

## ANALISA KOMPENSASI KLAIM, TINGKAT PELAKSANAAN DAN MASALAH PROSEDUR KLAIM KONSTRUKSI

Rygo Byanta<sup>1</sup>, Robby Adi<sup>2</sup> dan Andi<sup>3</sup>

**ABSTRAK :** Klaim konstruksi merupakan salah satu sumber masalah utama pada proyek konstruksi. Prosedur klaim yang tidak jelas dan terstruktur dapat menyebabkan klaim tidak dipenuhi, sehingga tidak mendapatkan kompensasi dan malah berujung konflik. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tingkat pemenuhan kompensasi klaim, tingkat pelaksanaan dan frekuensi masalah pada prosedur klaim konstruksi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada staf kontraktor bangunan bertingkat di wilayah Surabaya. Kemudian data akan dianalisa dengan menghitung persentase tingkat pemenuhan kompensasi berdasarkan empat tipe klaim yang ada, sedangkan untuk tingkat pelaksanaan dan masalah dianalisa dengan menghitung rata-rata dari jawaban responden pada enam tahapan prosedur serta masalah-masalah pada setiap tahapan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada empat tipe klaim yang ada mayoritas bentuk kompensasi yang umum dipenuhi adalah penambahan jumlah material, sedangkan untuk kompensasi yang umum tidak dipenuhi adalah penambahan profit. Pada tingkat pelaksanaan, hampir semua tahapan memiliki nilai rata-rata diatas empat, yang menunjukkan pihak kontraktor tergolong sering melaksanakan semua tahapan prosedur klaim di *SOP* mereka yang ada di proyek. Sedangkan untuk frekuensi masalah, secara keseluruhan semua masalah yang ada pada setiap tahapan prosedur klaim dapat disimpulkan kadang-kadang terjadi dengan nilai rata-rata kurang dari empat.

**KATA KUNCI:** klaim, kompensasi, tingkat pelaksanaan, dan prosedur klaim

### 1. PENDAHULUAN

Klaim konstruksi merupakan salah satu sumber masalah utama pada proyek konstruksi. Menurut Aibinu (2009) yang mengutip dari Spittler & Jentzen (1992), konflik dan perselisihan sering kali muncul ketika kontraktor merasakan kurangnya keadilan dalam administrasi kontrak keputusan atau pendekatan yang digunakan dalam penilaian suatu klaim. Supaya klaim dapat direalisasikan dengan baik, tentunya akan dibutuhkan bukti dan dokumen yang jelas dan transparan sebagai bagian dari prosedur pencairan klaim serta menjaga kredibilitas pihak kontraktor terhadap pihak *owner*. Pada kenyataannya, klaim-klaim yang terjadi diproyek konstruksi sering menjadi awal mula terjadinya permasalahan antar pihak dibidang konstruksi yang berujung pada konflik. Hal tersebut salah satunya disebabkan karena tidak ada prosedur jelas dan terstruktur dalam proses pengajuan klaim yang dilaksanakan oleh pihak kontraktor ke pihak *owner*. Menurut Enshassi et al (2009) yang mengutip dari Surawongsin (2002), ada beberapa masalah yang pada umumnya terjadi disetiap tahapan dari prosedur klaim konstruksi yaitu seperti kurangnya pemahaman staf dilapangan, komunikasi antara staf dan pekerja yang kurang baik, dan data/bukti tidak ada atau kurang akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak kontraktor dalam mengajukan klaim ke pihak *owner* dengan proses yang lebih jelas dan terstruktur serta dapat terealisasi dengan baik, juga ada harapan dapat meminimalisirkan terjadinya perselisihan yang terjadi antara kedua belah pihak.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra Surabaya, m21415159@john.petra.ac.id

<sup>2</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra Surabaya, m21416222@john.petra.ac.id

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra Surabaya, andi@petra.ac.id

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Klaim Konstruksi

Klaim adalah suatu tindakan seseorang untuk meminta sesuatu dimana hak seseorang tersebut telah hilang sebelumnya karena yang bersangkutan beranggapan memiliki hak untuk mendapatkannya kembali (Hardjomuljadi, 2015). Klaim umumnya berhubungan dengan konflik dan perselisihan, Kumaraswamy (1997) mendeskripsikan hubungan antara 3 hal tersebut. Secara singkat, perselisihan adalah hasil dari perbedaan paham yang berkepanjangan terhadap suatu klaim dan konflik yang berlarut-larut.

