

ABSTRAK

Perancangan merupakan proses mentransformasikan persepsi mengenai kondisi lingkungan kedalam rencana dan dapat dilaksanakan dengan teratur. Dalam dunia arsitektur terdapat pedoman yang dijadikan acuan arsitek untuk melakukan proses perancangan yaitu *American Institute of Architect (AIA)* yang mencakup tahapan rancangan skematik, tahap pengembangan rancangan, tahap dokumen konstruksi, tahap pelelangan dan tahap administrasi kontrak. Namun pada kenyataannya seringkali arsitek tidak memperhatikan dan melaksanakan tahapan tersebut sehingga berdampak kepada hasil rancangan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kesesuaian proses perancangan yang digunakan dalam memberikan layanan desain berpengaruh terhadap kepuasan klien. Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan klien adalah kemampuan mampu menampilkan pengetahuan yang memadai tentang arsitektur. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kesesuaian proses perancangan dari dua biro arsitek dengan pendekatan AIA terhadap tingkat kepuasan klien mereka terkait hasil perancangan. Pada penelitian ini penulis akan fokus untuk mengkaji hubungan antara kesesuaian tahapan yang dilakukan oleh arsitek terhadap kepuasan klien. Studi kasus yang dipilih oleh penulis adalah kasus yang terjadi pada biro konsultan RD+Architect dan CV. Arupadathu Krasitama. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer lalu dibandingkan dengan fakta yang terjadi. Data primer berbentuk data tingkat kepuasan secara kualitatif diperoleh melalui proses wawancara dan menyebar kuesioner yang ditujukan kepada klien dan data primer lain berupa gambar desain diperoleh dari kedua biro konsultan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan ditemukan bahwa perusahaan yang menggunakan tahapan proses perancangan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh AIA memperoleh nilai kepuasan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menjadikan pedoman AIA sebagai acuan proses tahap perancangan.

Katakunci: *kesesuaian, proses perancangan, American institute of architect, kepuasan klien*