



## Strategy for Handling Construction Claims on Hotel and Resorts Projects in Bali

Anak Agung Diah Parami Dewi<sup>1</sup>, Dewa Ketut Sudarsana<sup>2</sup>, Ananda Sri Parthiswari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia, [anakagungdewi@unud.ac.id](mailto:anakagungdewi@unud.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia, [dksudarsana@unud.ac.id](mailto:dksudarsana@unud.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia, [anandasriparthiswari@gmail.com](mailto:anandasriparthiswari@gmail.com)

Corresponding Author: [anakagungdewi@unud.ac.id](mailto:anakagungdewi@unud.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The increasing complexity of hotels and resorts in Bali stems from the construction management side, including claims. The different contents in project contracts include the provisions of the claims. As of 2024, there has been no research on claim handling strategies in Bali, so research is needed to determine the strategy for handling construction claims on hotel and resort projects in Bali. The research method begins with secondary data collection which is by reviewing journals and literature while primary data collection is by observation, interviews and surveys. The questionnaire survey data were analyzed using the Weighted Average (WA) and Relative Importance Index (RII) formulas. The Focus Group Discussion method was used to dig deeper into the claim handling strategy. The results showed the sequence of types of significant claims that occurred, namely Variation Order (RII 0.811), Contract Change Order (RII 0.680), and different field conditions (RII 0.665). The causes of significant claims that occurred in hotel and resort projects in Bali are additions / reductions in the scope of work (RII 0.756), changes in materials / specifications (RII 0.702), changes / differences / design errors (RII 0.698). Based on the results of the Focus Group Discussion, the most widely chosen claim handling strategy is negotiation and mediation because it is easier to resolve the solution compared to arbitration and courts which are time consuming and also costly.*

**Keyword:** *claim, hotel, resort, strategy, project*

**Abstrak:** Meningkatnya kompleksitas hotel dan resort di Bali bersumber dari sisi manajemen konstruksi, termasuk klaim. Perbedaan isi dalam kontrak proyek mencakup ketentuan klaim. Sampai dengan tahun 2024 belum ada penelitian mengenai strategi penanganan klaim di Bali, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui strategi penanganan klaim konstruksi pada proyek hotel dan resort di Bali. Metode penelitian diawali dengan pengumpulan data sekunder dengan cara mengkaji jurnal dan literatur sedangkan pengumpulan data primer dengan cara observasi, wawancara dan survei. Data survei kuesioner dianalisis dengan menggunakan rumus Weighted Average (WA) dan Relative Importance Index (RII). Metode Focus Group Discussion digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai strategi penanganan klaim. Hasil penelitian menunjukkan urutan jenis klaim signifikan yang terjadi yaitu Variation Order (RII 0,811), Contract Change Order (RII 0,680), dan different field

conditions (RII 0,665). Penyebab terjadinya klaim signifikan yang terjadi pada proyek perhotelan dan resort di Bali adalah adanya penambahan/pengurangan scope pekerjaan (RII 0,756), perubahan material/spesifikasi (RII 0,702), perubahan/perbedaan/kesalahan desain (RII 0,698). Berdasarkan hasil Focus Group Discussion, strategi penanganan klaim yang paling banyak dipilih adalah negosiasi dan mediasi karena lebih mudah dalam menyelesaikan Solusi dibandingkan dengan arbitrase dan pengadilan yang memakan waktu dan juga biaya.