### 2.2 Tipe Klaim Konstruksi

Menurut Tochaiwat & Chovichien (2004) yang mengutip dari Adrian (1988), klaim konstruksi memiliki beberapa tipe dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Klaim keterlambatan. Di proyek konstruksi, keterlambatan adalah isu yang dapat disebabkan oleh kontraktor maupun *owner*. Umumnya, contohnya apabila terdapat keanehan di desain atau spesifikasi, kontraktor dapat mengajukan klaim keterlambatan. Untuk meninjau keterlambatan ini, umumnya digunakan *Critical Path Method*.
2. Klaim perubahan ruang lingkup pekerjaan. Klaim ini terjadi karena kelalaian kedua belah pihak dalam memperjelas definisi ruang lingkup suatu pekerjaan, sehingga menyebabkan adanya pengurangan atau penambahan pekerjaan (Diekmann, 1985). Dalam sisi kontraktor, klaim ini umumnya terjadi karena adanya penambahan pekerjaan dari *owner*, yang tidak diatur dalam kontrak.
3. Klaim perubahan kondisi proyek. Klaim terjadi akibat perbedaan kondisi fisik lapangan yang dijelaskan dalam kontrak terhadap kondisi asli dilapangan (Diekmann, 1985). Apabila terjadi klaim tersebut besar kemungkinan bahwa kontraktor akan mengalami kerugian, karena dapat berpotensi merubah jadwal dan menambah material serta alat yang digunakan.
4. Klaim percepatan waktu. Klaim ini terjadi apabila *owner* menginginkan kontraktor menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang sudah dijanjikan di kontrak (Loulakis & Laughlin, 2006). Pengajuan klaim ini juga dapat disebabkan oleh adanya *delay* yang sebelumnya telah terjadi, sehingga *owner* meminta percepatan dilakukan guna menepati rencana penyelesaian semula.

### 2.3 Kompensasi Klaim Konstruksi

Kompensasi dari klaim konstruksi pada umumnya berupa permintaan tambahan biaya dan atau waktu. Menurut Tochaiwat & Chovichien (2004) yang mengutip dari Adrian (1988), bentuk kompensasi yang diatur dalam kontrak berupa penambahan hal-hal berikut:

- a) Durasi kerja
- b) Gaji pekerja
- c) Jumlah material
- d) Biaya alat berat
- e) Biaya *overhead*
- f) Profit

### 2.4 Prosedur Klaim Konstruksi

Dalam usaha mendapat kompensasi tersebut atau pengajuan klaim, pihak yang mengajukan klaim diwajibkan untuk menyertakan bukti dan argumen yang mendukung klaim tersebut. Berdasarkan literatur (Kululunga, 2001), didapat prosedur klaim sebagai berikut:

- 1) Identifikasi Klaim
- 2) Pemberitahuan Klaim
- 3) Pemeriksaan Klaim
- 4) Dokumentasi Klaim
- 5) Presentasi Klaim
- 6) Negosiasi Klaim

#### **2.4.1 Identifikasi Klaim**

Identifikasi klaim adalah tahap pencarian setiap aktivitas pekerjaan yang mempunyai potensi untuk diajukan sebagai klaim konstruksi. Proses identifikasi klaim merupakan yang pertama dan kritis dalam prosedur klaim. Identifikasi masalah kecil yang jika dibiarkan dapat berujung kepada perselisihan merupakan hal penting dalam usaha menghindari perselisihan (Callahan, 1998). Selain itu, identifikasi ini juga penting supaya tidak terjadi kerugian yang tidak seharusnya ditanggung oleh salah satu pihak.

#### **2.4.2 Pemberitahuan Klaim**

Pemberitahuan klaim berarti memberikan pemberitahuan terhadap pihak lain atas terjadinya suatu masalah yang berpotensi menimbulkan kerugian waktu, biaya ataupun keduanya. Jangka waktu pemberitahuan klaim umumnya tercantum dalam kontrak, contohnya apabila mengikuti format kontrak FIDIC jangka waktu yang ditentukan adalah 28 hari setelah salah satu pihak mengetahui adanya peristiwa yang berpotensi menimbulkan klaim.

