

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibiayai dari APBN/APBD, baik secara swakelola maupun oleh penyedia barang/jasa. Pada penyerapan anggaran yang diambil dari APBN/APBD melalui pengadaan barang/jasaini menjadi faktor yang sangat penting. Maka, tidak heran bila kegiatan pengadaan barang/jasa menjadi salah satu kegiatan pemerintahan yang banyak ‘diburu’ para pemilik badan usaha.

Pada pelelangan manual tertulis pada dokumen pengadaan yang hanya dapat diambil oleh penyedia yang mendaftar dan apabila ada perubahan tahapan pelelangan maka Pokja ULP/Panitia Pengadaan mengumumkan melalui papan pengumuman dan juga hanya dapat diakses oleh peserta pelelangan atau pengunjung yang “kebetulan” melihat-lihat papan pengumuman. Pengumuman pemenang pada lelang manual dilaksanakan juga pada papan pengumuman yang memuat nama peserta yang jadi pemenang dan dua cadangan apabila ada. Peserta yang lain tidak dapat melihat siapa-siapa saja yang gugur dalam tahapan pemilihan serta alasan pengguguran peserta. Hal ini berarti keterbukaan atau transparansi lelang manual dibatasi oleh akses kepada papan pengumuman dan media cetak. (Khalid Mustafa).

Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia. Dengan majunya perkembangan teknologi, manusia dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Tidak terkecuali bagi dunia usaha jasa konstruksi, teknologi telah menjadi salah satu upaya pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang transparan dan terbuka serta tidak berpihak sehingga tercipta iklim persaingan usaha yang sehat.

Saat ini telah diterapkan aplikasi pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik yang disebut dengan E-Procurement. *E-procurement* merupakan suatu proses pengadaan

yang mengacu pada penggunaan internet sebagai sarana informasi dan komunikasi (Croom dan Jones, 2007). *E-procurement* merupakan layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Sistem ini berusaha mengatur transaksi bisnis melalui teknologi komputer, di mana proses pengadaan barang dan jasa dilakukan secara online. (Tutang Muhtar, 2011). Pemerintah saat ini memfokuskan diri pada teknologi, khususnya pengembangan e-Procurement yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Pekerjaan pemerintah dapat lebih terbuka dan adil/tidak diskriminatif apabila ditunjang dengan sistem digital untuk menjalankan tugasnya terutama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Persaingan usaha yang tidak sehat (*premanisme bad governance*), kolusi, persengkokolan antara pengguna jasa dan calon penyedia jasa, antara sesama calon penyedia jasa, informasi harga dan akses pasar yang terbatas dan tersekat-sekat (*fragmented*) melatar belakangi munculnya peraturan tentang pengadaan secara elektronik, dan saat ini hampir seluruh wilayah Indonesia sudah melaksanakan transaksi elektronik dalam hal pengadaan barang dan jasa dalam bidang konstruksi. (Tutang Muhtar, 2011).

Landasan hukum yang digunakan untuk penyelenggaraan sistem *e-procurement* (pengadaan elektronik) adalah Peraturan Presiden No.70 Tahun 2012 tentang “Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah” dan sebagai penyempurnaan Kepres No. 80 tahun 2003, serta peraturan-peraturan lain yang berlaku pada masing-masing Departemen, Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang menggunakan system layanan ini. Dikeluarkannya Perpres No. 70 Tahun 2012 bertujuan agar pengadaan barang/jasa Instansi Pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan prinsip persaingan yang sehat, transparan, terbuka, perlakuan adil dan layak bagi semua pihak, sehingga hasilnya dapat dipertanggung jawabkan baik dari segi fisik, keuangan maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas Pemerintah dan pelayanan masyarakat.

Dalam pemerintahan Indonesia saat ini memang berusaha mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan menerapkan tata kelola yang baik (*good governance*). Kedua hal ini baru bisa tercapai jika penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada prinsip kepastian hukum, profesional, visioner, terbuka, adil/tidak diskriminatif, efisien, akuntabel, transparan, bersaing dan partisipatif.

Keterbukaan dalam pengadaan jasa konstruksi yaitu berarti pengadaan jasa dapat diikuti oleh semua penyedia jasa yang berasal dari seluruh wilayah di Indonesia yang memenuhi persyaratan/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas.

Adil/tidak diskriminatif adalah suatu sikap yang bebas dari diskriminasi, ketidakjujuran. Dengan demikian orang yang adil adalah orang yang sesuai dengan standar hukum baik hukum agama, hukum positif (hukum negara), maupun hukum sosial (hukum adat) yang berlaku. Tidak Diskriminatif adalah tidak merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, dimana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut.

