

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendahuluan

Penerapan kontrak lump sum dan kontrak harga satuan pada pekerjaan konstruksi sudah seharusnya berjalan menurut aturan dan yang tertulis. Tanpa adanya kesadaran dari pelaksana kontrak serta tanggung jawab pada nilai kontrak itu sendiri, tentunya kontrak tidak akan berjalan secara lancar. Untuk itu, sudah seharusnya nilai-nilai dan bagian-bagian dari kontrak harus kita pahami dan mengerti dengan detail. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya potensi kegagalan dalam berjalanya suatu proyek pekerjaan konstruksi.

Ada berbagai macam jenis kontrak yang digunakan dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah seperti kontrak lump sum, kontrak harga satuan, kontrak gabungan lump sum dan harga satuan, kontrak persentase, dan kontrak terima jadi (turnkey contract). Pejabat Pembuat Komitmen harus memilih jenis kontrak yang tepat sesuai dengan jenis kegiatan/pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kesalahan dalam menentukan jenis kontrak bukan saja akan menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan kontrak terkait dengan kesepakatan antara Pejabat Pembuat Komitmen dengan Penyedia barang/jasa seperti cara pembayaran dan kemungkinan perubahan kontrak, tetapi juga dapat menyebabkan kesalahan dalam menentukan pemenang lelang oleh Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan.

2.2 Kontrak

Berikut merupakan beberapa jenis kontrak yang biasa digunakan dalam pekerjaan konstruksi atau proyek yang biasa dilaksanakan di Indonesia. Peraturan Presiden R.I nomor 70 tahun 2012 tentang Revisi Kedua Peraturan Presiden nomor

54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah pasal 50 menggolongkan jenis kontrak pengadaan barang dan jasa pemerintah berdasarkan:

- a. Cara pembayaran;
- b. Pembebanan tahun anggaran;
- c. Sumber pendanaan; dan
- d. Jenis pekerjaan

Berdasarkan cara pembayaran, kontrak dikelompokkan dalam 5 (lima) jenis kontrak yaitu:

- 1) Kontrak Lump sum;
- 2) Kontrak Harga Satuan;
- 3) Kontrak gabungan Lump sum dan Harga satuan;
- 4) Kontrak Persentase; dan
- 5) Kontrak terima jadi (turnkey contract).

Berdasarkan pembebanan tahun anggaran, kontrak digolongkan dalam 2 (dua) jenis kontrak yaitu:

- 1) kontrak tahun tunggal; dan
- 2) kontrak tahun jamak.

Berdasarkan sumber pendanaan, kontrak digolongkan dalam 3 (tiga) jenis kontrak yaitu:

- 1) kontrak pengadaan tunggal;
- 2) kontrak pengadaan bersama; dan
- 3) kontrak payung (Framework contract).

Berdasarkan jenis pekerjaan, kontrak digolongkan dalam 2 (dua) jenis kontrak yaitu:

- 1) kontrak pengadaan pekerjaan tunggal; dan
- 2) kontrak pengadaan pekerjaan terintegrasi.

Kontrak Lump sum diuraikan dalam pasal 51 ayat (1) Perpres 70 yaitu kontrak pengadaan barang/jasa atas penyelesaian seluruh pekerjaan dalam batas waktu tertentu sebagaimana ditetapkan dalam kontrak, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jumlah harga pasti dan tetap serta tidak dimungkinkan penyesuaian harga;
- b. Semua risiko sepenuhnya ditanggung oleh penyedia barang/jasa
- c. Pembayaran didasarkan pada tahapan produk/keluaran yang dihasilkan sesuai dengan isi kontrak;
- d. Sifat pekerjaan berorientasi pada keluaran (output based);
- e. Total harga penawaran bersifat mengikat;
- f. Tidak diperbolehkan adanya pekerjaan tambah/kurang

Kontrak harga satuan diuraikan dalam pasal 51 ayat (2) Perpres 70 yaitu kontrak pengadaan barang/jasa atas penyelesaian seluruh pekerjaan dalam batas waktu tertentu yang telah ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Harga satuan pasti dan tetap untuk setiap satuan atau unsur pekerjaan dengan spesifikasi teknis tertentu;
- b. Volume atau kuantitas pekerjaan masih bersifat perkiraan pada saat kontrak ditandatangani;
- c. Pembayaran didasarkan pada hasil pengukuran bersama atas volume pekerjaan yang benar-benar telah dilaksanakan oleh penyedia barang/jasa; dan
- d. Dimungkinkan adanya pekerjaan tambah kurang berdasarkan hasil pengukuran bersama atas pekerjaan yang diperlukan.