#### **2.4.3 Pemeriksaan Klaim**

Pada tahap ini dilakukan pencarian dasar legal yang dipergunakan sebagai dasar pengajuan klaim seperti klausul kontrak (Hardjomuljadi, 2015). Melakukan pemeriksaan kembali kelayakan peristiwa yang terjadi untuk diajukan klaim, memperjelas peristiwa yang terjadi dengan pekerja yang terlibat sebagai persiapan untuk langkah selanjutnya.

#### **2.4.4 Dokumentasi Klaim**

Dokumentasi klaim adalah tahap pengumpulan fakta yang memuat kronologi kejadian dari suatu klaim konstruksi yang akan diajukan. Catatan dan dokumentasi memegang peran penting dari proses klaim konstruksi. Keaslian, keakuratan dan kelengkapan dokumen ini yang menjadi “senjata” bagi pihak yang akan mengajukan klaim, terlebih lagi saat terjadi perselisihan yang berkepanjangan (Enshassi et al, 2009). Kenyataannya, laporan harian sering mencantumkan informasi yang minim dan tidak diperhatikan oleh pihak manajemen, padahal laporan harian mungkin menjadi bagian dokumen yang terpenting dari proyek.

#### **2.4.5 Presentasi Klaim**

Berkas data dan bukti lainnya yang didapat dari proses sebelumnya harus disusun sedemikian rupa, terorganisir, dan dapat menyakinkan pihak lain supaya pengajuan klaim dapat diterima. Presentasi klaim sebaiknya dibagi menjadi 2 bagian. Bagian pertama berisi fakta dan dasar dari permasalahan tersebut, sedangkan bagian kedua berisi estimasi dari kompensasi yang diminta (Hardjomuljadi, 2015).

#### **2.4.6 Negosiasi Klaim**

Proses ini adalah saat dilakukan perundingan dalam usaha mendapatkan kompensasi yang memang sepatutnya didapatkan. Menurut Kululanga (2001) yang mengutip dari Easton (1989), Proses negosiasi yang terstruktur dan tepat selalu mencakup hal-hal berikut:

- Memastikan seluruh informasi terkini dan lengkap.
- Membatasi ruang lingkup negosiasi terlebih dulu supaya poin-poin minor tidak memicu argumen kasar dan menghambat negosiasi.
- Mengetahui kelemahan pihak lawan dan memanfaatkannya sebagai dasar diskusi.
- Memprediksi datangnya masalah.
- Mengantisipasi tindakan pihak lawan.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Penyusunan Kuesioner**

Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 4 bagian, yaitu data pribadi responden, kuesioner tipe klaim dan kompensasinya, kuesioner tingkat pelaksanaan prosedur klaim, dan kuesioner frekuensi masalah dalam prosedur klaim konstruksi.

### 3.2 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan diberikan kepada para responden yang ada pada suatu perusahaan dan pernah terlibat dalam proyek konstruksi gedung bertingkat di Surabaya. Target responden yang diutamakan adalah para praktisi konstruksi yang turun langsung ke lapangan sehingga responden lebih mengerti mengenai tipe dan pelaksanaan prosedur klaim, agar data yang dihasilkan lebih akurat.

### 3.3 Teknik Analisis Data

Penilaian dan frekuensi yang didapat tentunya berbeda tiap-tiap responden. Maka dari itu pada penelitian kali ini, dilakukan analisis *mean* untuk mengukur tingkat pelaksanaan dan frekuensi yang ada. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa sering pelaksanaan prosedur klaim dan masalah yang sering muncul menurut responden. Hal ini dapat dilihat dari rumus 1.

$$Me = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad (1.)$$

Dimana:

*Me* = nilai rata-rata (*mean*)

*N* = jumlah responden

*Xi* = data ke-*i*

$\sum Xi$  = jumlah keseluruhan data

Setelah analisa *mean* dilakukan, dilanjutkan dengan analisa *one way analysis of variance (ANOVA)* untuk melihat adakah perbedaan signifikan pada frekuensi permasalahan klaim berdasarkan kategori pengalaman responden di tiap-tiap tahap prosedur klaim konstruksi. Dengan ketentuan Hipotesis :

*Ho* = Tidak ada perbedaan signifikan dari *mean* frekuensi permasalahan klaim berdasarkan 3 kategori pengalaman.

*Ha* = Ada perbedaan signifikan dari *mean* frekuensi permasalahan klaim berdasarkan 3 kategori pengalaman.

