

# Pengembangan Sistem Manajemen Klaim Berbasis Web untuk meminimalkan Dispute pada Proyek Infrastruktur dengan Kontrak Design Build = Developing the Web-Based Claim Management System to Minimize Dispute of Infrastructure Projects with Design Build Contracts

Kemala Hayati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20482718&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Sebagai bagian dari perencanaan dan pembangunan suatu negara, tingkat perkembangan infrastruktur sepanjang tahun cenderung meningkat. Industri konstruksi merupakan suatu sektor yang berfungsi dalam memenuhi kebutuhan tersebut, sementara industri konstruksi merupakan sektor yang sangat rentan terhadap perubahan dalam pelaksanaannya, dimana sebagian besar mengarah pada timbulnya klaim. Saat hal ini terjadi, kemampuan para pihak yang terlibat dalam proyek dalam mengelola klaim secara tepat menjadi sangat penting agar tidak menjadi sengketa yang akan berpengaruh pada proyek (time and cost overrun). Penelitian ini bertujuan mengembangkan suatu sistem manajemen klaim yang terintegrasi dan terinovasi berbasis sistem informasi yang dapat di gunakan oleh praktisi guna menjalankan fungsi dalam manajemen klaim. Pengembangan sistem ini diawali dengan melakukan beberapa penelitian (research question) yang terdiri dari identifikasi risiko dan tindakan preventif, strategi manajemen kontrak, administrasi dan dokumentasi klaim, serta proses resolusi ditingkat arbitrase dan litigasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa uji homogenitas, uji validitas, uji reliabilitas, analisa deskriptif, chi square, analisa relative importance index (RII), dan analisa ISM (Interpretative Struktural Model) dengan hasil berupa SOP, instruksi kerja dan checklist. Hasil penelitian kemudian dikembangkan menjadi suatu sistem informasi berbasis Web dengan jenis EIS (executive information system) dengan menggunakan metode Rapid Applications Development (RAD), pemograman menggunakan HTML dan PHP serta MySQL sebagai database servernya.

Prototipe yang telah siap kemudian diuji kinerjanya dari aspek fungsional, efisiensi, kompatibilitas, usability dan security. Sistem informasi manajemen klaim berbasis Web ini dapat digunakan oleh para pelaku industri konstruksi khususnya pada kontrak design build sebagai suatu mekanisme informasi dan guidance untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan manajemen klaim dari sebelum terjadinya klaim, saat terjadinya sampai sudah menjadi sengketa konstruksi.

.....As part of a country development plan, the rate of need for physical infrastructures of the country is increasing throughout the year. In this regard, construction industry is the sector that serves, hence feeds the need. Whilst, the industry itself is a service sector with probability of changes in its implementation considered soaring that mostly led to claims. At this point, capability of the parties involved in a project to properly manage the claims is compromised. Fails to settle the claims mean disputes to occur, thus jeopardize the project implementation such in costs and time overrun.

This research aims to develop an innovative and integrated management of claims with its guideline that is based on information system on the web. The study started with questions leading to identification of risks and its preventive actions, contract management strategies, administration and claim documentation models, and resolution processes at the arbitration and litigation level.

Various methods and analysis applied in this research in order to test the findings, i.e. homogeneity test analysis, validity and reliability tests, descriptive analysis, chi square, Relative Importance Index analysis (RII), Interpretive Structural Modeling (ISM) that is framing the Standard Operating Procedure (SOP), and task instructions and its checklist. Moreover, the results exercised with Rapid Applications Development (RAD) method in order to configure a web-based Executive Information System (EIS). In developing the system, HTML and PHP programming were deployed, whereas MySQL engaged as its server database. Furthermore, the system prototype is tested for its performance, thus to be fitted with such aspects of its functionality, efficiency, compatibility, usability, and security. The developed Web-based Claim Management System is hence strongly suggested to be used in the construction industry, especially for projects with design-build contract. The system shall serve as guidance in an advance mechanism for decision making, hence improving the whole management cycle of claims; even when it turns to dispute.