Kontrak gabungan lump sum dan harga satuan diuraikan dalam pasal 51 ayat (3) Perpres 70 yaitu kontrak yang merupakan gabungan lump sum dan harga satuan dalam 1 (satu) pekerjaan yang diperjanjikan. *IlmuSipil.com*

2.3 Penyusunan Kontrak

Keharusan memilih jenis kontrak yang tepat, Pemilihan jenis kontrak untuk pengadaan barang/jasa pemerintah dilakukan oleh PPK. Perpres nomor 70 tahun 2012 mewajibkan PPK menentukan bahwa pada tahap perencanaan pengadaan barang/jasa PPK harus menentukan jenis kontrak yang akan digunakan. Jenis kontrak yang akan digunakan harus sesuai dengan kegiatan pengadaan barang/jasa yang akan dilaksanakan. Sebagai contoh untuk pekerjaan pembangunan gedung kantor ataurumah dinas tidak mungkin digunakan kontrak harga satuan melainkan harus menggunakan kontrak lump sum. Hal ini disebabkan perbedaan lokasi, type/model, ukuran dan struktur tanah tempat bangunan akan dibangun akan menyebabkan perbedaan jenis pekerjaan yang harus dikerjakan dan akan berpengaruh pada total biaya yang diperlukan untuk masing masing bangunan.

PPK harus secara tegas menetapkan nama jenis kontrak yang akan digunakan dalam pengadaan barang/jasa. Jenis kontrak tersebut harus dicantumkan oleh Pokja ULP dalam dokumen pemilihanpenyedia barang/jasa dan harus dijelaskan kepada peserta lelang dalam acara penjelasan dokumen lelang (aanwijzing) serta dijadikan salah satu acuan dalam menetapkan pemenang lelang. Dalam proses pemilihan penyedia barang/jasa Pokja ULP dan peserta lelang harus memiliki persepsi yang sama terhadap jenis kontrak yang digunakan karena perbedaan jenis kontrak akan mempengaruhi proses evaluasi dokumen penawaran.

