

# Pengembangan Sistem Manajemen Klaim pada Proyek Konstruksi Bangunan Gedung Rumah Sakit Berbasis Risiko untuk Menurunkan Dispute = Development of Claims Management System in Hospital Building Construction Projects Using a Risk Approach to Reduce Disputes

Nadya Ghifani Syahputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526702&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Proyek konstruksi bangunan gedung rumah sakit memiliki kompleksitas dan ketidakpastian yang tinggi jika dibandingkan dengan konstruksi bangunan lainnya sehingga berbagai faktor dapat mempengaruhi jalannya proyek konstruksi. Dalam pelaksanaannya, diperlukan kerjasama antara pihak-pihak yang berkepentingan. Akan tetapi, pihak-pihak tersebut mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda sehingga konflik atau perselisihan dapat terjadi akibat perbedaan pendapat. Perselisihan yang terjadi berpotensi menimbulkan klaim yang dapat mengarah kepada permohonan tambahan biaya, tambahan waktu, hingga dispute. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab klaim konstruksi pada proyek konstruksi bangunan gedung rumah sakit dan mengembangkan sistem manajemen klaim untuk menurunkan dispute. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survei kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 10 faktor risiko penyebab klaim yang dapat menyebabkan dispute serta tindakan preventif berupa sistem manajemen klaim untuk menurunkan terjadinya dispute. 10 faktor tersebut terbagi menjadi 3 aspek, yaitu aspek perilaku, kontraktual, dan operasional.

.....Hospital building construction projects have high complexity and uncertainty when compared to other building constructions so that various factors can affect construction projects. In its implementation, cooperation between interested parties is required. However, these parties have different interests and goals so that conflicts or cannot occur due to differences of opinion. Disputes that may occur are claims that can lead to additional efforts, additional time, to disputes. This study aims to eradicate the factors that cause claims in hospital building construction projects and develop a claims management system for disputes. The research was conducted by collecting data through a questionnaire survey. The results showed that there were 10 risk factors for claims that could lead to disputes as well as preventive measures in the form of claims management to reduce the occurrence of disputes. The 10 factors are divided into 3 aspects, namely behavioral, contractual, and operational aspects.