

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator apa yang harus dijadikan prioritas utama dalam rencana perbaikan sistem pemeliharaan bangunan gedung dengan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada indikator yang ditentukan. Penilaian kinerja sistem pemeliharaan gedung dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 aspek, yaitu fungsional, teknis, dan *image*. Subjek penelitian ini adalah sistem pemeliharaan gedung Wisma Bumiputera di Jakarta yang dikelola oleh PT Wisma Bumiputera. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan pendekatan secara kuantitatif dan kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil dari observasi langsung, wawancara, dan kuesioner yang disebarkan terhadap 60 responden yang merupakan pengguna dan pengelola dari gedung Wisma Bumiputera. Indikator yang digunakan adalah dari ketiga aspek tersebut yang dibagi menjadi 67 indikator sebagai alat ukur dalam kuesioner ini. Dilakukan uji validitas dengan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas dengan perbandingan Cronbach's Alpha agar didapatkan indikator yang valid dan dapat diandalkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengolah data adalah metode *Importance-Performance Analysis* dengan memetakan tingkat kepentingan dan kinerja untuk menghasilkan sebuah usulan perbaikan dari sistem pemeliharaan gedung menjadi 4 bagian, yaitu kuadran A (prioritas perbaikan), kuadran B (pertahankan kinerja), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan).

Hasil yang didapatkan dari olah data penelitian ini adalah dari 67 indikator yang diukur dari ketiga aspek, aspek fungsional memiliki 41% indikator, aspek teknis memiliki 31%, dan aspek *image* memiliki 33% indikator sudah baik penilaian kinerja dan harus dipertahankan kinerjanya. Sebanyak 19 indikator harus menjadi sasaran perbaikan dalam sistem pemeliharaan karena dinilai masih dilakukan dengan tidak baik oleh pengguna, namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Dari *gap analysis* yang dilakukan untuk 19 indikator tersebut didapatkan 4 indikator yang menjadi prioritas paling tinggi, yaitu indikator teknologi dalam komunikasi digunakan secara luas (3), sistem pelacakan keluhan yang komprehensif (11), melaksanakan rencana pemeliharaan preventif (21), dan perhatian terhadap kebutuhan individual pelanggan (19).

Kata Kunci: Sistem pemeliharaan gedung bangunan, penilaian kinerja sistem,
Importance-Performance Analysis, *Gap Analysis*

ABSTRACT

This research aimed to identify which indicators must be prioritized in order to improve the building maintenance system with analyzing the level of importance and performance of it. The research subject is the case study of the Wisma Bumiputera building maintenance system managed by PT. Wisma Bumiputera and approached by quantitative and qualitative. All data that gathered is the result of direct observation, interviews, and research survey distributed to 60 respondents who were the user of the Wisma Bumiputera building. The indicators to measuring the maintenance system performance classified into 3 aspects, which is functional, technical and image. The 3 aspects were broken down to 67 indicators as a measurement unit for the respondents to apply their perspective on a importance and performance level. Pearson Product Moment's validity and comparison of the Cronbach's Alpha reliability test are applied to all the indicators that are responded in the survey to get the valid and the reliable indicators. This research using Importance-Performance Analysis to mapping out the level of importance and performance indicators into 4 quadrant, which is quadrant A (top priority), quadrant B (keep up the work), quadrant C (low priority), and quadrant D (overkill).

The results of this research from data processing are from the 67 indicators that are measured from the three aspects, the functional aspect has 41% indicators, the technical aspect has 31%, and the image aspect has 33% indicators are on the high level of performance and importance score to be maintained. The results also identified that 19 indicators must be the top priority of the improvement plan for building maintenance system because of low level of performance and high level of the importance level. Gap Analysis were conducted to 19 indicators to find 4 indicators were determined to be the highest priority for improvement. The 4 indicators are extensive IT usage in communication (3), implementation of comprehensive complaint tracking system (11), implementation of preventive maintenance plan (21), and management emphasizes on individual attention to all customers (19).

Keyword: Building maintenance system, performance measurement system, Importance-Performance Analysis, Gap Analysis