

Literature Review: Service Quality pada Konsultan Engineering

Azka Nadzira Muqsith* & Reza Lidia Sari, S.Psi., M.Si.

Departemen Psikologi Industri Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

Corresponding Email: *azka.nadzira.muqsith-2020@psikologi.unair.ac.id

ABSTRAK

Studi literatur review ini meninjau berbagai penelitian yang telah dilakukan terkait dengan faktor-faktor *service quality* pada konsultan *engineering*. Kualitas pelayanan sangat beriringan dengan keinginan konsumen agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Pada jasa konsultan *engineering*, penting untuk pencapaian tujuan klien karena akan berdampak dalam penerimaan proyek konstruksi. Metode kajian literatur dilakukan terhadap enam artikel yang diperoleh dari sejumlah dua database, *Web of Science* dan *ScienceDirect*. Kata kunci untuk pencarian artikel adalah "*service quality**" OR "*work*" AND "*consultant engineer**" OR "*consulting*". Hasil dari kajian literatur yaitu terdapat faktor eksternal dan internal. Diantaranya meliputi kualitas, produktivitas, waktu, kepuasan masyarakat, lingkungan, komunikasi dan sosial emosional. Lalu pada faktor internal seperti motivasi, keandalan, daya tanggap dan empati dari dalam diri konsultan. Dengan demikian, dengan adanya faktor-faktor *service quality* tersebut, konsultan dapat selalu memastikan bahwa klien puas dengan membangun dan menjembatani kesenjangan antara harapan dan persepsi klien.

Kata kunci: *service quality, konsultan engineering, jasa insinyur, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

This literature review study reviews various studies that have been conducted related to service quality factors in engineering consultants. Service quality is closely related to the desire of consumers to be able to meet customer expectations and satisfaction. In engineering consulting services, it is important to achieve client goals because it will have an impact on the acceptance of construction projects. The literature review method was carried out on six articles obtained from a number of two databases, Web of Science and ScienceDirect. Keywords for article search are "service quality" OR "work" AND "consultant engineer*" OR "consulting". The results of the literature review are that there are external and internal factors. Among them include quality, productivity, time, community satisfaction, environment, communication and social emotional. Then on internal factors such as motivation, reliability, responsiveness and empathy from within the consultant. Thus, with the presence of these service quality factors, consultants can always ensure that clients are satisfied by building and bridging the gap between client expectations and perceptions.*

Keywords: *help-seeking behavior, dating violence, adolescence*

PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, setiap organisasi atau penyedia jasa perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau anggotanya. Kepuasan dan loyalitas pelanggan/anggota dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah kualitas layanan. Sejalan dengan yang dikatakan Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang beriringan dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono, 2008). Aga & Safakli (2007) juga mengatakan harapan pelanggan terhadap layanan lebih tinggi dibandingkan dengan layanan diterima, maka pelanggan akan merasa kurang puas. Namun hal tersebut bukan menandakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang berkualitas, melainkan lebih kepada harapan pelanggan yang belum terpenuhi maka ketidakpuasan pelanggan sering terjadi. Pada *service quality* terdapat beberapa dimensi yang dijadikan acuan indikator dalam mengetahui kepuasan pelanggan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Parasuraman A, 1990).

Maclaran & McGowan (1999) mengungkapkan bahwa *service quality* dapat dijadikan fokus penting dalam strategi pemasaran, karena didalamnya terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi proses pembuatan produk atau jasa. Selain itu, *service quality* juga penting bagi persepsi pelanggan, karena ini mengandung informasi mengenai kepuasan pelanggan (Ismail, Haron, Ibrahim, & Isa, 2006). Ratnasari dan Aksa (2011: 93-94) mengatakan sebagai bisnis jasa, perusahaan harus selalu berusaha untuk berkembang kualitas layanan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan layanan yang berkualitas pelanggan akan merasa puas sehingga akan berpengaruh, pada besar kecilnya permintaan terhadap jasa yang sudah diberikan. Begitu pula dengan jasa konsultan *engineering*, penting untuk pencapaian tujuan klien dalam penerimaan proyek konstruksi. Insinyur jasa konsultan memiliki tugas yang penting setiap proyek dengan keterlibatan dan tanggung jawab yang signifikan. Dengan menjadi tim utama pada setiap proyek karena merupakan salah satu perwakilan klien selama proses pembangunan proyek. Insinyur jasa dikaitkan dengan aspek mekanik dan listrik dari proyek konstruksi dan merupakan profesional yang memberikan kontribusi signifikan dan menjamin pelaksanaan proyek konstruksi yang efektif dan efisien. Kepuasan klien didasarkan pada kinerja kualitas layanan konsultan konstruksi, terutama ketika harapan klien tercapai (Dosumu dan Aigbavboa 2019). Ingle dan Mahesh (2020) mencatat bahwa keberhasilan proyek konstruksi meningkat dengan hubungan pelanggan, motivasi karyawan, dan kepuasan proyek konstruksi secara efektif. Dengan demikian, ada kebutuhan untuk selalu memastikan bahwa klien puas dengan membangun dan menjembatani kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka.

