

KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP JASA PROFESI ARSITEK PADA PROYEK PEMERINTAH

Syahriwan¹⁾, I Nengah Tela²⁾, Jonny Wongso³⁾

Program Studi Magister Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Universitas Bung Hatta

Email : iwannata250@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa 1) Apakah hubungan Arsitek dengan pengguna jasa telah dilaksanakan dan memuaskan pengguna jasa? 2) Apakah Arsitek sebagai profesi yang kompeten dalam melakukan kegiatan perancangan telah mengacu kepada 13 butir kompetensi profesi arsitek? 3) Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kompetensi profesi arsitek? Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna jasa Arsitek. Analisis data dilakukan dengan kerangka kerja Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dalam hubungan Arsitek dengan pengguna jasa, layanan jasa arsitektur bangunan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan sebesar 80.77%. 2) Kompetensi Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 61.54%. 3) Kode etik Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 71.43%. Beberapa saran juga diajukan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Hubungan Arsitek dengan Pengguna Jasa, Kompetensi Arsitek, Kode etik Arsitek

ABSTRACT

This study aims to examine 1) Has the relationship between the Architect and the service user been carried out and satisfied the service user? 2) Is the Architect as a competent profession in carrying out design activities referring to the 13 points of competence for the architectural profession? 3) What is the level of satisfaction felt by users towards the competence of the architectural profession? The research was conducted using a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents who use Architect services. Data analysis was performed using the Importance Performance Analysis (IPA) framework. The results of the study show that 1) In the relationship between architects and service users, architectural services for the Pesisir Selatan Regency Government have been able to satisfy 80.77%. 2) The competence of architects in the South Coastal District Government has been able to satisfy service users by 61.54%. 3) The Architect's code of ethics in the South Coastal District Government has been able to satisfy service users by 71.43%. Some suggestions are also proposed in this research.

Keywords: Relationship between Architect and Service User, Architect Competence, Architect Code of Ethics

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan tugas profesinya, arsitek dibatasi dengan etika profesi. Ada 5 (lima) kewajiban yang harus dipenuhi oleh arsitek professional (kewajiban secara umum, kewajiban pada masyarakat, kewajiban pada profesi, kewajiban pada pengguna jasa, kewajiban pada teman sejawat). Tidak terpenuhinya 5 (lima) kewajiban tersebut oleh

arsitek dianggap suatu penyimpangan atau pelanggaran kode etik. Etika berprofesi menyangkut nilai moral dan bersifat relatif, dimana akan sangat tergantung dari penilaian subjektif masing masing individu. Dalam profesi Arsitek, etika menjadi penting, karena menyangkut bagaimana profesi ini dihargai dan diberi pengakuan. Menjaga moral sebagai seorang arsitek untuk tetap diakui oleh masyarakat adalah bagian dari etika yang harus

dipertahankan. Dan dalam perspektif etika profesi, arsitek diminta untuk bisa bersikap menghindari konflik kepentingan. Ketika, nilai-nilai yang menjadi dasar bagi para pelaku pembangunan berbeda-beda, maka etika menjadi relatif.

Penulis tertarik untuk meneliti seberapa jauh etika profesi berpengaruh kepada kepuasan pengguna terhadap jasa profesi Arsitek itu sendiri, khususnya dalam merancang arsitektur (bangunan) pada proyek pemerintah yang digunakan dan dinikmati untuk pelayanan kepada masyarakat. Dengan penerapan etika profesi arsitek dalam melakukan kegiatan perancangan diharapkan dapat bermanfaat dan dinikmati sebagai wujud kebudayaan baik bagi generasi sekarang maupun generasi yang akan datang.

Penelitian dilakukan terhadap 3 (tiga) kegiatan perancangan arsitektur bangunan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pesisir Selatan Propinsi Sumatera Barat yang melibatkan jasa tenaga ahli arsitek dalam kegiatan perancangannya, yaitu:

1. Perencanaan Gedung Kantor Dinas Pendidikan, oleh Konsultan Perencana CV. Muldecon Graha Adhiyaksa pada tahun 2016;
2. Perencanaan Mesjid Terapung, oleh Konsultan Perencana CV. Muldecon Graha Adhiyaksa pada tahun 2018;
3. Perencanaan Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah di Tapan, oleh Konsultan Perencana CV. Fathi Selaras Consultant pada tahun 2018;

