, dan litigasi menjadi pilihan terakhir yang digunakan kontraktor dalam menyelesaikan konflik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik berpotensi menimbulkan klaim pada pelaksanaan proyek konstruksi di Kota Jambi menurut persepsi penyedia jasa kualifikasi menengah meliputi enam faktor utama yaitu keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek, perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek, perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor, konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor, penyebab lain yang merugikan kontraktor, dan kegagalan membuat kesepakatan harga *change order*. Dari keenam faktor tersebut, faktor konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor menjadi yang paling dominan. Berdasarkan peringkat masing-masing faktor, faktor keterlambatan yang disebabkan oleh pemilik proyek memperoleh nilai rata-rata 4,9 dengan variabel paling dominan adalah terlambat menyetujui *shop drawing*, faktor perubahan jadwal yang diperintahkan oleh pemilik proyek dengan nilai rata-rata 4,9 dimana variabel paling dominan adalah pekerjaan tambah yang diperintahkan pemilik proyek, faktor perubahan konstruksi yang merugikan kontraktor dengan nilai rata-rata 4,7 dimana variabel paling dominan adalah inspeksi dan penolakan yang tidak benar, faktor konflik dalam rancangan dan spesifikasi yang merugikan kontraktor dengan nilai rata-rata 4,9 dimana variabel paling dominan adalah standar material dalam spesifikasi sudah tidak diproduksi lagi, faktor penyebab lain yang merugikan kontraktor dengan nilai rata-rata 4,7 dimana variabel paling dominan adalah pemanfaatan proyek (baik keseluruhan maupun sebagian) oleh pemilik proyek sebelum penyelesaian, dan faktor gagal membuat kesepakatan harga *change order* dengan nilai rata-rata 4,4 dimana variabel paling dominan adalah kontraktor mengklaim biaya yang tidak termasuk dalam kontrak dengan alasan biaya tersebut tidak

diperkirakan saat kontrak dibuat. Adapun solusi penyelesaian sengketa yang paling efektif adalah melalui cara negosiasi dengan nilai mean 4,9.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2023). *Direktori Perusahaan Konstruksi Provinsi Jambi*. Badan Pusat Statistik.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Djojowirono, S. (2005). *Manajemen Konstruksi*. Biro Penerbit Teknik Sipil UGM: Yogyakarta.
- Ervianto, W. I. (2005). *Manajemen Proyek Konstruksi*. ANDI: Yogyakarta.
- Husen, A. (2011). *Manajemen Proyek*. ANDI: Yogyakarta.
- Sahadi. (1999). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penyimpangan pelaksanaan proyek konstruksi bangunan gedung. *Manajemen Konstruksi Teknik Sipil*. Universitas Atma Jaya: Jakarta.
- Soeharto, I. (1995). *Manajemen Proyek: Dari Konseptual Sampai Operasional*. Erlangga: Jakarta.
- Subiyantoro, A. (1993). Pengaruh faktor-faktor perilaku terhadap efektivitas. *Disertasi Program Pascasarjana*. Universitas Padjadjaran: Bandung.
- Tim Manajemen Konstruksi. (2001). *Manajemen Konstruksi*. UII Press: Yogyakarta.