**Kata Kunci:** klaim, hotel, resort, strategi, proyek

## PENDAHULUAN

Yasin (2014) menyatakan bahwa klaim adalah tidak lebih dari sebuah permintaan, namun ada kalanya klaim yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya akan berubah menjadi tuntutan yang harus diselesaikan melalui cara penyelesaian sengketa seperti pengadilan, arbitrase, dan jalur alternatif. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023) mencatat bahwa Bali memiliki jumlah hotel dan resort sebanyak 541 pada 2023, terjadi peningkatan dari tahun 2022 yang hanya berjumlah 498. Karena hotel dan resort dinaungi oleh organisasi yang besar, maka hotel dan resort memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi (Dezolt & Mckinnie, 2007). Kompleksitas tersebut dapat berasal dari sisi manajemen konstruksi termasuk manajemen klaim. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2024) mencatat per Agustus 2024, peningkatan wisatawan mancanegara sebesar 23,59% dari tahun 2023. Hal ini sejalan dengan peningkatan pertumbuhan properti wisata di Bali seperti hotel dan resort. Pertumbuhan ini juga menghasilkan banyaknya proyek hotel dan resort di Bali. Per tahun 2024 belum ada penelitian mengenai strategi penanganan klaim di Bali. Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui strategi penanganan klaim konstruksi pada proyek hotel dan resort di Bali. Penelitian ini dilakukan pada proyek hotel dan resort dengan pertimbangan kerumitan proyek dan pelaksana tugas yang jamak dengan sistem kontrak yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai jenis-jenis klaim konstruksi yang signifikan terjadi, penyebab klaim konstruksi, dan strategi penanganan klaim yang timbul pada proyek hotel dan resort di Bali.

## METODE

Analisis jenis klaim, penyebab klaim dan strategi penanganan klaim pada penelitian ini dilakukan dengan metode analisis kualitatif untuk menentukan jenis klaim, penyebab klaim dan strategi penanganan klaim yang dominan muncul pada proyek hotel dan resort di Bali. Analisis dalam penilaian ini dapat diformulasikan sebagai fungsi WA (*Weighted Average*) dan RII (*Relative Importance Index*). Data yang diperoleh melalui kuisioner diolah untuk mendapatkan nilai WA, lalu kemudian dihitung nilai RII. Dari besaran RII tersebut, tiap kategori pada kuisioner akan diranking dengan nilai RII terbesar menjadi ranking 1 dan nilai RII terkecil menjadi ranking terakhir. *Weighted Average* (WA) dapat dihitung menggunakan persamaan (1) sedangkan *Relative Importance Index* (RII) dihitung menggunakan persamaan (2).

$$\text{Weighted Average} = \frac{\sum(W_i \times X_i)}{N} \quad (1)$$

Dengan:

- i = banyaknya pilihan
- W<sub>i</sub> = bobot yang diberikan ke pilihan ke-i
- X<sub>i</sub> = banyaknya responden yang memilih pilihan ke-i
- N = total banyaknya responden

$$\text{RII} = \frac{\sum W}{A \times N} = \frac{WA}{A} \quad (0 \leq \text{RII} \leq 1) \quad (2)$$

Dengan:

W = bobot yang diberikan ke tiap pilihan

A = bobot tertinggi (dalam penelitian ini bobot tertinggi yaitu 4)

N = total banyaknya responden

Metode FGD merupakan strategi untuk mengumpulkan data yang melibatkan interaksi sosial diantara para individu dalam suatu diskusi berseri. Metode ini banyak digunakan untuk penelitian kualitatif. Karakteristik pelaksanaan kegiatan FGD dilakukan secara obyektif dan bersifat eksternal dan menggunakan wawancara semi struktur kepada kelompok individu dengan seorang moderator sebagai pemimpin diskusi. Satu kelompok diskusi terdiri dari 3-8 orang. Karakteristik permasalahan/isu yang dapat diperoleh datanya melalui FGD adalah isu untuk memperoleh pemahaman tentang berbagai persepsi, wawasan dan isu professional yang tidak bersifat personal dan umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pendataan Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Profil Responden Latar Belakang	Owner		Kontraktor		Konsultan	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>						
SMA/SMK	0	0%	1	6%	1	3%
Sarjana (S1)	3	75%	15	83%	29	88%
Magister (S2)	1	25%	2	11%	3	9%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Bekerja</b>						
≤ 5 tahun	2	50%	4	22%	11	33%
5 < x ≤ 10 tahun	1	25%	3	17%	10	30%
10 < x ≤ 15 tahun	0	0%	1	6%	2	6%
> 15 tahun	1	25%	10	56%	10	30%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa total responden sebagai pihak owner sebanyak 4 responden, dan 18 responden sebagai pihak kontraktor. Untuk latar belakang Pendidikan responden didominasi oleh lulusan Sarjana (S1) sejumlah 47 responden, lulusan SMA/SMK sejumlah 2 responden, Lulusan Magister (S2) sejumlah 6 responden. Pengalaman bekerja responden yang kurang dari 5 tahun dimiliki oleh 17 responden, sedangkan sebanyak 21 responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 15 tahun. Pendataan karakteristik ini adalah untuk memberikan gambaran jelas tentang siapa responden penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dipahami dan diinterpretasikan dengan lebih baik. Dengan mengetahui karakteristik responden, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku dan preferensi responden.