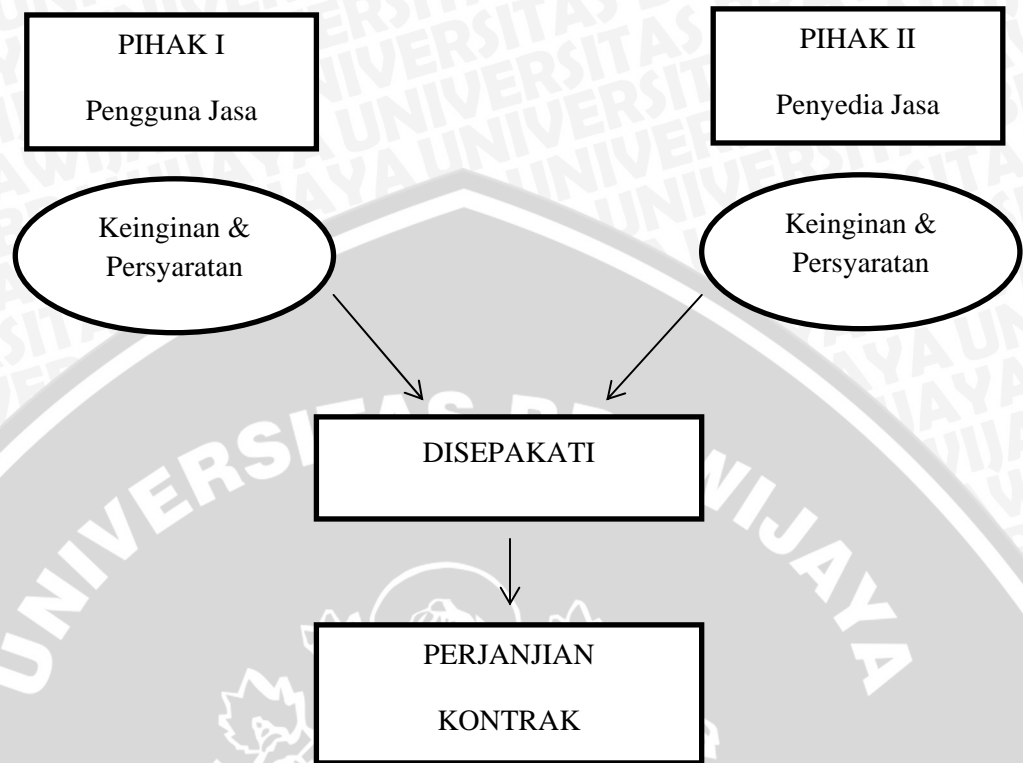
Perlunya PPK memahami jenis kontrak karena pelaksanaan kontrak pengadaan barang/jasa akan terkait dengan kemungkinan penyesuaian pekerjaan serta perubahan kontrak. Sedangkan bagi Pokja ULP, pemahaman terhadap jenis kontrak merupakan salah satu pengetahuan penting yang diperlukan dalam mengevaluasi dokumen penarawan. Perbedaan jenis kontrak berarti berbeda pula cara mengevaluasi dokumen. Sebagai contoh jika menggunakan kontrak lump sum maka hasil koreksi aritmatik tidak boleh merubah urutan penawaran karena yang diberlakukan bukan harga terkoreksi melainkan harga yang tercantum dalam surat penawaran. Sebaliknya

jika menggunakan kontrak harga satuan harga yang digunakan untuk menentukan urutan harga penawaran didasarkan pada hasil koreksi aritmatika.

Kontrak pekerjaan bersama ditandatangani oleh lebih dari satu PPK dan satu penyedia barang/jasa. Kontrak payung dilakukan antara pihak yang mewakili pemerintah dengan penyedia barang/jasa untuk digunakan sebagai acuan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Insitusi dalam melaksanakan barang/jasa. Kontrak payung menetapkan item barang serta harga setiap item barang namun tidak membebankan pelaksanaan kontrak kepada salah satu DIPA atau instansi tertentu. Karena itu kontrak payung dapat dimanfaatkan oleh semua Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah/Insitusi.

Penyesuaian jenis pekerjaan dengan jenis kontrak perlu dilakukan terhadap jenis kontrak yang dibedakan berdasarkan cara pembayaran (kontrak lump sum, kontrak harga satuan). Contoh kesesuaian jenis pekerjaan dengan jenis kontrak tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jenis kontrak lump sum biasanya digunakan pada pekerjaan konstruksi, pengadaan barang dan material proyek, pengadaan alat proyek, jasa pekerja dan kebutuhan pada pekerjaan serta pelaksanaan proyek lainnya.
- b. Jenis kontrak harga satuan biasanya digunakan pada pengadaan material proyek, pengerjaan per tahap pada proyek, pengadaan alat proyek, jasa pekerja dan kebutuhan pada pekerjaan serta pelaksanaan proyek lainnya.



Gambar 2.1. Alur Proses Pengadaan Kontrak

Pada tahap lelang biasanya pemilik proyek sudah menyebutkan jenis kontrak apayang akan dipakai dalam kontrak kerja. Dua jenis kontrak yang secara garis besar digunakan adalah Kontrak Harga Tetap (Lump Sum) dan Kontrak Harga Satuan (Unit Price). *IlmuSipil.com*

2.4 Kontrak Lump Sum

Dalam kontrak ini menyatakan bahwa kontraktor akan melaksanakan proyek sesuai dengan rancangan biaya tertentu. Apabila terjadi perubahan dalam kontrak, perlu dilakukan negosiasi antara pemilik dan kontraktor untuk menetapkan besarnya pembayaran (baik tambah maupun kurang) yang akan diberikan kepada kontraktor terhadap perubahan tersebut. Kontrak jenis ini hanya bisa diterapkan apabila ada

perencanaan yang telah benar-benar selesai, dimana kontraktor sudah dapat melakukan estimasi kuantitas secara akurat. Biasanya pemilik proyek dengan jumlah anggaran yang terbatas akan memilih jenis kontrak ini karena merupakan satu-satunya jenis kontrak yang memberi nilai pasti terhadap biaya yang akan dikeluarkan.

