

Klaim konstruksi dapat didefinisikan sebagai permintaan oleh salah satu pihak dalam kontrak, biasanya kontraktor, untuk penggantian kerugian yang disebabkan oleh kegagalan pihak lain untuk memenuhi bagian kewajibannya sebagai ditentukan dalam kontrak. Kompensasinya biasanya berupa pembayaran tambahan atau perpanjangan waktu. Dalam industri konstruksi, klaim merupakan fenomena yang sering terjadi dan hampir selalu ada di setiap proyek. Hal ini terjadi akibat adanya kesalahan yang berakibat kerugian bagi pihak tertentu, sehingga mendorong pihak yang dirugikan untuk mengajukan tuntutan kepada pihak yang dianggap bertanggung jawab. Pada beberapa kasus, klaim dapat berkembang menjadi perselisihan yang rumit dan membutuhkan penyelesaian melalui lembaga khusus yang menangani penyelesaian perselisihan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis komprehensif tentang klaim konstruksi. Analisis ini akan berfokus pada beberapa aspek penting, yaitu identifikasi penyebab klaim, tanggapan pemilik terhadap klaim, penyebab gagalnya klaim, dan metode penyelesaian perselisihan.

Penelitian ini menggunakan metode *sequential explanatory design*, yang menggabungkan dua pendekatan, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian Kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang klaim konstruksi. Penelitian Kualitatif dilakukan dengan wawancara terstruktur kepada sejumlah responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan detail tentang klaim konstruksi. Tujuan penggunaan metode gabungan ini adalah untuk mendapatkan data yang lengkap, valid, dan objektif tentang klaim konstruksi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 22 faktor penyebab klaim tiga diantaranya merupakan penyebab utama yaitu yaitu perubahan desain, perbedaan antara kondisi lapangan dan kontrak, dan keterlambatan pembayaran. Dari 26 faktor yang diteliti, perubahan desain memiliki tingkat keberhasilan yang paling tinggi ketika diajukan. Sebaliknya, klaim terkait keterlambatan penyerahan gambar-gambar proyek memiliki tingkat penolakan yang paling tinggi. Faktor utama yang menyebabkan hal tersebut adalah tidak tersedianya informasi yang diperlukan untuk memverifikasi klaim. Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa musyawarah merupakan metode yang lebih diutamakan dalam menyelesaikan sengketa klaim konstruksi. Alasan yang mendasari preferensi terhadap musyawarah, antara lain adalah menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat dalam proyek, biaya penyelesaian sengketa yang lebih murah dibandingkan metode lain, proses penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan cepat.

Kata kunci: klaim konstruksi, *sequential explanatory design*, penyebab klaim, kegagalan klaim, metode penyelesaian sengketa

A construction claim can be defined as a request by one party in a contract, usually the contractor, for compensation for losses caused by the failure of the other party to fulfill their obligations as specified in the contract. The compensation is usually in the form of additional payment or an extension of time. In the construction industry, claims are a common phenomenon and almost always present in every project. This occurs due to errors that result in losses for a particular party, prompting the aggrieved party to file a claim against the party deemed responsible. In some cases, claims can develop into complex disputes that require resolution through specialized dispute resolution institutions. This research aims to conduct a comprehensive analysis of construction claims. The analysis will focus on several important aspects: identifying the causes of claims, owners' responses to claims, reasons for claim failures, and methods of dispute resolution.

This research uses a sequential explanatory design method, which combines two approaches: quantitative and qualitative. The quantitative research is conducted by distributing questionnaires to individuals with knowledge and understanding of construction claims. The qualitative research is conducted through structured interviews with several respondents to obtain more in-depth and detailed information about construction claims. The purpose of using this mixed method is to obtain complete, valid, and objective data about construction claims.

The results of the study show that there are 22 factors causing claims, three of which are the main causes, namely design changes, discrepancies between field conditions and the contract, and delayed payments. Of the 26 factors studied, design changes have the highest success rate when submitted. Conversely, claims related to delayed submission of project drawings have the highest rejection rate. The main factor causing this is the unavailability of the necessary information to verify the claim. Furthermore, the study shows that deliberation is the preferred method for resolving construction claim disputes. The reasons for the preference for deliberation include maintaining good relationships between the parties involved in the project, lower dispute resolution costs compared to other methods, and a more efficient and faster dispute resolution process.

Keywords: construction claims, sequential explanatory design , claim causes, claim failures, dispute resolution methods