Apabila nilai *F* lebih kecil dari *F* tabel ( $\alpha = 0,05$ ), maka hipotesis *Ho* diterima, Apabila nilai *F* lebih besar dari *F* tabel ( $\alpha = 0,05$ ), maka hipotesis *Ho* ditolak, dan *Ha* diterima, Hal ini dapat dilihat dari rumus 2.

$$F = \frac{MSTR}{MSE} \quad (2.)$$

Dimana:

*MSTR* = *Mean Square between Treatment*

*MSE* = *Mean Square due to Error*

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dari penelitian kali ini adalah staf kontraktor yang ada di Surabaya. Dengan sampel responden adalah mereka yang terlibat secara langsung pada saat tahap pelaksanaan, sehingga data yang didapat diharapkan bisa menggambarkan kondisi lapangan yang sesungguhnya. Waktu pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, yaitu bulan September sampai Oktober 2019. Total kuesioner yang disebar sebanyak 70 kuesioner dan yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 42 kuesioner.

### 4.1 Analisa Bentuk Kompensasi

Pada analisa bentuk kompensasi, dilakukan pencarian nilai persentase tingkat pemenuhan bentuk kompensasi klaim dari jawaban responden. Berikut pada **Tabel 1** ditampilkan persentase tingkat pemenuhan bentuk kompensasi klaim menurut kontraktor pada klaim keterlambatan.

**Tabel 1. Persentase Tingkat Pemenuhan Kompenasasi Klaim pada Klaim Keterlambatan**

Tipe Klaim	Bentuk Kompensasi	Tingkat Pemenuhan (%)		
		TD	DS	D
Klaim Keterlambatan ( <i>Delay Claim</i> )	Penambahan Durasi Proyek	16,67	35,71	47,62
	Penambahan Gaji Pekerja	30,95	42,86	26,19
	Penambahan Jumlah Material	26,19	42,86	30,95
	Penambahan Biaya Alat Berat	23,81	50,00	26,19
	Penambahan Biaya <i>Overhead</i>	11,90	45,24	42,86
	Penambahan Profit	52,38	33,33	14,29

\*) TD = Tidak Dipenuhi ; DS = Dipenuhi Sebagian ; D = Dipenuhi

Berikut pada **Tabel 2** ditampilkan persentase tingkat pemenuhan bentuk kompensasi klaim menurut kontraktor pada klaim perubahan ruang lingkup kerja.

**Tabel 2. Persentase Tingkat Pemenuhan Kompenasasi Klaim pada Klaim Perubahan Ruang Lingkup Kerja**

Tipe Klaim	Bentuk Kompensasi	Tingkat Pemenuhan (%)		
		TD	DS	D
Klaim Perubahan Ruang Lingkup kerja ( <i>Scope of Work Claim</i> )	Penambahan Durasi Proyek	19,05	45,24	35,71
	Penambahan Gaji Pekerja	28,57	40,48	30,95
	Penambahan Jumlah Material	19,05	28,57	52,38
	Penambahan Biaya Alat Berat	19,05	38,10	42,86
	Penambahan Biaya <i>Overhead</i>	14,29	54,76	30,95
	Penambahan Profit	33,33	35,71	30,95

\*) TD = Tidak Dipenuhi ; DS = Dipenuhi Sebagian ; D = Dipenuhi

Berikut pada **Tabel 3** ditampilkan persentase tingkat pemenuhan bentuk kompensasi klaim menurut kontraktor pada klaim perubahan kondisi proyek.

**Tabel 3. Persentase Tingkat Pemenuhan Kompenasasi Klaim pada Klaim Perubahan Kondisi Proyek**

Tipe Klaim	Bentuk Kompensasi	Tingkat Pemenuhan (%)		
		TD	DS	D
Klaim Perubahan Kondisi Proyek ( <i>Changing Site Condition Claim</i> )	Penambahan Durasi Proyek	26,19	38,10	35,71
	Penambahan Gaji Pekerja	38,10	33,33	28,57
	Penambahan Jumlah Material	28,57	30,95	40,48
	Penambahan Biaya Alat Berat	23,81	50,00	26,19
	Penambahan Biaya <i>Overhead</i>	26,19	45,24	28,57
	Penambahan Profit	33,33	45,24	21,43

\*) TD = Tidak Dipenuhi ; DS = Dipenuhi Sebagian ; D = Dipenuhi

Berikut pada **Tabel 4** ditampilkan persentase tingkat pemenuhan bentuk kompensasi klaim menurut kontraktor pada klaim percepatan.