Bersaing adalah proses sosial yang melibatkan individu atau kelompok yang saling berlomba dan berbuat sesuatu untuk mencapai kemenangan tertentu. Persaingan dapat terjadi apabila beberapa pihak menginginkan sesuatu yang terbatas atau sesuatu yang menjadi pusat perhatian umum. Persaingan berlangsung tanpa ancaman atau kekerasanyaitu persaingan yang wajar dengan mematuhi aturan main tertentu yang disebut persaingan sehat dan memberi dampak positif bagi pihak-pihak yang bersaing, yaitu adanya motivasi untuk lebih baik. Namun jika persaingan sudah tidak sehat, maka persaingan akan memberi dampak buruk bagi kedua belah pihak.

Keterbukaan, adil/tidak diskriminatif dan persaingan sehat yang tinggi dalam pelaksanaan pembangunan, perlu adanya partisipasi dari masyarakat. Masyarakat dilibatkan dalam pembangunan karena tujuan dari pembangunan adalah untuk mensejahterakan masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan aspek yang terpenting untuk diperhatikan karena merupakan objek dari pembangunan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah kerjasama antara rakyat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka dalam skripsi ini akan dicoba untuk mengevaluasi pengadaan barang/jasa dengan E-PROCUREMENT dikota malang ditinjau dari segi keterbukaan, adil/tidak diskriminatif dan bersaing.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement sudah terbuka?
2. Apakah proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement di Kota Malang sudah adil/tidak diskriminatif?
3. Apakah proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement di Kota Malang sudah bersaing?
4. Berapa tingkat keterbukaan yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?
5. Berapa tingkat adil/tidak diskriminatif yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?
6. Berapa tingkat persaingan sehat yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?
7. Apa saja faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk keterbukaan pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?
8. Apa saja faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk adil/tidak diskriminatif pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?
9. Apa saja faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk persaingan sehat pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang?

1.3 Tujuan penelitian.

1. Untuk mengetahui proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement sudah terbuka.
2. Untuk mengetahui proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement di Kota Malang sudah adil/tidak diskriminatif.
3. Untuk mengetahui proses pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang dengan e-procurement di Kota Malang sudah bersaing.

4. Untuk mengetahui tingkat keterbukaan yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.
5. Untuk mengetahui tingkat adil/tidak diskriminatif yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.
6. Untuk mengetahui tingkat persaingan sehat yang dihasilkan dari proses e-procurement dalam pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.
7. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk keterbukaan pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.
8. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk adil/tidak diskriminatif pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.
9. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendapat perhatian utama untuk persaingan sehat pada pengadaan pekerjaan konstruksi di Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti, untuk mengembangkan pengetahuan dan pemahaman mengenai sistem *e-procurement*.
2. Bagi kepentingan teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan penelitian bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan umumnya dan sistem pelelangan barang dan jasa secara *online* khususnya pada LPSE di Kota Malang, serta dapat juga digunakan sebagai bahan acuan atau dasar untuk penelitian selanjutnya.
3. Kegunaan praktis, dari hasil penelitian diharapkan sebagai sarana untuk membandingkan antara teori yang didapat saat perkuliahan dan praktek di lapangan, serta dapat memberikan manfaat bagi LPSE di Kota Malang sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1.5 Batasan Masalah

Guna memberikan arah yang lebih terfokus serta mempermudah penyelesaian masalah dengan baik sesuai dengan tujuan yang dicapai, maka perlu adanya pembatasan permasalahan atau ruang lingkup sebagai berikut :

1. Penelitian ini mengukur mengenai pengaruh penerapan e-procurement terhadap keterbukaan, adil/tidak diskriminatif dan bersaing pengadaan konstruksi di kota Malang.
2. Penelitian ini mengevaluasi pekerjaan konstruksi di Kota Malang yang pengadaannya dilakukan secara e-procurement.
3. Penelitian ini diambil dengan mengumpulkan data pekerjaan konstruksi dengan e-procurement di Kota Malang pada tahun diberlakukan perpres 70 tahun 2012 sampai dengan tahun 2013.
4. Penelitian ini mengevaluasi pekerjaan konstruksi dengan nilai ≥ 5 miliar melalui metode pelelangan umum dengan e-procurement di kota Malang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendahuluan

Penerapan sistem pelelangan secara *online* oleh LPSE dapat berjalan dengan baik apabila adanya partisipasi dari masyarakat. Tanpa adanya partisipasi dari masyarakat maka suatu program tidak akan berjalan sesuai dengan perencanaan. Sistem pelelangan barang dan jasa dapat berjalan dan dapat memberikan pelayanan publik yang baik apabila mendapatkan perhatian dari masyarakat atau rekanan.