Resiko lain yang dihadapi dalam proyek dengan sistem kontrak lumpsum adalah kesalahan dalam memprediksi harga material. Untuk proyek dengan sistem kontrak lump sum, harga yang telah disepakati merupakan harga yang mengikat artinya meskipun ada perubahan volume maupun perubahan harga material pihak owner tidak mau tahu dan semua itu menjadi resiko kontraktor. Ketika proyek berjalan harga material turun dari yang telah diprediksi dalam kontrak maka hal itu menjadi keuntungan kontraktor namun sebaliknya jika harga material naik dari yang telah diprediksi dalam kontrak maka hal tersebut menjadi tanggung jawab kontraktor untuk tetap melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai spesifikasi yang telah ditentukan. Jika kesalahan ini tidak ditangani dan dikelola dengan baik dari sejak semula maka kerugian yang ditanggung oleh kontraktor dapat menjadi semakin besar dan ada kemungkinan kesalahan ini dapat terus berulang dalam proyek selanjutnya.

2.5 Kontrak Harga Satuan

Dalam kontrak ini, pihak kontraktor hanya menentukan harga satuan pekerjaan untuk biaya semua jenis pekerjaan yang mungkin dikeluarkan termasuk biaya overhead dan keuntungan. Biasanya, kontrak ini digunakan jika kuantitas aktual dan masing-masing item pekerjaan sulit untuk diestimasi secara akurat sebelum proyek dimulai. Pemilik dan kontraktor akan melakukan opname atau pengukuran bersama terhadap jumlah bahan yang terpasang untuk menentukan kuantitas pekerjaan yang sesungguhnya. Kelemahan dari jenis kontrak ini yaitu pemilik tidak dapat mengetahui secara pasti biaya aktual proyek hingga proyek itu selesai.

Biasanya untuk menghitung volume pekerjaan real di lapangan memang memerlukan waktu yang relatif lama. Hal ini dapat disebabkan adanya pekerjaan tambah kurang di lapangan maupun hal lainnya. Tentunya bagi kontraktor bila semakin lama pembayaran mundur maka hal tersebut dapat mengakibatkan modal yang dimiliki semakin menipis karena pihak kontraktor harus membayar dahulu biaya material dan tenaga dengan modal yang dia miliki. Apabila kontraktor tersebut merupakan kontraktor besar yang memiliki modal besar tentunya hal ini mungkin tidak menjadi masalah. Namun lain halnya dengan kontraktor dengan modal yang tidak terlalu besar, hal ini tentunya dapat mengancam kelangsungan perusahaannya.

Dari hal-hal yang telah dijelaskan di atas tampak bahwa masing-masing tipe kontrak memiliki kelebihan dan kekurangan yang perlu dijadikan bahan pertimbangan oleh kontraktor untuk menentukan tindakan dalam mengatasi resiko. Sistem yang digunakan untuk mengelola resiko agar dampaknya tidak berpengaruh terlalu besar pada tujuan proyek dinamakan sistem manajemen resiko. Tujuan dari manajemen resiko adalah mengurangi resiko yang berpotensi mengakibatkan kerugian, sehingga dengan berkurangnya resiko diharapkan dapat meningkatkan keuntungan. Jika pemilik proyek dan kontraktor tidak memahami kelebihan dan kekurangan dari masing-masing kontrak di atas secara komprehensif serta tidak memahami cara untuk mengurangi resiko yang mungkin timbul pada jenis kontrak yang dipakai, maka hal tersebut dapat merugikan kedua belah pihak. Pemilik proyek dapat dirugikan jika proyeknya tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, bagi kontraktor dapat merugikan karena tidak dapat melanjutkan pekerjaannya, selain itu juga mendapat nama yang buruk untuk proyek yang lain.