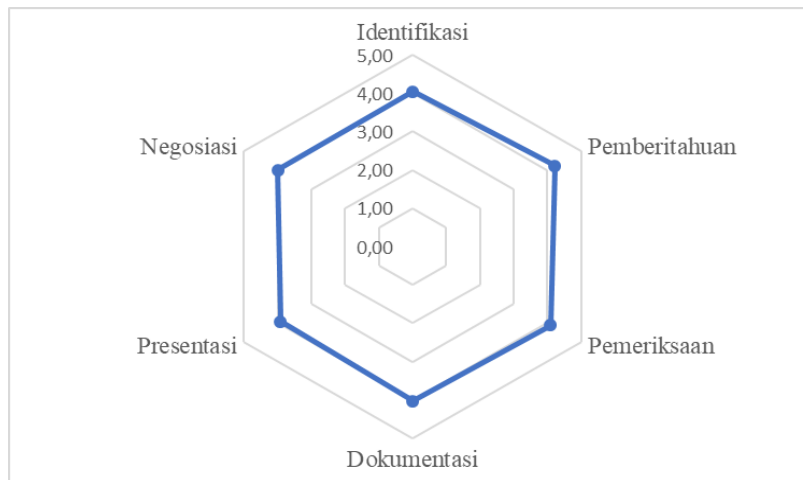
**Tabel 4. Persentase Tingkat Pemenuhan Kompenasasi Klaim pada Klaim Percepatan**

Tipe Klaim	Bentuk Kompensasi	Tingkat Pemenuhan (%)		
		TD	DS	D
Klaim Percepatan ( <i>Acceleration Claim</i> )	Penambahan Gaji Pekerja	28,57	33,33	38,10
	Penambahan Jumlah Material	35,71	19,05	45,24
	Penambahan Biaya Alat Berat	35,71	28,57	35,71
	Penambahan Biaya <i>Overhead</i>	38,10	26,19	35,71
	Penambahan Profit	38,10	30,95	30,95

#### 4.2 Analisa Tingkat Pelaksanaan

Pada analisa tingkat pelaksanaan, terlebih dahulu dilakukan pemisahan antara ada atau tidaknya prosedur klaim pada SOP yang dilalui responden. Kemudian dilakukan analisa tingkat pelaksanaan prosedur klaim yang ada pada SOP responden tersebut dengan mencari nilai *mean* pada tiap tahapan di

prosedur klaim tersebut. Berikut pada **Gambar 1** ditampilkan nilai *mean* tingkat pelaksanaan pada tiap tahapan prosedur klaim yang ada pada SOP yang digunakan oleh responden diproyek.



**Gambar 1. Nilai Mean Tingkat Pelaksanaan Prosedur Klaim**

#### 4.3 Analisa Frekuensi Masalah

Pada bagian frekuensi masalah, dilakukan analisa dengan mencari nilai *mean* setiap permasalahan yang ada pada masing-masing tahapan pada prosedur klaim. Berikut pada **Tabel 5** ditampilkan nilai *mean* permasalahan pada masing-masing tahapan pada prosedur klaim.

**Tabel 5. Nilai Mean Permasalahan Prosedur Klaim**

No	Permasalahan	MEAN	RANK
<b>A</b>	<b>Identifikasi Klaim:</b>		
1.	Kurangnya kesadaran staf di lapangan dalam mendeteksi klaim	3,34	1
2.	Kekurangan staf ahli dalam mendeteksi klaim	2,83	4
3.	Dokumen yang sulit/tidak bisa diakses untuk mengajukan klaim	2,63	6
4.	Prosedur yang kurang jelas dalam identifikasi klaim	2,54	7
5.	Tidak jelas siapa yang bertanggung jawab mendeteksi klaim	2,51	8
6.	Waktu yang tidak tepat karena beban kerja besar	2,80	5
7.	Kesulitan mendeteksi masalah klaim karena beban kerja besar	2,49	9
8.	Komunikasi yang kurang baik antara pihak lapangan dan kantor	2,93	3
9.	Kurangnya pengetahuan staf lapangan tentang kontrak	2,98	2
<b>B</b>	<b>Pemberitahuan Klaim:</b>		
1.	Dokumen yang sulit/tidak bisa diakses untuk dilampirkan di surat pemberitahuan klaim	2,45	4
2.	Prosedur yang kurang jelas dalam penyusunan surat pemberitahuan klaim	2,18	8
3.	Tidak jelas siapa yang bertanggung jawab menyusun surat pemberitahuan klaim	2,20	7
4.	Timbul pertanyaan dari pihak lain karena surat yang kurang jelas/ambigu	2,60	2
5.	Jangka waktu yang ditentukan di kontrak terlalu singkat	3,00	1
6.	Tidak ada format standar dalam pembuatan surat pemberitahuan klaim	2,30	6
7.	Kekurangan waktu menyusun surat pemberitahuan klaim karena beban kerja besar	2,33	5
8.	Instruksi yang kurang jelas dalam pengumpulan surat pemberitahuan klaim	2,50	3

**Tabel 5. Nilai Mean Permasalahan Prosedur Klaim (lanjutan)**

No	Permasalahan	MEAN	RANK
<b>C</b>	<b>Pemeriksaan Klaim:</b>		
1.	Tidak ada data yang dapat digunakan untuk menganalisa dan estimasi kompensasi	2,40	5
2.	Tidak jelas siapa yang bertanggung jawab menganalisa dan estimasi kompensasi	2,24	9
3.	Tidak ada dasar hukum/klausul kontrak yang mendukung klaim	2,40	5
4.	Prosedur yang kurang jelas dalam pemeriksaan klaim	2,36	7
5.	Tidak ada format standar yang digunakan untuk menghitung dampak dan kerugian	2,33	8
6.	Prosedur yang digunakan menghitung dampak dan kerugian tidak realistis	2,60	3
7.	Komunikasi yang kurang dalam pengumpulan informasi untuk analisa klaim	2,79	1
8.	Kekurangan waktu dalam melakukan pemeriksaan menyeluruh karena beban kerja besar	2,74	2
9.	Kurangnya teknologi yang membantu menghitung dampak dan kerugian	2,45	4
<b>D</b>	<b>Dokumentasi Klaim:</b>		
1.	Data yang dimiliki tidak dalam bukti tertulis	2,64	4
2.	Instruksi lisan oleh <i>owner</i>	3,10	1
3.	Dokumen yang sulit/tidak bisa diakses saat dibutuhkan	2,60	5
4.	Data yang dimiliki tidak akurat	2,83	2
5.	Sistem penyimpanan data yang tidak efektif	2,57	6
6.	Tidak ada format standar dalam menyimpan data saat pekerjaan konstruksi	2,36	8
7.	Terlambat dalam pengumpulan dokumen yang dibutuhkan	2,81	3
8.	Sistem dokumentasi yang manual (tidak menggunakan komputer)	2,52	7
9.	Pengumpulan data menimbulkan biaya mahal	2,33	9
<b>E</b>	<b>Presentasi Klaim:</b>		
1.	Dokumen yang dikumpulkan tidak relevan	2,63	2
2.	Kekurangan staf ahli yang mempersiapkan pengajuan klaim	2,40	5
3.	Tidak jelas siapa yang bertanggung jawab membuat laporan presentasi klaim	2,43	4
4.	Prosedur yang kurang jelas dalam presentasi klaim	2,30	6
5.	Tidak ada format standar dalam pengajuan klaim	2,30	7
6.	Kekurangan waktu dalam persiapan karena beban kerja besar	2,58	3
7.	Penyampaian presentasi yang kurang baik	2,65	1
<b>F</b>	<b>Negosiasi Klaim:</b>		
1.	Muncul konflik saat negosiasi	3,66	1
2.	Kemampuan negosiasi yang kurang baik	2,83	4
3.	Bukti yang kurang meyakinkan pihak lain	2,90	3
4.	Hubungan yang tidak baik dengan pihak lain	2,71	5
5.	Sulit sepakat tanpa ada pihak ketiga	2,93	2
6.	Waktu yang tidak tepat karena beban kerja besar	2,59	6

#### **4.4 Analisa Perbedaan Mean Frekuensi Masalah antar Pengalaman Responden Dibidang Konstruksi**

Pada bagian ini dilakukan analisa *One-Way Analysis (ANOVA)* untuk membandingkan nilai *mean* antar durasi pengalaman responden dibidang konstruksi. Dimana untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya durasi pengalaman kerja responden dengan persepsi mereka dalam menilai frekuensi tingkat masalah pada masing-masing tahapan dalam prosedur klaim konstruksi. Berikut pada **Tabel 6** ditampilkan hasil analisa *ANOVA* untuk frekuensi masalah pada prosedur klaim konstruksi.