Tabel 2. Jenis Klaim Konstruksi pada Hotel dan Resort di Bali

Jenis Klaim	WA	RII	R
<b>A. Klaim kontraktor kepada owner</b>			
Klaim VO ( <i>Variation Order</i> )	4,05	0,811	1
Klaim CCO ( <i>Contract Change Order</i> )	3,40	0,680	2
Klaim kondisi lapangan yang berbeda	3,33	0,665	3
Klaim Keterlambatan / EOT ( <i>Extention of Time</i> )	3,00	0,600	4
Klaim penyesuaian / akselerasi harga	2,62	0,524	5

Jenis Klaim	WA	RII	R
<b>A. Klaim kontraktor kepada owner</b>			
Klaim biaya overhead	2,55	0,509	6
<b>B. Klaim owner kepada kontraktor</b>			
Klaim kerugian	1,91	0,382	7

Berdasarkan perhitungan Tabel 2, Variation Order menjadi jenis klaim yang sering terjadi pada proyek hotel & resort di Bali dengan nilai RII 0,811, yang diikuti oleh Contract Change Order di posisi kedua dengan nilai RII 0,680. Variation Order maupun Contract Change Order sama-sama mencakup suatu perubahan pekerjaan. Namun, Contract Change Order umumnya untuk kepentingan legal perusahaan yang mencakup perubahan klausul kontrak seperti nilai kontrak dan durasi proyek akibat perubahan yang major. Sedangkan Variation Order belum tentu memerlukan addendum kontrak. Variation Order menjadi jenis klaim utama dalam hasil penelitian ini karena jenis klaim ini banyak terjadi berkaitan dengan perubahan dalam proses konstruksi proyek hotel dan resort yang masih terus berlangsung setelah konstruksi dimulai. Adapun jenis klaim kerugian menjadi jenis paling terakhir yang terjadi pada proyek hotel dan resort karena baik pihak owner, konsultan maupun kontraktor memiliki pendapat untuk meminimalisir kerugian yang terjadi antar para pihak.

**Tabel 3 Penyebab Klaim Konstruksi pada Hotel dan Resort di Bali**

Penyebab Klaim	WA	RII	R
Tambahan / pengurangan ruang lingkup pekerjaan	3,78	0,756	1
Perubahan material & spesifikasi	3,51	0,702	2
Perubahan / perbedaan / kesalahan desain dan kondisi lapangan	3,49	0,698	3
Percepatan pekerjaan	3,35	0,669	4
Perubahan jadwal akibat pemilik proyek	3,20	0,640	5
Peraturan pemerintah	3,16	0,633	6
Lokasi kerja yang bermasalah	3,13	0,625	7
Perbedaan dokumen kontrak (gambar, spesifikasi)	3,11	0,622	8
Force Majeure/Kejadian external yang tidak terkendali (Dampak ekonomi pasar, cuaca alam, pandemi, dll)	3,09	0,618	9
Keterlambatan keputusan pemilik proyek	3,02	0,604	10
Pelaksanaan pekerjaan yang tidak ada di gambar	2,98	0,596	11
Gambar dan spesifikasi yang tidak lengkap	2,96	0,593	12
Faktor sosial	2,95	0,589	13
Respon pemilik proyek yang lambat	2,91	0,582	14
Keterlambatan pada penyelesaian pekerjaan	2,91	0,582	14
Keterlambatan keputusan konsultan	2,84	0,567	16
Penundaan pekerjaan	2,80	0,560	17
Keterlambatan pembayaran oleh pemilik proyek	2,67	0,535	18
Informasi tender yang tidak lengkap	2,65	0,531	19
Respon atau instruksi konsultan yang terlambat	2,65	0,531	19
Faktor politik	2,64	0,527	21
Ketidakjelasan lingkup kerja	2,58	0,516	22
Kontrak yang ambigu	2,56	0,513	23
Administrasi kontrak yang buruk	2,49	0,498	24
Kualitas kerja yang buruk	2,47	0,495	25