Pada konsultan konstruksi, kualitas adalah aspek penting dari konstruksi. Meliputi penyelesaian proyek tepat waktu, kepuasan pelanggan, pengurangan biaya, kesehatan dan keselamatan pekerja dan kehidupan pengguna atau penghuni. Jadi, kualitas harus menjadi kepentingan utama, karena akan berdampak pada berbagai pemain yang terlibat dalam proses konstruksi (Vijayabanu et al, 2022). Pada beberapa permasalahan terjadi saat kualitas layanan yang buruk diberikan kepada klien atau pelanggan. Menurut Ullman (2001) dan Christodoulou et al. (2004), kerusakan atau kegagalan beberapa proyek konstruksi terjadi saat terdapat kesalahan desain, solusi teknis yang kurang, serta kontrak yang dikelola dengan buruk yang ditawarkan oleh konsultan layanan. Dalam hal ini, Hattan dan Lalani (1997) menekankan bahwa kerumitan proyek konstruksi dalam hal dasar teknis dan kontrak, memerlukan keterlibatan insinyur konsultan yang cakap untuk keberlangsungan dan keberhasilan bisnis dalam bidang jasa banyak tergantung pada kualitas dan kemampuan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan layanan. Pada penelitian yang dilakukan pada industri konstruksi Nigeria, terbukti adanya layanan buruk pada konsultan layanan bangunan (Oyeyipo, 2020). Gyadu-Asiedu (2009) mengemukakan bahwa industri konstruksi pada negara berkembang, memerlukan pengambilan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja proyek. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah adanya konsultan yang dapat menjamin efisiensi dalam pelaksanaan proyek konstruksi. Menurut Eshghi et al. (2008), kualitas layanan adalah evaluasi atau penilaian lengkap atas layanan yang diberikan kepada klien atau pelanggan oleh klien atau pelanggan. Dengan adanya pelayanan buruk akan berdampak pada konstruksi maupun kepercayaan klien kepada suatu

perusahaan konsultan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Menurut Enshassi, Abdul-Aziz dan Abushaban (2012) Terdapat 10 indikator yang paling berbobot untuk menilai kinerja perusahaan konstruksi pada pemilik dan konsultan yaitu: kualitas, produktivitas, waktu, kepuasan dalam organisasi, kepuasan masyarakat, lingkungan, kesehatan dan keselamatan, pembelajaran dan inovasi. Semua indikator ini melihat pertanggungjawaban konsultan untuk memastikan bahwa spesifikasi teknis dan standar desain aspek mekanis sudah sesuai dan berjalan dengan baik. Sangat penting bagi konsultan layanan untuk memahami harapan klien dan memastikan kebutuhan tersebut terpenuhi dalam proses pengiriman konstruksi untuk memastikan kesenjangan kualitas layanan dihilangkan. Akhirnya, ada kebutuhan bagi konsultan untuk berhati-hati dengan menanggapi semua instruksi dan permintaan klien secara tepat waktu serta meningkatkan reputasi yang pada akhirnya akan terbayar dalam hasil proyek.

Pada konsultan insinyur jasa bangunan harus memberikan layanan yang cepat kepada klien, klien akan merasa aman dalam transaksi mereka dengan insinyur jasa bangunan. Konsultan harus bersikap sopan kepada klien, insinyur layanan bangunan harus memberikan perhatian individu kepada pelanggan dan harus memiliki jam operasi yang nyaman bagi klien. Semakin tinggi skor persepsi, semakin baik persepsi kualitas yang dialami oleh klien dalam membangun proyek pengiriman. Ditemukan pada fakta bahwa insinyur jasa bangunan harus memberikan layanan pribadi kepada klien yang diperlukan untuk produk bangunan mereka. Oleh karena itu, dari pemaparan di atas dapat dilihat bahwa *service quality* merupakan salah satu aspek penting dari konstruksi. Tujuan dari tinjauan sistematis ini adalah untuk mengidentifikasi dan menelaah melalui sintesis naratif hasil penelitian terkait *service quality* pada konsultan *engineering*. Dengan melihat apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pada *service quality* khususnya pada konsultan *engineering*.

METODE

Strategi Pengumpulan Data

Pada kajian literatur ini menggunakan dua database yaitu *Web of Science* dengan alamat URL: *webofscience.com* dan *ScienceDirect* dengan alamat URL: *sciencedirect.com*. Pencarian literatur dilakukan selama 5 hari dimulai dari tanggal 7 Juli 2023 – 12 Juli 2023 dengan kata kunci pencarian yaitu: "*service quality**" OR "*work*" AND "*consultant engineer**" OR "*consulting*".

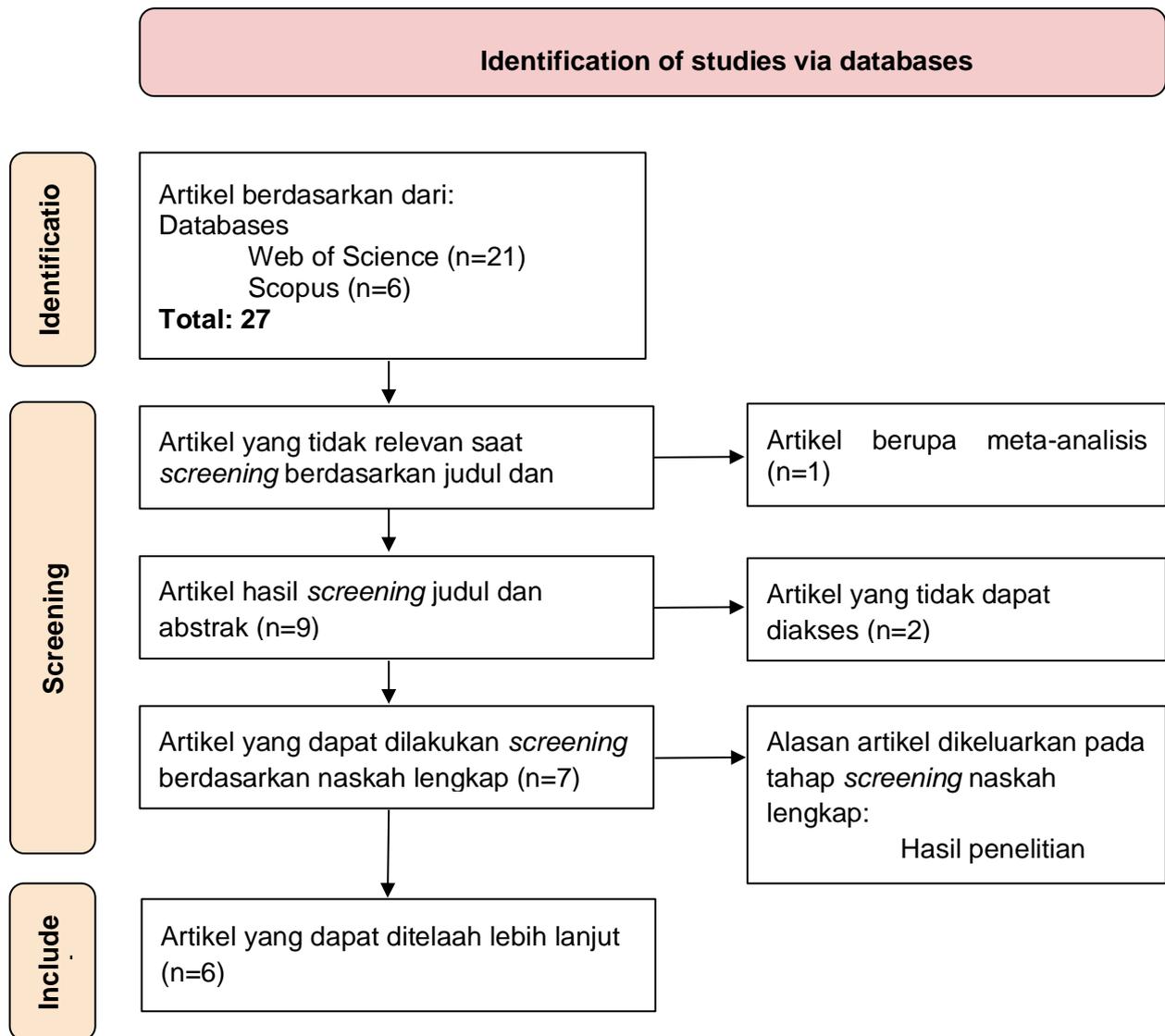
Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analytic* (PRISMA). Kriteria inklusi diterapkan adalah: 1) dokumen diterbitkan dalam jangka waktu empat tahun terakhir (2019 – 2023); 2) tipe dokumen adalah berupa artikel dari jurnal; 3) meneliti terkait *quality service* pada karyawan konsultan *engineering*; dan 4) artikel berbahasa Inggris. Sementara kriteria eksklusi yang diterapkan adalah: 1) artikel berupa penelaahan sejawat, review, meta-analisis, atau konstruksi dan pengembangan alat ukur; 2) menggunakan bahasa selain bahasa Inggris; 3) artikel yang ganda atau duplikat. Berdasarkan hasil penyaringan literatur sesuai dengan pembatasan tahun terbit (2020-2023), jenis dokumen (artikel jurnal), berbahasa Inggris, meneliti terkait *quality service* pada karyawan konsultan *engineering*, subjek area *engineering* dan dipastikan bukan artikel ganda atau duplikat yang sudah diterbitkan pada beberapa pangkalan data pustaka berbeda. Kemudian dilakukan penyaringan pada tahap selanjutnya berdasarkan judul dan abstrak untuk mendapatkan artikel sesuai dengan topik bahasan.

Dari kedua sumber pangkalan data pustaka didapat total 27 artikel, 21 artikel dari *Web of Science* dan 6 artikel dari *Scopus*. Setelah dilakukan penyaringan judul dan abstrak terkait artikel yang relevan didapat total 9 artikel dengan rincian 5 artikel dari *Web of Science* dan 4 artikel dari *Scopus*. Pada tahap penyaringan judul dan abstrak ditemukan 17 artikel tidak relevan dengan dengan *service quality* topik konsultan *engineering* dan 1 artikel berupa meta-analisis, *review*, serta konstruksi dan pengembangan alat ukur. Selanjutnya dilakukan penyaringan berdasarkan naskah lengkap artikel kemudian dikeluarkan 2 artikel karena tidak dapat diakses, sehingga total artikel yang bisa disaring berdasarkan naskah lengkapnya menjadi 7 artikel. Terdapat 1 artikel

yang dikeluarkan karena hasil penelitian tidak relevan dengan tujuan penelitian. Sehingga, total terpilih 6 artikel yang akan ditelaah lebih lanjut dalam studi telaah literatur sistematis ini dengan rincian 2 artikel dari Web of Science dan 4 artikel dari *Scopus*.

Alur pencarian artikel dalam tinjauan literatur ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian Review Literatur

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Deskripsi Umum Jurnal

Identitas Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
<p>a. Judul: <i>Key indicators for evaluating the performance of construction companies from the perspective of owners and consultants</i></p> <p>b. Peneliti: Abu Oda, Momen M. A., Tayeh, Bassam A., Alhammadi, S. A., Abu Aisheh, Yazan, I</p> <p>c. Tahun: 2022</p>	<p>Indikator terpenting untuk menilai kinerja perusahaan konstruksi dari sudut pandang pemilik dan konsultan.</p>	<p>a. Metode survei kualitatif dan kuantitatif. Desain <i>cross-sectional</i>, deskriptif dan kuesioner.</p> <p>b. 107 kuesioner dibagikan beberapa kementerian, kotamadya, dan lembaga non-pemerintah pada proyek konstruksi di Jalur Gaza.</p>	<p>Terdapat 10 indikator yang menilai kinerja perusahaan konstruksi, pada pemilik dan konsultan memiliki kepentingan yang sama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu: dengan indikator "Waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan konstruksi" 2. Kualitas: dengan indikator "Kesesuaian dengan spesifikasi teknis" 3. Kualitas: dengan indikator "Kualitas pengerjaan" <p>Rekomendasi diberikan untuk mencapai kinerja yang optimal dengan mengatasi penyebab kinerja yang buruk dan fokus pada pengembangan.</p>
<p>a. Judul: <i>'Earning your scars': an exploratory interview study of design for manufacturing at hardware startups</i></p> <p>b. Peneliti: Hannah D Budinoff dan Kramer Julia</p> <p>c. Tahun: 2022</p>	<p>Kendala manufaktur selama proses pengembangan produk baru, serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi mempertimbangkan kendala manufaktur.</p>	<p>a. Metode survei kualitatif. Strategi desain DfM (Design for manufacturability) wawancara.</p> <p>b. 12 responden insinyur di perusahaan rintisan perangkat keras.</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Pada kendala manufaktur Insinyur, mereka mengandalkan pengalaman pribadi b. Konsultasi dengan ahli manufaktur eksternal c. Marion dkk. (2015) menemukan bahwa "ikatan sosio emosional dapat menyebabkan masalah yang mengancam kelangsungan usaha."
<p>a. Judul: Pre-design CSFs (critical success factors) of building projects for Dubai's development boom</p> <p>b. Peneliti: Abdalla S.B., Mushtaha E., Rashid M., Opoku A., Hamad R., Dweiri F., Elmualim A.</p> <p>c. Tahun: 2023</p>	<p>Faktor penentu keberhasilan (CSFs) untuk tahap pra-desain proyek konstruksi di Dubai.</p>	<p>a. Kuesioner berbasis Analytic Hierarchy Process (AHP).</p> <p>b. Subyek para ahli di konstruksi yang memiliki keahlian praktis minimal tiga tahun.</p> <p>c. 17 responden berusia antara 25 dan 44 tahun</p> <p>d. Telah mendapatkan gelar Doctor of Philosophy (PhD).</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu keberhasilan (CSF) paling signifikan adalah kebutuhan klien (CR).</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Konsultasi dan penerimaan klien (CCA) b. Matriks tanggung jawab untuk pemangku kepentingan (RM) c. Rekam jejak Klein (RKT) d. Tingkat layanan klien (CLS) diprioritaskan oleh para ahli