2.6 Metode Hipotesis

2.6.1 Pengertian Hipotesis

Tidak semua jenis penelitian mempunyai hipotesis. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya diuji kebenarannya sesuai dengan model dan

analisis yang cocok. Hipotesis penelitian dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Secara prosedur hipotesis penelitian diajukan setelah peneliti melakukan kajian pustaka, karena hipotesis penelitian adalah rangkuman dari kesimpulan-kesimpulan teoritis yang diperoleh dari kajian pustaka. Hipotesis merupakan jawaban jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.

Menurut Prof. Dr. S. Nasution definisi hipotesis ialah “pernyataan tentative yang merupakan dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dalam usaha untuk memahaminya” (Nasution:2000).

Zikmund (1997:112) mendefinisikan hipotesis sebagai: “Unproven proposition or supposition that tentatively explains certain facts or phenomena; a probable answer to a research question”. Menurut Zimund hipotesis merupakan proposisi atau dugaan yang belum terbukti yang secara tentative menerangkan fakta-fakta atau fenomena tertentu dan juga merupakan jawaban yang memungkinkan terhadap suatu pertanyaan riset.

Dalam melakukan penelitian, langkah hipotesis ini banyak memberikan manfaat, baik dalam hal proses dan langkah penelitian maupun dalam memberikan penjelasan suatu gejala yang diteliti. Telah dikatakan bahwa hipotesis memberikan manfaat dalam hal proses dan langkah penelitian terutama dalam menentukan proses pengumpulan data seperti metode penelitian, instrument yang harus digunakan, sampel atau sumber data, dan teknik analisis data. Sedangkan manfaat hipotesis dalam hal penjelasan gejala yang diteliti dapat dilihat dari pernyataan hubungan variabel-variabel penelitian. Selain kedua manfaat di atas, terdapat juga manfaat lain dari hipotesis, yaitu memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan penelitian, yakni menarik pernyataan-pernyataan hipotesis yang telah diuji kebenarannya.

Hipotesis yang digunakan, yaitu :

1. Hipotesis Deskriptif yaitu hipotesis yang tidak membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menentukan titik peluang, hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran (estimatif).
2. Hipotesis asosiatif yaitu dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan.

2.6.2 Analisis Deskriptif

Guna mengetahui hasil suatu penelitian yaitu dilakukan dengan cara mengkonversi skor mentah dari kuisisioner menjadi skor standar dengan norma relatif skala empat :

- a) Mencari nilai rata-rata (mean) masing-masing skor sub variabel/indikator yang diperoleh dari responden melalui jawaban kuisisioner. Sumber :Riduwan (2002)

dimana :

Mean skor ideal jawaban responden = 4

Mean skor terendah jawaban responden = 1

Tabel 2.1. Skoring Data Kuisisioner

No.	Rentang Skor	Kualifikasi
1	4	Baik
2	3	Cukup Baik
3	2	Kurang
4	1	Sangat Kurang

2.7 IPA (*Importance-performance Analysis*)

Metode *Importance-performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula

sebagai *quadrant analysis* (Brandt dan Latu & Everett dalam Setiawan, 2005:3). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez dalam Setiawan, 2005:3).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *IPA* mengabungkan pengukuran factor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan dan mendapatkan usulan praktis, Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* (Setiawan, 2005:3).

IPA terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut tersebut. Sedangkan dengan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut (Oktaviani dan Suryana, 2006, 42). Dalam metode ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat pelayanan developer yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan dari tindakan developer kepada konsumen (Sitinjak, 2008:16).