Berdasarkan perhitungan Tabel 3, tambahan / pengurangan ruang lingkup pekerjaan menjadi penyebab utama terjadinya klaim dengan nilai RII 0,756. Hal ini diikuti oleh

perubahan material/spesifikasi yang menempati posisi kedua dengan nilai RII 0,702 dan perubahan / perbedaan / kesalahan desain pada kondisi lapangan menempati posisi ketiga dengan nilai RII 0,698. Tambahan/pengurangan ruang lingkup pekerjaan merupakan penyebab utama munculnya klaim karena proses koordinasi yang banyak antara pihak owner, konsultan dan kontraktor terus terjadi selama periode konstruksi. Hal ini dapat menyebabkan klaim Variation Order sebagai klaim paling umum. Perubahan material/spesifikasi juga sesuai dengan verifikasi kepada narasumber profesional sebagai salah satu penyebab klaim paling umum terjadi. Perbedaan / kesalahan desain terhadap kondisi lapangan juga menjadi penyebab yang berada di urutan ketiga karena perbedaan yang signifikan akan menyebabkan perbedaan metode kerja yang cukup besar. Perbedaan metode kerja ini akan berdampak pada biaya, mutu dan waktu. Sedangkan percepatan pekerjaan masuk ke posisi empat besar karena dengan adanya tuntutan untuk mempercepat pekerjaan, cenderung membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak serta kesediaan logistic material yang lebih tinggi.

Hasil pengolahan data jenis dan klaim konstruksi yang sudah dianalisis kemudian menjadi bahan pembahasan dalam Focus Group Discussion (FGD) untuk disimpulkan strategi penanganan klaim yang baik. Adapun 5 strategi yang akan dibahas dalam FGD yaitu Engineering Judgement, Negosiasi/Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase, Litigasi/Pengadilan. Kegiatan ini dilakukan dengan 7 orang responden kuisisioner sebagai peserta dan penulis sebagai moderator.

**Tabel 4 Rekapitulasi Pendapat Peserta FGD terhadap Penanganan Klaim**

<b>Identitas</b>	<b>Engineering Judgement</b>	<b>Negosiasi / Konsiliasi</b>	<b>Mediasi</b>	<b>Arbitrase</b>	<b>Litigasi / Pengadilan</b>
A	✓	✓	✓		
B	✓	✓	✓		
C	✓	✓	✓		
D	✓	✓	✓	✓*	✓*
E	✓	✓	✓	✓*	✓*
F	✓	✓	✓		
G	✓	✓	✓		

Berdasarkan diskusi Sesi I pada FGD tersebut, rekapitulasi penanganan klaim dapat dilihat pada 4. Dapat disimpulkan bahwa dominasi peserta FGD memakai engineering judgement, negosiasi/konsiliasi dan mediasi sebagai strategi penanganan klaim. Arbitrase dan litigasi kurang dominan dipakai dalam strategi penanganan klaim karena memiliki kelemahan dari segi waktu dan biaya yang membutuhkan alokasi lebih.