Identitas Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
<p>a. Judul: <i>Shaping the Architects of Tomorrow, Interplay of Teaching Philosophies and Practice Requirements: An Empirical Taxonomy of Professional Architectural Practice in the UAE</i></p> <p>b. Peneliti: Chohan A.H., Awad J</p> <p>c. Tahun: 2023</p>	<p>IV: kualifikasi profesi, penunjukan profesi, dan lokasi praktek.</p> <p>DV: layanan profesional yang ditawarkan oleh arsitek dan profesional sekutu.</p>	<p>a. Metodologi penelitian klasik, menggunakan tinjauan pustaka, wawancara tidak terstruktur, dan temuan survei kuesioner.</p> <p>b. Subjek penelitian ini adalah insinyur arsitek, konsultan arsitektur, konsultan teknik, dan manajer.</p> <p>c. 150 kuesioner dibagikan di kantor-kantor di Buildings 2023.</p>	<p>Memberikan wawasan tentang keadaan praktek arsitektur saat ini di UEA dan meningkatkan kualitas layanan arsitektur.</p> <p>a. Perlunya kode etik hak klien dan arsitek profesional.</p> <p>b. Kurangnya mempromosikan arsitektur di UEA.</p> <p>c. Perbedaan layanan yang ditawarkan oleh para profesional</p> <p>d. Pentingnya keberagaman dalam kurikulum arsitektur.</p> <p>e. Perlunya regulator dalam proses desain</p> <p>f. Pentingnya pengembangan profesional arsitek</p>
<p>a. Judul: <i>Total quality management practices and its impact on Indian construction projects</i></p> <p>b. Peneliti: Vijayabanu C., Karthikeyan S., Vijay Surya P.</p> <p>c. Tahun: 2022</p>	<p>IV: Total Quality Management (TQM)</p> <p>DV: Pengaruhnya terhadap kualitas proyek konstruksi di Tamil Nadu. (meliputi faktor seperti produktivitas, pengurangan biaya, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan ketepatan waktu layanan.)</p>	<p>a. Metode meliputi survei kuesioner menggunakan skala Likert 5.</p> <p>b. Subjek penelitian ini adalah berbagai profesional di bidang proyek konstruksi di Tamil Nadu, termasuk manajer proyek, kontraktor, insinyur, dan konsultan.</p>	<p>Studi ini menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas proyek konstruksi di Tamil Nadu:</p> <p>a. Komitmen Manajemen Tertinggi (TPMGT)</p> <p>b. Tujuan Kualitas (QO)</p> <p>c. Pengawasan Kualitas (QSS)</p> <p>d. Teknis (TECHN),</p> <p>e. Efektivitas Tim (TEAM).</p>
<p>a. Judul: <i>Service quality of building services consultants in building project delivery; clients' perspectives</i></p> <p>b. Peneliti: Oyeyipo O., Adeyemi B., Osuizugbo I., Ojelabi R.</p> <p>c. Tahun: 2022</p>	<p>DV: kualitas layanan konsultan teknik layanan</p> <p>IV: lima dimensi kualitas layanan utama: tangibles (TA), reliability (RL), responsiveness (RN), assurance (AS), dan empathy (EN)</p>	<p>a. Menggunakan instrumen survei yang dibagi menjadi empat bagian (Bagian A – D)</p> <p>b. Menggunakan skala likert 7 poin di mana 1 – 'sangat tidak setuju' dan 7 - 'sangat setuju'.</p> <p>c. Menggunakan instrumen angket.</p> <p>d. 53 subjek klien yang terlibat dalam proses konstruksi proyek bangunan di wilayah studi.</p>	<p>a. Kualitas layanan konsultan konstruksi di Nigeria berada di bawah ekspektasi klien.</p> <p>b. Dimensi ekspektasi tertinggi adalah <i>reliability, assurance, responsiveness, and empathy</i>.</p> <p>c. Harapan tertinggi terkait kemampuan konsultan untuk melaksanakan tugas, dalam membuat informasi mudah diakses, dan memahami kebutuhan khusus klien mereka.</p>

Hasil dari *literature review* pada enam artikel, penulis menemukan adanya pengaruh yang terjadi pada *service quality* pada konsultan *engineering*. Terdapat beberapa faktor-faktor yang menyebabkan *service quality* tersebut meningkat. Setiap hasil penelitian yang ditemukan terdapat faktor-faktor yang berbeda.