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

(2.1)

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Dimana :

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad (2.3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (2.4)$$

Dimana :

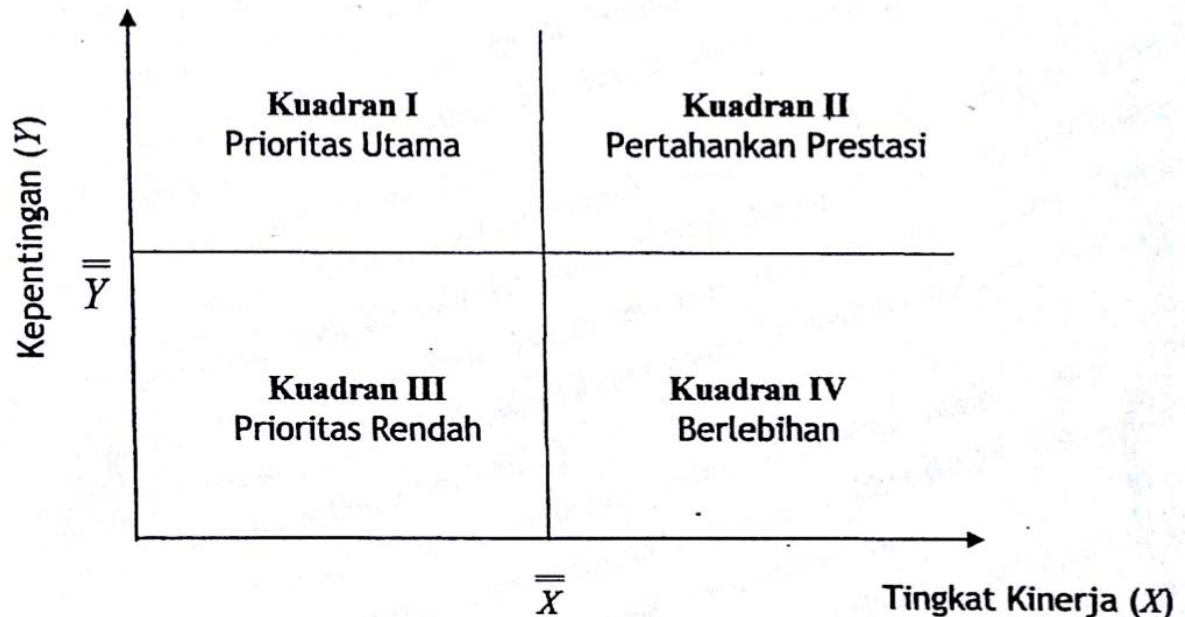
\bar{X}_i = Bobot rata-rata kinerja atribut

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata kepentingan atribut

n = Jumlah atribut

Nilai \bar{X}_i ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), \bar{Y}_i angka nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertical, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) (Oktaviani

dan Suryana, 2006:46). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Suapranto dalam Oktaviani dan Suryana 2006:46), yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini membuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah dari harapan konsumen. Tingkat kinerja dari atribut lebih rendah dari harapan konsumen terhadap atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Peningkatan pada atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan lagi karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen terbilang kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Peningkatan kinerja yang terdapat dalam kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

Metode *Import-Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt dan Latu & Everett dalam Setiawan, 2005:3).

CSI (Customer Satisfaction Index) digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Atrionang dalam Oktaviani dan Suryana, 2006:47).

Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.5)$$

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke- I

Kedua, membuat *Weigh Factors (WF)*, bobot ini merupakan presentase nilai *MIS* peratribut terhadap total *MIS* seluruh atribut. Dimana: p = atribut kepentingan ke- p

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.6)$$

Ketiga, membuat *Weigh score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), atau juga disebut *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI/IKP)*.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \quad (2.7)$$

Keterangan :

P = atribut kepentingan ke- p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai *CSI/IKP* diatas 50 persen dapat dikatan bahwa, konsumen sudah merasa puas, sebaliknya jika nilai *CSI/KP* dibawah 50 persen, maka konsumen sudah merasa puas. Contoh kriteria nilai *CSI* dapat dilihat pada table 2.1, table *CSI* yang dikeluarkan oleh PT. Sucofindo yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yang relavan dengan penelitian ini.

Tabel 2.2 Kriteria Nilai Costumer Satisfaction Index (*CSI*)

Nilai CSI	Kriteria CSI
76 - 100	Sangat Baik
51 - 75	Baik
26 - 50	Kurang Baik
0 - 25	Tidak Baik

Sumber : Ihsani (2005)