**Tabel 5 Rekapitulasi Pendapat Peserta FGD Terkait Multi-stakeholders pada Proyek Hotel & Resort**

<b>Identitas</b>	<b>Perlu Koordinasi Lebih</b>	<b>Terbantu saat ada MK/QS</b>	<b>Potensi Waktu Terdampak</b>	<b>Potensi Biaya Terdampak</b>	<b>Potensi Mutu Terdampak</b>
A	✓		✓		
B	✓	✓			
C	✓				
D	✓		✓	✓	✓
E	✓	✓			
F	✓				
G	✓		✓	✓	✓

Berdasarkan diskusi Sesi II pada FGD tersebut, rekapitulasi terkait multi stakeholders pada proyek hotel & resort di Bali dapat dilihat pada Tabel 5. Semua peserta memiliki

kesamaan pendapat mengenai multi stakeholders pada proyek hotel dan resort memerlukan koordinasi lebih dalam pelaksanaannya. Tiga orang peserta berpendapat bahwa waktu terdampak akibat kondisi ini. Dampak terhadap biaya dan mutu disetujui oleh dua peserta FGD. Pernyataan bahwa koordinasi terbantu dengan adanya konsultan MK dan QS disetujui oleh dua peserta FGD.

Strategi penanganan klaim yang paling banyak dipilih yaitu negosiasi dan mediasi karena lebih memudahkan adanya solusi dibandingkan arbitrase dan pengadilan yang menghabiskan banyak waktu dan juga biaya. Administrasi dan dokumentasi yang kuat dan jelas sangat membantu dalam menyelesaikan klaim. Koordinasi antar vendor, konsultan maupun operator akan sangat membantu mengurangi perselisihan dan klaim tambahan yang muncul selama dilakukan record bukti koordinasi. Temuan pada sesi FGD ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan Chandra et al (2005b) yang menyebutkan metode penyelesaian klaim yang menempati posisi pertama yaitu engineering judgement yang kemudian diikuti oleh negosiasi. Posisi selanjutnya yaitu mediasi, arbitrase dan metode terakhir yaitu litigasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan seperti pemaparan bab VI diatas, maka dapat disimpulkan seperti berikut.

1. Variation Order menjadi jenis klaim yang banyak terjadi karena berkaitan dengan perubahan dalam proses konstruksi proyek hotel dan resort yang masih terus berlangsung setelah konstruksi dimulai. Adapun jenis klaim kerugian menjadi jenis paling terakhir yang terjadi pada proyek hotel dan resort karena baik pihak owner, konsultan maupun kontraktor memiliki kemauan untuk meminimalisir kerugian yang terjadi antar para pihak. Jenis klaim yang signifikan terjadi pada proyek hotel & resort di Bali secara berurutan yaitu
  - a. Variation Order
  - b. Contract Change Order
  - c. Klaim kondisi lapangan
  - d. Klaim keterlambatan (EOT)
  - e. Klaim penyesuaian harga
  - f. Klaim biaya overhead
  - g. Klaim kerugian
2. Tambahan/pengurangan ruang lingkup pekerjaan merupakan penyebab utama munculnya klaim karena proses koordinasi yang banyak antara pihak owner, konsultan dan kontraktor terus terjadi selama periode konstruksi. Hal ini dapat menyebabkan klaim Variation Order sebagai klaim paling umum. Empat besar penyebab klaim yang signifikan terjadi pada proyek hotel & resort di Bali secara berurutan yaitu:
  - a. Tambahan/pengurangan ruang lingkup pekerjaan
  - b. Perubahan material/spesifikasi
  - c. Perubahan/perbedaan/kesalahan desain pada kondisi lapangan
  - d. Percepatan pekerjaan
3. Strategi penanganan klaim yang paling banyak dipilih yaitu negosiasi dan mediasi karena lebih memudahkan adanya solusi dibandingkan arbitrase dan pengadilan, yang menghabiskan banyak waktu dan biaya. Administrasi dan dokumentasi yang kuat dan jelas sangat membantu dalam menyelesaikan klaim. Koordinasi antar vendor, konsultan maupun operator akan sangat membantu mengurangi perselisihan dan klaim tambahan yang muncul selama dilakukan record bukti koordinasi. Selain itu adanya konsultan MK dan QS pada proyek hotel dan resort membantu proses koordinasi untuk meminimalisir terjadinya perselisihan potensi klaim.

