

# Pengembangan Sistem Manajemen Klaim Berbasis Risiko pada Proyek Refinery untuk Menurunkan Dispute = Development of Risk-Based Claim Management System In Refinery Project to Reduce Dispute

Vinia Puspita Arryani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523476&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Industri konstruksi kilang merupakan proses konstruksi yang sangat kompleks, di lingkungan ini banyak perubahan dan keterlambatan yang sangat mungkin terjadi. Perubahan dan keterlambatan dapat menimbulkan risiko sengketa yang dapat terus berkembang dan situasi ini mendorong industri konstruksi untuk mencari lebih banyak cara untuk menyelesaikan sengketa secara efektif. Dengan konsep tersebut, tesis ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor risiko yang menyebabkan terjadinya klaim selama pembangunan proyek Kilang, mengidentifikasi masalah pada setiap siklus proyek dalam proses manajemen klaim, mengkuantifikasi nilai klaim dan menyediakan usulan untuk pengembangan sistem manajemen klaim. Penelitian dilakukan dengan data primer berdasarkan studi kasus dan pengumpulan kuesioner, data dianalisis menggunakan SPSS untuk mengetahui skor tertinggi dari pendapat responden terkait faktor risiko dan apakah proses klaim telah diterapkan sesuai standar PMBOK, lalu dilakukan kuantifikasi dan usulan pengembangan sistem manajemen klaim. Disimpulkan bahwa penerapan standar belum dilakukan secara optimal, setiap proses harus dievaluasi untuk mencegah terjadinya klaim yang dapat menimbulkan dispute. ....Refinery construction industries are very complex, in this environment many changes and delay are very likely to occur. Changes and delay can lead to the risk of dispute that can continue to develop and this situation have prompted the construction industry to seek more ways to resolve dispute effectively. With that concept, this thesis aims to identify the risk factors that cause the occurrence of claims during the construction of Refinery project and identify the problems in each project cycle in claim management process, quantified the claim amount and give recommendation of the development of claim management system. The study conducted by study case in Refinery Project in Indonesia, primary data was used and questionnaire collected, data were analysed using SPSS to determine the highest score of respondent's opinions related to the risk factor and whether claim process has been applied accordingly based on PMBOK standard, then quantification claim was carried out and proposed development of a claims management system was done. It appears that the application of the standard not yet done optimally, each process shall be evaluated to prevent the occurrence of claim that could lead to dispute.