

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini, pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kerja dalam sebuah perusahaan semakin ditekankan. Menurut penelitian oleh Siswanto dan Salim (2019), SDM memiliki dua makna. Pertama, SDM dapat diinterpretasikan sebagai upaya atau layanan kerja yang diberikan dalam proses produksi. Kedua, SDM melibatkan individu yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan kerja. Kemampuan untuk bekerja berarti kemampuan untuk melakukan aktivitas yang memiliki nilai ekonomis, yang mana aktivitas tersebut menghasilkan barang atau layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu SDM yang dibutuhkan yaitu tenaga kerja dibidang konstruksi.

Sektor konstruksi berperan sebagai tulang punggung pertumbuhan ekonomi suatu negara, karena berdampak pada peran setiap sektor di semua tingkat ekonomi (Maliha, 2021). Hal ini penting karena mencerminkan kemakmuran, kesehatan, dan kualitas hidup negara (Alaloul, 2021). Sektor konstruksi tidak hanya membantu negara-negara berkembang secara sosial dan ekonomi, tetapi juga merupakan industri global utama yang mempekerjakan jutaan orang dan berkontribusi pada ekonomi nasional dan global, terutama di negara-negara berkembang (Umar 2022). Tenaga kerja merupakan salah satu aspek krusial dalam pembangunan dan menjadi faktor penentu keberhasilan pekerjaan konstruksi, baik itu skala kecil maupun besar. Kemampuan tenaga kerja lokal dan dari luar daerah memiliki dampak signifikan terhadap percepatan dan efisiensi pembangunan. Partisipasi tenaga lokal disuatu daerah akan memberikan efektifitas pembangunan kedepan harapannya. Sehingga dengan kondisi ini, tenaga kerja local perlu adanya nilai berupa keterampilan, keilmuan dan sikap dalam bekerja. Hal ini menjadi yang tepat untuk diketahui, karena selama ini tinjauan terhadap nilai-nilai tersebut belum pernah dievaluasi khususnya pada daerah daerah Bengkalis.

Terdapat dua asumsi dalam QFD, pertama QFD mengasumsikan rendahnya kepuasan konsumen disebabkan karena rendahnya kinerja atribut dan sebaliknya, jika kepuasan konsumen tinggi berarti kinerja atribut tinggi. Jadi QFD mengasumsikan bahwa kepuasan konsumen berhubungan linear dengan kinerja atribut. Tetapi hubungan antara kepuasan konsumen dengan kinerja produk jasa tidak linear. Memberikan perhatian lebih pada atribut tertentu tidaklah menjamin terjadinya tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, apabila atribut tersebut dianggap pelanggan sebagai atribut yang memang harus tersedia. Sebaliknya sedikit peningkatan kinerja atribut sangat memungkinkan membuat pelanggan menjadi puas. Kedua, QFD belum dapat mengidentifikasi atribut yang paling sesuai untuk dikembangkan lebih lanjut menghasilkan produk atau jasa yang inovatif.

Oleh karena itu dibutuhkan model Kano untuk menentukan hubungan antara tingkat kepuasan dengan kinerja suatu atribut jasa. Dengan mengintegrasikan model Kano dan Servqual pada QFD maka masalah linearitas dapat diatasi. Prioritas perbaikan untuk atribut yang lemah didasarkan pada kategori Kano dari atribut tersebut. Sesuai dengan implikasi model Kano, maka prioritas atribut yang lemah adalah sebagai berikut: *attractive*, *one-dimensional*, dan *must-be*. Kategori *attractive* diutamakan terlebih dahulu karena atribut ini dapat membuat konsumen merasa “*delighted*” yang berarti melebihi puas.

Di dalam penelitian ini penulis mengkombinasikan pendekatan Servqual dan model Kano terhadap fungsi kualitas penyebaran (QFD). Model Kano dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko university pada tahun 1984. Menurut Widiawan K. (2004), model Kano adalah sebuah metode yang bertujuan mengategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano memberikan pendekatan efektif untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan dan untuk membantu memahami sifat mereka.

Nilai-nilai yang harus ada pada tenaga kerja ini akan memberikan dampak kepada kepuasan pengguna sehingga menjadi pengaruh yang baik untuk

perkembangan hubungan antara masyarakat sebagai pengguna dengan tenaga kerja lokal dalam pembangunan.

Berdasarkan tinjauan latar belakang ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kemampuan Tenaga Kerja Lokal dalam Pembangunan Konstruksi Rumah dengan Metode Kano (Studi Kasus Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna terhadap kemampuan tenaga kerja lokal dalam pembangunan konstruksi rumah dengan menggunakan metode Kano.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan para pengguna terhadap kemampuan tenaga kerja lokal dalam pembangunan konstruksi rumah dengan menggunakan metode Kano.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus area penelitian ini adalah tenaga kerja lokal yang membangun, merenovasi atau merehab rumah di Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan.
2. Metode Kano digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mengkategorikan atribut-atribut atau variabel yang dimiliki berdasarkan seberapa baik jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna.
3. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden pengguna jasa tenaga kerja lokal di Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan.
4. Pengguna yang diajukan sebagai responden merupakan pemilik rumah sederhana sampai rumah mewah yang sedang berproses konstruksi atau sudah

selesai konstruksi dalam ruang lingkup 1 (satu) tahun setelah pekerjaan tersebut selesai.

5. Jumlah sampel yang akan diambil total 30 responden karena termasuk non *probability sampling*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penyusunan Tugas Akhir (TA) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut : Bagi mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bengkalis penulis berharap penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai metode Kano pada penilaian tingkat kepuasan terhadap pengguna jasa tenaga kerja lokal.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada proposal tugas akhir ini disusun menjadi lima bab, yaitu :

1. BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai teori-teori dasar yang mendasari topik kepuasan pengguna tenaga kerja lokal dalam pembangunan konstruksi rumah sederhana di Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan.

3. BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

Menjelaskan mengenai metode penelitian, parameter penelitian, rincian kerja prosedur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan.

4. BAB IV ANALISIS DAN PELAPORAN

Memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil observasi.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas tentang kesimpulan dan saran dari tugas akhir ini. Kesimpulan yang dipaparkan dalam bab ini merupakan hasil dari analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya.