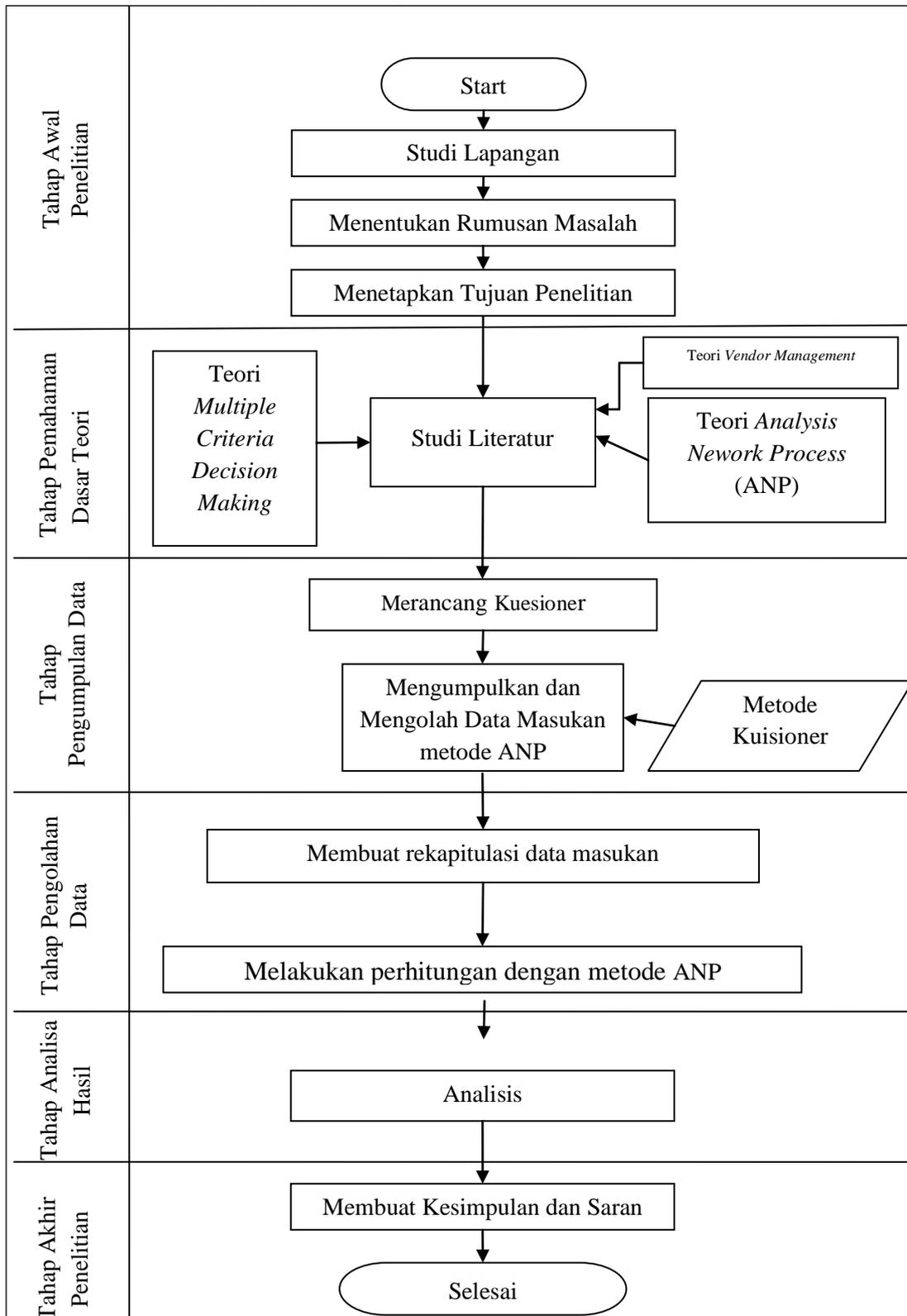


## BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH

### 3.1 Diagram Alur Pemecahan Masalah

Berikut adalah langkah-langkah diagram alur yang digunakan dalam pemecahan masalah sesuai dengan yang tertera pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Alir Metode Penelitian (Sumber: hasil pengolahan

### 3.2 Pembahasan Langkah-Langkah Pemecahan Masalah

Berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam memecahkan masalah:

#### 1. Studi Lapangan

Untuk dapat menyusun laporan kerja praktik, penulis melakukan studi lapangan atau melakukan pengamatan secara langsung di lapangan yang berlangsung selama 2 (dua) bulan yaitu terhitung sejak 2 Juli 2018 hingga 14 September 2018 dan bertempat di PT. PLN (Persero) Area Bali Selatan pada Divisi Konstruksi dan Gudang PLN Area Bali Selatan.