## REFERENSI

- Akhilesh Ganti. 2024. Weighted Average Definition and How It Is Calculated and Used. [cited June 15, 2025]. Available from: URL: <https://www.investopedia.com/terms/w/weightedaverage.asp>
- Ariani, V., Roza, F., Sari, E., Fakultas, A., Sipil, T., Perencanaan, D., Hatta, U.B., Id, V.A. 2019. *PERINGKAT FAKTOR PENYEBAB YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA KLAIM DARI KONTRAKTOR KE OWNER PADA PROYEK KONSTRUKSI DI KOTA PADANG*. 2(1).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2023. *Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali 2021-2023*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2024. *Kunjungan Wisatawan dan Tingkat Hunian Kamar di Bali*. Bali.
- Byjus. 2024. Weighted Average Formula. [cited June 15, 2025]. Available from: URL: <https://byjus.com/weighted-average-formula/>
- Chandra, H.P., Tunardih, E.C., Soetiono, I. 2005a. STUDI TENTANG PENGAJUAN KLAIM KONSTRUKSI DARI KONTRAKTOR KE PEMILIK BANGUNAN. *Civil Engineering Dimension*, 7(2): 90–96.
- Chandra, H.P., Tunardih, E.C., Soetiono, I. 2005b. STUDI TENTANG PENGAJUAN KLAIM KONSTRUKSI DARI KONTRAKTOR KE PEMILIK BANGUNAN. *Civil Engineering Dimension*, 7(2): 90–96.
- Dezolt, D., Mckinnie, R.M. 2007. “The Application of Complexity Theory to the Field of Project Management.”
- Eric T Brey. 2009. *Resort Definition & Classifications, Resort Definition*. The University of Memphis – Center for Resort and Hospitality Business.
- Fisk, E.R., Reynolds, W.D. 2010. *Construction Project Administration*.
- Ghozali. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. 10th Ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbreath, R.D. 1992. *MANAGING CONSTRUCTION CONTRACTS: Operational Controls for Commercial Risks*. 2nd Ed. Wiley.
- Hansen, S. 2016. *Investigation of Types and Causes of Construction Claims in Indonesia INVESTIGATION ON TYPES AND CAUSES OF CONSTRUCTION CLAIMS IN INDONESIA*.
- Heryana, A. 2018. *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*.
- Johnson, J.W., Lebreton, J.M. 2004. History and Use of Relative Importance Indices in Organizational Research. *Organizational Research Method*, 7(3).
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013*. , (2013).
- Prabowo, H., Putu Adi Sanjaya, S., Purwani Dewi, M., Regina Salve, H., Marissa, A., Fitriati Firdaus, minatus, Aziz Afandi, N., Nur Kusumastuti, A., Psikologi Universitas Gunadarma, F., Penanggulangan Bencana Provinsi Bali, B., Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwa IAIN Kediri, P. 2022. *PROCEEDING THE 2 nd INTERNATIONAL CONFERENCE SOCIOLOGY, UNIVERSITY OF MATARAM IDENTITY OF BALI IN THE FACE OF THE RUSH OF TOURISM FOR THREE DECADES*.
- Rossi, A. 2023. *R Tools for Market Research*.
- Rostiyanti, S.F., Hansen, D.S. 2017. PERSPEKTIF PEMILIK PROYEK TERHADAP PERMASALAHAN DALAM MANAJEMEN KLAIM KONSTRUKSI. In *Jurnal Spektran* (Vol. 5).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

- Taurano, G.A., Hardjomuljadi, S. 2013. ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PADA PROYEK KONSTRUKSI YANG MENGGUNAKAN FIDIC CONDITIONS OF CONTRACT FOR PLANT AND DESIGN BUILD. In *Jurnal Konstruksia* / (Vol. 5).
- Tela, N. 2016. -*KLAIM PADA KONTRAK KERJA KONSTRUKSI DI INDONESIA DAN CARA PENYELESAIANNYA*.
- Yasin, N. 2014. *Kontrak Konstruksi di Indonesia*. II. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.