Temuan pertama hasil penelitian MMA Abu Oda dkk. (2022) faktor yang paling berpengaruh adalah waktu dengan indikator "Waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan konstruksi" dengan indeks kepentingan relatif sama dengan (90,8%), selanjutnya disusul dengan indikator kualitas yaitu "Kesesuaian dengan spesifikasi teknis" (90,8%), dan pada peringkat ketiga yaitu "Kualitas pengerjaan" sebanyak (88,9%). Konsultan harus bisa memenuhi indikator tersebut agar dapat mencapai kinerja yang optimal dengan mengatasi penyebab kinerja yang buruk dan fokus pada pengembangan.

Sejalan dengan temuan kedua penelitian Abdallah SB dkk. (2023) menjelaskan keberhasilan *Critical Success Factors* (CSFs) untuk tahap pra-desain proyek konstruksi di Dubai adalah *Client requirements* (CR). Dengan bobot paling signifikan prioritas 22,9% untuk tahap pra-desain proyek konstruksi di Dubai. Dalam CR, sub-CSF konsultasi dan penerimaan klien (CCA), matriks tanggung jawab untuk pemangku kepentingan (RM), rekam jejak klien (RKT), dan tingkat layanan klien (CLS). Dengan proses konsultasi awal yang baik dapat mengidentifikasi minat dan kebutuhan klien yang akan mengarah pada penerimaan atau penolakan proposal proyek dapat menentukan keberhasilan proyek.

Pada temuan ketiga pada pengembangan produk baru insinyur pada perusahaan startup mereka mengandalkan pengalaman pribadi dan konsultasi dengan ahli manufaktur eksternal untuk memperoleh pengetahuan tentang desain untuk manufaktur. Penelitian ini menemukan bahwa penting "ikatan sosioemosional [seperti ikatan antara insinyur desain atau konsultan pada konsumen] agar dapat mengaburkan penilaian pengusaha atas kemampuan mitra dan mengurangi masalah yang mengancam kelangsungan usaha." Pekerjaan di masa depan harus dapat mengidentifikasi praktik terbaik untuk mendukung startup dalam memasukkan produsen peringkat ke dalam proses desain sambil meminimalkan potensi risiko dan bias.

Hasil berbeda pada temuan keempat menurut Chohan A.H & Awad J (2023) tentang keadaan praktek arsitektur (meliputi insinyur arsitek, konsultan arsitektur, konsultan teknik, dan manajer proyek) saat ini di UEA dan meningkatkan kualitas layanan arsitektur. Perlunya kode etik untuk melindungi hak-hak klien dan arsitek profesional, kurangnya mempromosikan dan mengatur profesi arsitektur di UEA, perbedaan layanan yang ditawarkan oleh para profesional dengan latar belakang arsitektur pada proses desain bangunan di UEA, pentingnya memupuk keberagaman dalam kurikulum arsitektur, perlunya regulator dalam proses desain dan pentingnya pengembangan profesional untuk arsitek.

Temuan kelima faktor lain yang dapat berpengaruh pada kualitas proyek adalah pada penelitian konstruksi di Tamil Nadu, menurut (Vijayabhanu, Karthikeyan & Vijay Surya, 2022) faktor pertama teknik (TECHN) dengan melihat pengecekan pada awal hingga akhir konstruksi yang sedang dikerjakan. Kedua komunikasi (COMMU) dengan komunikasi yang baik antara persepsi konsultan dan kontraktor dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Terakhir *top management commitment* (TPMGT) dengan kualitas kerja yang baik dapat memiliki dan tanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan.

Pada temuan keenam, pada Pada penelitian Oyeyipo (2022) dimensi *Reliability* adalah dimensi yang paling berpengaruh buruk pada kualitas pelayanan jasa, karena paling banyak membuat kecewa dan tidak puas klien di antara dimensi layanan. Hal ini dikonfirmasi dengan rata-rata skor kesenjangan 0,24 dan skor kesenjangan keseluruhan 1,20. Klien sangat tidak puas dengan waktu tanggapan tugas, minat mereka yang tulus dalam memecahkan masalah, kemampuan untuk menyimpan catatan secara akurat dan kecenderungan untuk menyelesaikan tugas dengan benar pada saat pertama kali bertanya.