#### 2. Penetapan Perumusan Masalah

Merupakan tahap mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang terjadi yang berguna untuk diolah dengan metode-metode yang telah disesuaikan dengan pokok permasalahan.

#### 3. Penetapan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperoleh dari hasil identifikasi, yaitu untuk mengetahui cara menentukan penilaian *vendor* berdasarkan kriteria *Performa*, *Delivery*, *Flexibility*, dan *Responsibility*, dan mengetahui kriteria yang menjadi prioritas dalam penilaian *vendor* di PT. PLN (Persero) Area Bali Selatan serta mengetahui *vendor* yang memiliki penilaian terbaik di PT. PLN (Persero) Area Bali Selatan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Pada bagian ini, ditentukan pula batasan masalah yang akan diteliti sehingga penelitian lebih terarah, fokus dan berjalan sesuai dengan rencana.

#### 4. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti menentukan dan mempelajari dasar teori yang dibutuhkan dalam membahas pokok permasalahan penelitian. Landasan teori ini kemudian akan dijadikan acuan dalam pelaksanaan laporan kerja praktik. Dasar teori yang digunakan meliputi teori *Vendor Management*, teori MCDM, dan teori ANP.

#### 5. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam tahap ini, dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan dilakukan kepada pihak yang berwenang atau berhubungan

dengan penilaian *vendor*. Pada intinya, proses ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam perhitungan metode ANP. Dalam proses ini, tahap-tahap yang dilakukan antara lain

- a. Mendefinisikan permasalahan dan tujuan pemecahan masalah beserta menentukan kriteria.
- b. Merancang kuesioner dan penghitungan sampling untuk menentukan jumlah responden yang akan mengisi kuesioner.
- c. Melakukan pengumpulan data-data relevan dengan metode kuesioner.
- d. Mengolah data dengan metode yang telah ditentukan agar data dapat dianalisis.

## **6. Analisis Data**

Tahap ini dilakukan untuk menganalisa data yang telah didapatkan dari pengolahan data, sehingga identifikasi dan tujuan masalah yang sudah ditentukan dapat terpecahkan.

## **7. Membuat Kesimpulan Penelitian**

Setelah melakukan pembahasan analisis data terhadap hasil pengolahan data, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan saran.

### **3.3 Penyusunan Kuesioner**

Dalam laporan ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, berikut adalah tahapan dalam penyusunan kuesioner.

#### **1. Identifikasi Kriteria**

Berdasar pada komitmen PLN AREA Bali Selatan dalam memberikan *World Class Service*, terdapat beberapa kriteria penting yang menjadi acuan yaitu dilihat dari segi *Quality*, *Delivery*, *Flexibility*, dan *Responsibility*. Akan tetapi peneliti berpendapat, berdasarkan pendapat A. Pasuraman, *Delivery*, *Flexibility*, dan *Responsibility* termasuk dalam dimensi mengukur kualitas. Maka dari itu dalam penilaian ini, kriteria *Quality* diganti menjadi *Performa* untuk lebih memfokuskan dalam menilai kualitas kinerja *vendor*. Hal tersebutlah yang dijadikan acuan oleh peneliti sebagai kriteria penilaian. Setelah mengetahui kriteria penilaian, selanjutnya adalah menentukan sub-

kriteria. Untuk menentukan sub-kriteria penilaian, dilakukan dengan berkonsultasi dengan tim pengawas dari PLN AREA Bali Selatan. Adapun penjabaran dari kriteria dan sub-kriteria adalah sebagai berikut.

a. **Performa** : Merupakan tingkat baik buruknya *vendor* dalam kaitannya dengan jasa yang dihasilkan.