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bahwa apakah hubungan Arsitek dengan pengguna jasa telah dilaksanakan sesuai dengan Etika profesinya.
2. Mengetahui bahwa apakah hasil karya Arsitek sebagai profesi yang kompeten dalam melakukan kegiatan perancangan telah mengacu kepada 13 butir kompetensi profesi arsitek.
3. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kompetensi profesi arsitek.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian
Pada penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif, dengan melakukan survai, rumusan masalah deskriptif dan asosiatif.
2. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Studi literatur
 - b. Wawancara
 - c. Observasi (Pengamatan)
 - d. Menyebarkan kuesioner
 - e. Teknik dokumentasi
3. Metode Analisis Data
 - a. Pengumpulan data
 - b. Reduksi data
 - c. Penyajian data
 - d. Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Hubungan Arsitek dan Pengguna Jasa**
Dalam hal hubungan dengan pengguna jasa, layanan Arsitektur atau Perusahaan Arsitektur, terdapat 5 (lima) layanan yang berada di kuadran kesatu yang berarti tidak memuaskan pengguna jasa sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan layanannya. Meskipun demikian hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kelima layanan yang tidak memuaskan tersebut tidak termasuk dalam golongan layanan utama Arsitek, tetapi 1 (satu) termasuk golongan layanan pendahuluan (Kebutuhan Data Primer dan Sekunder), dan selebihnya termasuk golongan layanan tambahan dan layanan khusus. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa Arsitek, maka layanan yang perlu untuk ditingkatkan adalah layanan Kebutuhan Data Primer dan Sekunder. Hasil penelitian ini Sebagian sejalan dan Sebagian lagi tidak sejalan dengan penelitian Winata dan Khomsiyah (2017).
Dari 26 layanan arsitektur dalam pedoman hubungan Arsitek dengan pengguna jasa, dapat diidentifikasi kepuasan pengguna sebesar 80.77% sisanya tidak memuaskan.

2. Kompetensi Arsitek

Dalam kaitan dengan kompetensi Arsitek, terdapat 5 (lima) dari 13 (tiga belas) kompetensi Arsitek yang tidak memuaskan pengguna jasa sehingga perlu diperhatikan, dilatih dan ditingkatkan. Peningkatan ini perlu diperhatikan karena terkait dengan kompetensi penting, yaitu a) Pengetahuan Sen, b) Perencanaan dan Perancangan Kota, c) Persiapan Pekerjaan Perancangan, d) Pengertian Masalah Antar-Disiplin, dan e) Pengetahuan Fisik dan Fisika Bangunan. Kerjasama dengan IAI provinsi Sumatera Barat dalam hal pendidikan dan pelatihan akan dapat membantu mengurangi kesenjangan kompetensi dimaksud, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa Arsitek.

Dari 13 kompetensi yang wajib dikuasai oleh Arsitek, terdapat 61.54% yang memuaskan pengguna jasa arsitek, sisanya tidak memuaskan.

3. Kode Etik Arsitek

Dalam hal kepuasan pengguna jasa terhadap kode etik Arsitek, dari 21 standar etika yang harus dimiliki oleh Arsitek, terdapat 6 (enam) kode etik Arsitek yang tidak memuaskan pengguna jasa sehingga perlu diperhatikan, dan ditingkatkan yaitu terkait standar etika: a) Pengetahuan dan Keahlian, b) Warisan Alam, Budaya, dan Lingkungan, c) Nilai Hak Asasi Manusia, d) Tata Laku, e) Kerahasiaan, dan f) Citra dan Integritas. Meskipun hanya 28,57% dari keseluruhan standar etika yang wajib dimiliki Arsitek, tetapi karena ini menyangkut standar etika maka seharusnya tidak pengguna jasa yang merasa tidak puas. Organisasi profesional IAI dapat membantu meningkatkan kesenjangan standar kode etik ini. Kepuasan pengguna jasa arsitek terhadap kode etik Arsitek adalah 71.43%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Merujuk pada rumusan masalah dan hasil analisis, dapat diidentifikasi kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Dalam hubungan Arsitek dengan pengguna jasa, layanan jasa arsitektur bangunan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan sebesar 80.77%.
2. Kompetensi Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 61.54%.
3. Kode etik Arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah dapat memuaskan pengguna jasa sebesar 71.43%.

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah kepuasan pengguna jasa arsitek di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan tersebut mengindikasikan masih perlunya peningkatan kompetensi dan kode etik Arsitek agar dapat lebih memuaskan pengguna jasanya, dalam hal ini peran IAI sebagai wadah profesi Arsitek dapat meningkatkan tingkat ketidakpuasan menjadi kepuasan pengguna jasa arsitek.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arisang, I; Yusuf, M; dan Faisol. 2020. Analisis Skeptisme Profesional Auditor, Etika Profesi, Keahlian Auditor dan Pengalaman Auditor Terhadap Pemberian Opini Auditor. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE UN PGRI Kediri* Vol 5 No 2, 1-13
2. Carmona, Claudia Araceli Muñoz. 2022. Using the theory of planned behavior to understand factors influencing the purchase of sustainable housing. *Degree project/SLU, Department of Economics, Swedish University of Agricultural Sciences*, ISSN: 1401-4084
3. Ghozali, I. dan Fuad. 2008. *Structural Equation Modelling*. Semarang: Universitas Diponegoro
4. Hidayatulloh, S; dan Anisa. 2021. *Kajian Prinsip Arsitektur Berkelanjutan Pada Bangunan Perkantoran (Studi Kasus: Menara BCA Jakarta)*. *Media Matrasain*, Volume 18, No.1: 89-97
5. Iqbal, M; Mukhtaruddin; dan Abukosim. 2018. Pengaruh Identitas Profesional, Locus of Commitment, dan Intensitas Moral Terhadap Intensi Auditor Untuk Melakukan Tindakan Whistleblowing (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Sumatera Bagian Selatan). *Akuntabilitas: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi* Vol. 12 No. 1: 15-28
6. Kuncoro, E. A. dan Riduwan. 2013. *Cara Menggunakan dan Memakai Path*