**Tabel 6. Hasil Analisa Metode ANOVA Frekuensi Masalah Prosedur Klaim Konstruksi**

Tahap Prosedur Klaim	Mean			F Hitung	F Tabel ( $\alpha = 0.05$ )	P- Value	Kesimpulan
	< 5 Tahun	5 - 10 Tahun	> 10 Tahun				
Identifikasi Klaim	2,76	2,87	2,66	0,71	3,40	0,50	Ho Diterima
Pemberitahuan Klaim	2,41	2,53	2,31	0,77	3,47	0,48	Ho Diterima
Pemeriksaan Klaim	2,30	2,40	2,77	12,93	3,40	0,00015	Ho Ditolak
Dokumentasi Klaim	2,43	2,63	2,84	2,69	3,40	0,09	Ho Diterima
Presentasi Klaim	2,32	2,58	2,43	3,19	3,55	0,06	Ho Diterima
Negosiasi Klaim	2,97	2,82	3,11	0,79	3,68	0,47	Ho Diterima

## 5. KESIMPULAN

Pada penelitian ini, peneliti mengolah data kuisioner yang didapatkan dengan mencari persentase tingkat pemenuhan pada bagian bentuk kompensasi klaim, kemudian analisa *mean* untuk bagian tingkat pelaksanaan dan masalah prosedur klaim. Pada kompensasi klaim disimpulkan bahwa dari empat tipe klaim yang ada mayoritas bentuk kompensasi yang dipenuhi adalah penambahan jumlah material, sedangkan untuk kompensasi yang umum tidak dipenuhi adalah penambahan profit. Pada tingkat pelaksanaan, hampir semua tahapan memiliki nilai rata-rata diatas empat, menunjukkan pihak kontraktor tergolong sering melaksanakan semua tahapan prosedur klaim di *SOP* mereka yang ada di proyek. Sedangkan untuk frekuensi masalah, secara keseluruhan semua masalah yang ada pada setiap tahapan prosedur klaim disimpulkan kadang-kadang terjadi dengan nilai rata-rata kurang dari empat.

## 6. DAFTAR REFERENSI

- Adrian, J. J. (1998). "Construction Claims: A Quantitative Approach". Prentice Hall:New Jersey.
- Aibinu, A. A. (2008). Avoiding and Mitigating Delay and Disruption claims conflict: role of precontract negotiation. *Journal of Legal Affairs and Dispute Resolution in Engineering and Construction*, 1(1), 47-58.
- Callahan, J. T. (1998). *Managing Transit Construction Contract Claims* (No. 28). Transportation Research Board.
- Diekmann, J. E., & Nelson, M. C. (1985). Construction claims: Frequency and Severity. *Journal of Construction Engineering and Management*, 111(1), 74-81.
- Easton, G. R. (1989). "Construction Claims". Department of Civil Engineering. Loughborough University, UK.
- Enshassi, A., Mohamed, S., & El-Ghandour, S. (2009). Problems Associated with the Process of Claim Management in Palestine: Contractors' Perspective. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 16(1), 61-72.
- Hardjomuljadi, S. (2015). "Manajemen Klaim Konstruksi: *FIDIC Conditions of Contract*". Edisi Kedua. Bandung:Logoz Publishing.
- Kululanga, G. K., Kuotcha, W., McCaffer, R., & Edum-Fotwe, F. (2001). Construction Contractors' Claim Process Framework. *Journal of Construction Engineering and Management*, 127(4), 309-314.
- Kumaraswamy, M. M. (1997). Conflicts, Claims and Disputes in Construction. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 4(2), 95-111.
- Loulakis, M. C., & McLaughlin, L. P. (2006). Proving a 'Constructive Acceleration' Claim. *Civil Engineering Magazine Archive*, 76(2), 88-88.
- Spittler, J. R., & Jentzen, G. H. (1992). Dispute Resolution: Managing Construction Conflict with Step Negotiations. *AACE International Transactions*, 1, D-9.
- Surawongsin, P. (2002). The Implementation of Construction Claims Management in the Thai Construction Industry. *MEng diss. Asian Institute of Technology*.
- Tochaiwat, K & Chovichien, V. (2004). Contractors' Construction Claims and Claim Management Process. *EIT Research and Development Journal*. 15. 66-73.