DISKUSI

Literatur ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi *service quality* pada konsultan *engineering*. Pada konsultan insinyur jasa bangunan harus memberikan layanan yang cepat kepada klien, klien akan merasa aman dalam transaksi mereka dengan insinyur jasa

bangunan. Beberapa penelitian lain tidak mencantumkan konsultan insinyur sebagai penelitian utama, tetapi sebagian besar semua penelitian yang dilakukan menggunakan skala atau kuesioner dan dengan wawancara. Berdasarkan temuan dari keenam jurnal tersebut, faktor *service quality* pada konsultan *engineering* yang ditemukan dibagi menjadi faktor eksternal dan internal.

Pada faktor eksternal dijelaskan sebagian besar definisi *service quality* berkumpul di titik pertemuan kebutuhan dan keinginan klien (Ueltschy & Krampf, 2001; Warraich, 2014). Rust & Oliver (1994) mendefinisikan kualitas sebagai kesan pelanggan terhadap layanan sebuah organisasi. Pada kepuasan klien ada beberapa indikator penting yang dapat dilihat yaitu, pada penelitian MMA Abu Oda dkk. (2022) faktor yang paling berpengaruh adalah waktu dengan indikator "Waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan konstruksi", kedua kualitas dengan indikator "Kesesuaian dengan spesifikasi teknis", dilanjut dengan kualitas dengan indikator "Kualitas pengerjaan". Sehingga penting untuk pencapaian tujuan klien dalam pengiriman proyek konstruksi. Tidak hanya pada kepuasan klien, secara teknis dapat dilihat konsultan memerlukan tinjauan desain, evaluasi operasi kontraktor, penilaian ulang pekerjaan kontraktor, uji kontrol kualitas dan permintaan perpanjangan waktu Dadzie dkk (2012). Pada faktor komunikasi antar tim juga diperlukan agar tidak ada kesalahpahaman dan penurunan kualitas pelayanan antara konsultan pada klien dan konsultan kepada kontraktor.

Sejalan dengan penelitian Marion dkk. (2015) menemukan bahwa penting "ikatan sosio emosional [seperti ikatan antara insinyur desain atau konsultan pada konsumen] agar dapat mengaburkan penilaian pengusaha atas kemampuan mitra dan mengurangi masalah yang mengancam kelangsungan usaha." Selain itu perlunya kode etik untuk melindungi hak-hak klien, dalam hal ini, Hattan dan Lalani (1997) menekankan bahwa kerumitan proyek konstruksi dalam hal dasar teknis dan kontrak, memerlukan keterlibatan insinyur konsultan yang cakap untuk melindungi kepentingan dan hak klien. Serta pentingnya keragaman lingkungan tim pada proyek yang sedang dijalani. Cleland (1999) coroborasi menilai bahwa lingkungan kerja yang kondusif dianggap signifikan dalam meningkatkan efisiensi kinerja konsultan atau manajer proyek. Pada penelitian lainnya dikatakan menurut Abdallah SB dkk. (2023) keberhasilan *Critical Success Factors* (CSFs) untuk tahap pra-desain proyek konstruksi di Dubai adalah *Client requirements* (CR). Dengan bobot paling signifikan prioritas 22,9% untuk tahap pra-desain proyek konstruksi di Dubai. Meliputi konsultasi dan penerimaan klien (CCA), matriks tanggung jawab untuk pemangku kepentingan (RM), rekam jejak klien (RKT), dan tingkat layanan klien (CLS). Dengan proses konsultasi awal yang baik dapat mengidentifikasi minat dan kebutuhan klien yang akan mengarah pada penerimaan atau penolakan proposal proyek dapat menentukan keberhasilan proyek.

Sedangkan pada faktor internal Ingle dan Mahesh (2020) mencatat bahwa keberhasilan proyek konstruksi meningkat dengan motivasi karyawan itu sendiri bagaimana dia mengerjakan pekerjaannya secara baik dan benar. Pada penelitian (Parasuraman A, 1990) terdapat 5 dimensi pada kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Beberapa dimensi tersebut merupakan faktor internal dari kualitas pelayanan konsultan. Pertama *Reliability* bagaimana keandalan respon dan tanggapan konsultan pada permasalahan yang klien tanyakan. Minat mereka yang tulus dalam memecahkan masalah, serta ketegasan konsultan dalam membuat dan menyepakati keputusan yang mempengaruhi penyelesaian proyek secara cepat. Kedua *Responsiveness* daya tanggap dalam layanan yang cepat, kesediaan untuk membantu dan tingkat kesibukan terkait dengan menanggapi permintaan klien dan pemangku kepentingan terkait lainnya. Ketiga *Assurance* bagaimana konsultan menanamkan kepercayaan, kecenderungan klien untuk merasa aman dengan insinyur jasa bangunan, dan kesopanan insinyur jasa bangunan kepada klien. Keempat *Empathy* perhatian yang diberikan kepada klien, jam operasi yang nyaman, layanan pribadi yang diberikan selama proses, kepentingan klien di hati dan akhirnya, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan spesifik klien.