Sub-kriteria dari *Performa* :

1. **Kelengkapan Peralatan** : adalah suatu kondisi dimana *vendor* memiliki peralatan yang lengkap untuk menggarap/mengerjakan proyek.
2. **Ketepatan waktu pengerjaan proyek** : adalah suatu kondisi dimana *vendor* mampu mengerjakan proyek sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dalam kontrak/perjanjian.
3. **Kelengkapan Alat Pelindung Diri (APD)** : adalah kondisi dimana dalam menjalankan pekerjaannya, *vendor* selalu menekankan kepada pekerja untuk mengutamakan keselamatan berdasarkan standar Sistem Manajemen Keselamatan Keselamatan Kerja (SMK3) dengan selalu mengenakan kelengkapan APD.
4. **Kuantitas Tenaga Kerja** : adalah kondisi *vendor* yang dilihat dari jumlah pekerjanya. Karena kuantitas pekerja yang dimiliki akan berpengaruh pada proses penggarapan proyek yang akan dikerjakan.
5. **Hasil Akhir Pekerjaan** : adalah kondisi final dari proyek yang dikerjakan *vendor*

b. **Delivery** : Mengenai kemampuan *vendor* dalam menyampaikan/ sebagai penghubung antara pihak manajemen dan pekerjanya.

c. **Flexibility** : Berhubungan dengan kemampuan *vendor* dalam beradaptasi dan bekerja secara efektif

Sub kriteria dari *Flexibility* :

1. **Kemampuan pemenuhan permintaan** : suatu kemampuan dimana *vendor* mampu memenuhi permintaan sesuai instruksi atau ekspektasi dari pihak manajemen.
  2. **Kemampuan mengikuti perubahan regulasi** : suatu kemampuan dimana *vendor* mampu mengikuti/ menyesuaikan dengan perubahan aturan/ regulasi.
  3. **Kemudahan Koordinasi/Akses Komunikasi** : suatu kondisi yang berkaitan dengan kemudahan dalam menghubungi/berkoordinasi dengan *vendor*
- d. **Responsibility** : Berhubungan dengan kemampuan *vendor* dalam menanggapi masalah dan tanggungjawabnya terhadap hal yang sedang/sudah dikerjakan.

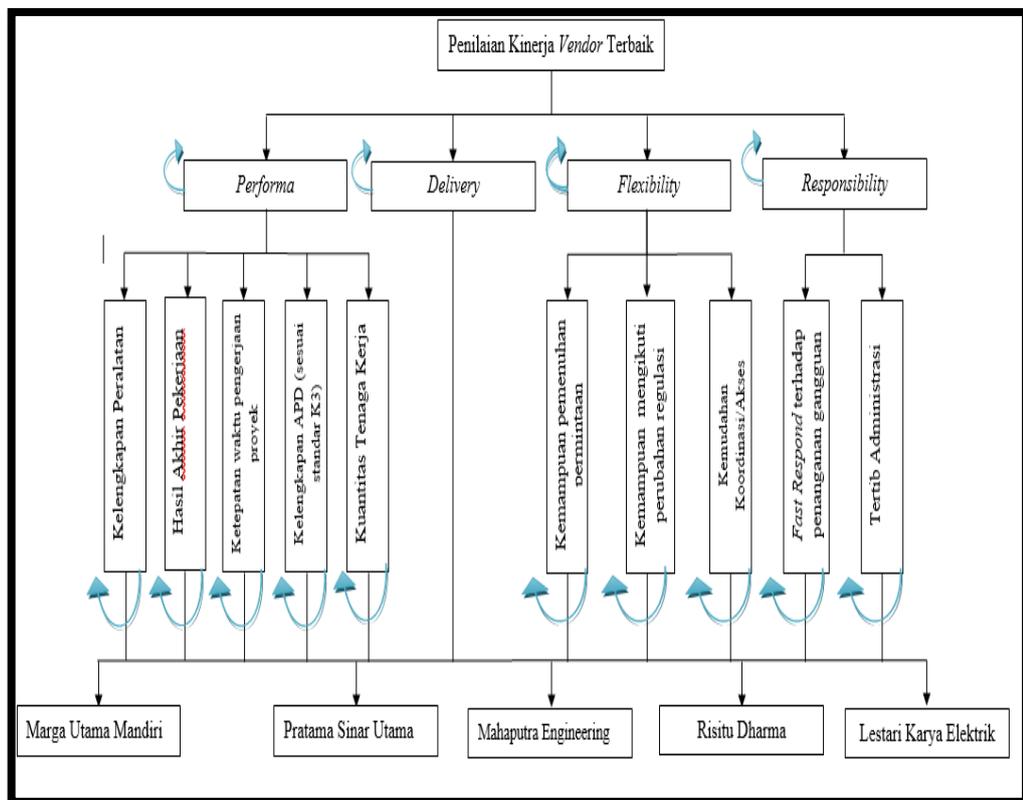
Sub kriteria dari *Responsibility* :