- Analysis (Alalisis Jalur). Bandung: Alfabeta
7. Mauludi, A.F; Anisa; Satwikasari, A.F. 2020. Kajian Prinsip Arsitektur Hijau Pada Bangunan Perkantoran (Studi Kasus United Tractor Head Office dan Menara BCA). *Sinektika Jurnal Arsitektur*, Vol. 17 No. 2: 155-161
 8. Manueke, Selfy. 2018. Modul Etika Profesi. Manado: Politeknik Negeri Manado
 9. Mu'min, P.A; dan Satwikasari, A.F. 2020. Kajian Konsep Arsitektur Berkelanjutan Pada Bangunan Pusat Perbelanjaan: Mal Cilandak Town Square. *Jurnal Arsitektur Zonasi Volume 3 - Nomor 2*: 142- 151
 10. Noe'man, Fauzan A.T. 2020. *Arsitek, IAI dan Tantangan Kode Etik Dunia Profesi*, Bandung: Paparan
 11. Nugraha, A.F; dan Sari, Y. 2020. Kajian Konsep Arsitektur Hijau Pada Bangunan Beitou Public Library. *Nature: National Academic Journal of Architecture*, Volume 7, Nomor 2: 172-182
 12. Pakravan, M.H; and MacCarty, N.A. 2020. Design for Clean Technology Adoption: Integration of Usage Context, User Behavior, and Technology Performance in Design. *Journal of Mechanical Design*, Vol. 142 / 1-10
 13. Pertiwi, Nurlita. 2017. *Implementasi Sustainable Development di Indonesia*. Bandung: Pustaka Ramadhan
 14. Purwantini, Anissa Hakim. 2016. Pengaruh Komitmen Profesional, Pertimbangan Etis, dan Komponen Perilaku Terencana Terhadap Intensi Whistleblowing Internal. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 1*: 142-159
 15. Putlely, Z; Lesnussa, Y.A; Wattimena, A.Z; dan Matdoan, M.Y. 2021. Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistics Volume 4 No. 1 May 2021*
 16. Rahman, F; Mahmud, I; Jiang, B; Sarker, K. 2022. Extending the Theory of Planned Behavior: A Case of Learning Chinese as a Third Language. *International Journal of Instruction*, Vol.15, No.1: 945-964
 17. Ramdhani, Neila. 2011. Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behavior. *Buletin Psikologi Vol. 19, No. 2*: 55 - 69
 18. Rusman, Tedi. 2015. *Statistik Penelitian Aplikasinya dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
 19. Scharrer, Barbara Luise. 2016. Applying Theory of Planned Behaviour on Employees Intentions to Comply Code of Ethics: The Case of Comparison in between Germany/Austria and China. *J Bus Hotel Manage 3*:1: 1-4
 20. Safari, A.A; Chumaidiyah, E; dan Mufidah, I. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis pada Pelayanan Akademik di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Industri Volume 10 No 01*, 1-7
 21. Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
 22. Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta
 23. Surajiyo. 2022. Prinsip-Prinsip Etis Profesi Akuntan. *Serina IV UnTar, 2022*: 781- 788
 24. Ulinata; Jura, C.A.B; Simanjutak, F.S. 2022. Penerapan Konsep Sustainable Architecture Pada Bangunan Pasar Modern di Kawasan Kampung Nelayan Kamal Muara. *Arsitekno, Vol. 9, No.2*: 43-49
 25. van Haaster-de Winter, M.A; Dijkshoorn-Dekker, M.W.C; Mattijssen, T.J.M; and Polman, N.B.P. 2022. Enhancing Urban Biodiversity: A Theory of Planned Behavior Study of the Factors Influencing Real Estate Actors' Intention to Use Nature-Inclusive Design and Construction Concepts. *Land 2022, 11*, 199: 1-13
 26. Waisapi, Jeffry Yuliyanto. 2022. Code Of Ethics and Professional Ethics. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS) Vol.1, No.3*: 275-284
 27. Winata, S; dan Khomsiyah. 2017. Dampak Kode Etik Pada Pengaruh Filosofi Etis Dan Intensitas Etis Terhadap Pengambilan Keputusan Etis Akuntan Publik. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan – Volume 1, Nomor 2, Juni 2017* : 259 – 278

28. Wiriantari Frysa. 2021. Etika Profesi Dan Profesionalisme Bagi Arsitek Dalam Berkarya. Jurnal Anala Volume 9, No. 1: 23- 28
29. Yasa, I.N.P; dan Prayudi, M.A. 2017. Perilaku Kepatuhan Perpajakan dalam Perspektif Teori Perilaku Terencana. Seminar Nasional Riset Inovatif 2017 ISBN: 978-602-6428-11-0