Literature review ini menunjukkan bahwa adanya faktor pengaruh positif yang signifikan pada *service quality* yang diberikan pada konsultan *engineering*. Dengan layanan yang berkualitas pelanggan atau klien akan merasa puas sehingga akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan anggota terhadap jasa yang dihasilkan. Ratnasari dan Aksa (2011: 93-94) mengatakan sebagai bisnis jasa, perusahaan harus selalu berusaha untuk berkembang kualitas layanan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan konsultan

engineering, penting untuk pencapaian tujuan klien dalam pengiriman proyek konstruksi. Pada konsultan insinyur jasa bangunan harus memberikan layanan yang cepat kepada klien, klien akan merasa aman dalam transaksi mereka dengan insinyur jasa bangunan. Konsultan harus bersikap sopan kepada klien, insinyur layanan bangunan harus memberikan perhatian individu kepada pelanggan dan harus memiliki jam operasi yang nyaman bagi klien. Semakin tinggi skor persepsi, semakin baik persepsi kualitas yang dialami oleh klien dalam menerima proyek yang akan dijalani. Ditemukan pada fakta bahwa insinyur jasa bangunan harus memberikan layanan pribadi kepada klien agar dapat membangun kepercayaan dan keyakinan mereka terhadap proyeksi.

SIMPULAN

Hasil literatur ini meninjau berbagai penelitian yang telah dilakukan terkait dengan faktor yang mempengaruhi *service quality* pada konsultan *engineering*. Adanya informasi mengenai *service quality* dari berbagai faktor. Kualitas pelayanan sangat beriringan dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pada jasa konsultan *engineering*, penting untuk pencapaian tujuan klien karena akan berdampak dalam penerimaan proyek konstruksi tersebut. Kepuasan klien didasarkan pada kinerja kualitas layanan konsultan konstruksi, terutama ketika harapan klien tercapai. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong peningkatan kualitas layanan.

Pada faktor eksternal, banyaknya pengaruh pada kebutuhan dan keinginan klien meliputi kualitas, produktivitas, waktu, kepuasan dalam organisasi, kepuasan masyarakat, lingkungan, keselamatan, komunikasi dan sosial emosional. Lalu pada faktor internal klien terkesan dengan ketepatan dalam menanggapi permintaan dan bagaimana sikap konsultan dalam menghadapi suatu masalah. Seperti motivasi, keandalan, daya tanggap dan empati dari konsultan yang akan diberikan kepada klien. Dengan demikian, dengan adanya faktor-faktor *service quality* tersebut, konsultan dapat selalu memastikan bahwa klien puas dengan membangun dan menjembatani kesenjangan antara harapan dan persepsi klien. Literatur ini hanya membahas penelitian dalam empat tahun terakhir, hal ini membatasi variabel lain yang mungkin terkait dengan *service quality* yang belum dibahas dalam literatur ini..

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Azka Nadzira Muqsith tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

Abdalla, S. B., Mushtaha, E., Rashid, M., Opoku, A., Hamad, R., Dweiri, F., & Elmualim, A. (2023). Pre-design CSFs (critical success factors) of building projects for Dubai's development boom. *Built Environment Project and Asset Management*, 13(3), 359-374.

Bab II landasan teori 2.1 E-service quality - UMM institutional repository. (n.d.). <https://eprints.umm.ac.id/97149/3/bab%20II.pdf>

Chohan, A. H., & Awad, J. (2023). Shaping the Architects of Tomorrow, Interplay of Teaching Philosophies and Practice Requirements: An Empirical Taxonomy of Professional Architectural Practice in the UAE. *Buildings*, 13(5), 1231.

Lawdy, J. Z. (2018). Online Catalog. Online Catalog Universitas Kristen Petra. <https://dewey.petra.ac.id/catalog/site/detail?id=147102>

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.

Oda, M. M. A., Tayeh, B. A., Alhammadi, S. A., & Aisheh, Y. I. A. (2022). Key indicators for evaluating the performance of construction companies from the perspective of owners and consultants. *Results in Engineering*, 15, 100596.

Oyeyipo, O., Adeyemi, B., Osuizugbo, I., & Ojelabi, R. (2022). Service quality of building services consultants in building project delivery; clients' perspectives. *International Journal of Construction Management*, 22(15), 2886-2894.

Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh service quality terhadap satisfaction dan customer loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455-488.

Vijayabanu, C., Karthikeyan, S., & Surya, P. V. (2022). Total quality management practices and its impact on Indian construction projects. *Organization, Technology and Management in Construction: an International Journal*, 14(1), 2697-2709.

Wilde, R. J., & Guile, D. (2021). Client-facing interprofessional project teams: The role of engineers' 'situated judgment'. *Engineering Studies*, 13(3), 185-204.