1. **Fast Respond terhadap penanganan gangguan** : kemampuan *vendor* dalam menanggapi instruksi penanganan gangguan.
2. **Tertib Administrasi** : kemampuan *vendor* untuk dapat melaporkan atau melengkapi aspek administrasi secara tepat waktu.

Setelah menentukan kriteria dan sub-kriteria, tahap selanjutnya adalah menentukan alternatif. Dalam hal ini peneliti memilih 5 (lima) *vendor* dari PLN AREA Bali Selatan yaitu *vendor* pengadaan pekerjaan jasa konstruksi yang memiliki nilai Kontrak Harian Sementara (KHS) di Tahun 2018. Hal ini dikarenakan 5 (lima) *vendor* tersebut dianggap telah memiliki kredibilitas yang baik sehingga terpilih untuk melaksanakan proyek dengan nilai kontrak yang tinggi. Berikut adalah daftar *vendor* yang terpilih sebagai alternatif.

- a. Marga Utama Mandiri
- b. Pratama Sinar Utama
- c. Mahaputra Engineering
- d. Risitu Dharma
- e. Lestari Karya Elektrik

Berdasarkan kriteria, sub-kriteria dan alternatif diatas, berikut adalah bagan *network*nya yaitu pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Bagan *Network* Penilaian Kinerja Vendor Terbaik

## 2. Design Kuesioner

Tahap selanjutnya yaitu menentukan *Design* Kuesioner. Adapun susunan kuesioner yaitu :

- a. Kata Pengantar  
Pada bagian ini berisi prakata untuk responden.
- b. Tujuan Penelitian  
Pada bagian ini dituliskan tujuan dari penelitian.
- c. Kriteria Pembobotan  
Pada bagian ini dituliskan ketentuan penilaian (*judgment*) terhadap elemen-elemen dari setiap level yang didasarkan atas bobot prioritas atau kepentingannya. Penilaian pada responden dinyatakan secara numerik (skala 1 sampai 9) dengan definisi verbal seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Kriteria Pembobotan

Intensitas Pentingnya	Definisi
1	Sama Penting
3	Sedikit lebih penting
5	Agak lebih penting
7	Jauh lebih penting
9	Mutlak lebih penting
2,4,6,8	Nilai antara angka diatas
Reciptoral	Jika $A/B = 9$ Maka $B/A = 1/9$

Berikut adalah contoh *form* kuesioner.

Kriteria A	Skala																Kriteria B	
<i>Perfor ma</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Flexibility</i>
<i>Perfor ma</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Responsibility</i>
<i>Perfor ma</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Delivery</i>

Jika elemen pada kolom sebelah kiri (kolom A) lebih penting dibandingkan dengan elemen sebelah kanan (kolom B) maka nilai perbandingan ditulis pada sisi (1 sampai 9) sebelah kiri dan jika sebaliknya, maka ditulis di sebelah kanan.

d. Definisi Kriteria

Pada bagian ini dijabarkan definisi dari kriteria sekaligus sub-kriteria yang telah ditentukan untuk penilaian.

e. Petunjuk Pengisian

Pada bagian ini dijabarkan petunjuk pengisian kuesioner.

f. Daftar Pertanyaan

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian kinerja *vendor*.

3. Menentukan Responden

Pada tahap terakhir adalah menentukan responden dengan menggunakan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota* sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Dimana :

N = Jumlah Populasi

e = *Error* yang diharapkan

Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 10 orang dari *staff* divisi Jaringan, divisi Perencanaan, dan divisi Konstruksi dari PT PLN (Persero) Area Bali Selatan yang berwenang memberikan penilaian terkait kinerja *vendor*, dengan *error* 5% atau 0,05. Sehingga hasilnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{10}{(1 + 10 \times 0,05^2)} = 9,76$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil 9,76 yang berarti bahwa dibutuhkan sebanyak paling tidak 10 responden agar didapatkan data yang *valid*.