Suatu informasi yang telah dibuat apabila pembangunan informasi tersebut tanpa adanya peran serta dari masyarakat maka sistem informasi tersebut tidak akan berjalan atau gagal. Maka dari itu pelelangan barang dan jasa dapat terlaksana dengan adanya partisipasi masyarakat sehingga informasi pelelangan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tinggi rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pelelangan barang dan jasa ditentukan dari seberapa jauh masyarakat tersebut terlibat dalam setiap proses partisipasi masyarakat. Menurut Taliziduhu Ndraha terdapat lima fase dalam partisipasi masyarakat yaitu:

1. Fase informasi
2. Fase perencanaan
3. Fase penentuan anggaran
4. Fase hasil
5. Fase evaluasi

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan langsung masyarakat dalam setiap pembangunan sehingga pembangunan yang dilaksanakan akan dengan mudah tercapai melalui tahapan partisipasi. Informasi adalah keterlibatan secara aktif yang ditunjukkan oleh masyarakat setelah informasi pelelangan barang dan jasa di LPSE telah diterima.

Informasi dapat dilihat dengan menggunakan indikator sebagai berikut frekuensi penerimaan informasi tentang program pelelangan barang dan jasa di LPSE yang akan dilaksanakan, tanggapan atau respon yang diberikan setelah menerima informasi pelelangan barang dan jasa di LPSE, mencari keterangan mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan dalam pelelangan barang dan jasa di LPSE dan mengajak rekanan yang lain untuk terlibat dalam pelelangan barang dan jasa di LPSE.

Evaluasi adalah keterlibatan secara aktif yang ditunjukkan oleh masyarakat dalam penilaian kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan pelelangan barang dan jasa di LPSE, serta seberapa jauh hasil pelelangan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi dapat dilihat dari memberikan penilaian terhadap hasil pelelangan barang dan jasa di LPSE serta pengambilan keputusan setelah penilaian dari hasil pelelangan barang dan jasa di LPSE.

Tabel 2.1 Matriks Perbedaan Keppres No. 80 Tahun 2003, Perpres No. 54 Tahun 2010, Perpres No. 3 Tahun 2011 dan Perpres No. 70 Tahun 2012

**Matriks Perbedaan Antara
Keputusan Presiden No. 80 Tahun 2003, Peraturan Presiden (Perpres) No. 54
Tahun 2010, Perpres No. 35 Tahun 2011 (Perubahan Pertama), dan Perpres No. 70 Tahun 2012 (Perubahan Kedua) dari segi keterbukaan, adil/tidak diskriminatif, dan Bersaing.**

NO	TOPIK	KEPPRES 80/2003	PERPRES 54/2010 DAN PERPRES 35/2011	PERPRES 70/2012
KETENTUAN UMUM				
Perpres 70/2012 memberikan tata cara khusus untuk memperoleh tenaga konsultan Internasional yang selama ini sulit memenuhi persyaratan pengadaan di Indonesia, seperti persyaratan ijin usaha dan perpajakan.				
1.	Perencanaan Pengadaan	Pembagian tanggung jawab dalam perencanaan pengadaan antara PA/KPA dan PPK belum diatur dengan jelas	Lingkup perencanaan: 1. PA/KPA membuat rencana umum dan pembiayaan pengadaan; 2. PPK membuat rencana (teknis) pengadaan; 3. ULP membuat rencana pelaksanaan (pelelangan/seleksi) pengadaan.	a. Mengumumkan Rencana Umum Pengadaan (RUP) Barang/Jasa pada masing-masing Kementerian/Lembaga/Institusi secara terbuka kepada masyarakat luas setelah rencana kerja dan anggaran Kementerian/Lembaga/Institusi disetujui oleh DPR untuk pengadaan yang bersumber dari APBN. Sedangkan untuk pengadaan yang bersumber dari APBD diumumkan setelah

PENYEDIA BARANG/JASA				
2	Persyaratan	- Kemampuan Dasar (KD) untuk pengadaan Barang, Jasa Pemborongan dan Jasa Lainnya - Sisa Kemampuan Paket (SKP) untuk pengadaan Jasa Pemborongan	- Kemampuan Dasar (KD) untuk pengadaan Pekerjaan Konstruksi dan Jasa Lainnya - Sisa Kemampuan Paket (SKP) untuk pengadaan Pekerjaan Konstruksi dan Jasa Lainnya	Tetap

RENCANA UMUM PENGADAAN				
3	Ketentuan umum	Belum diatur dengan jelas	- Disusun oleh PA - Meliputi kegiatan dan anggaran yg akan - dibiayai oleh K/L/D/I sendiri - dibiayai dengan co-financing	Penambahan ketentuan: - PA menyampaikan kebijakan umum penetapan penggunaan produk dalam negeri dalam RUP - RUP diumumkan kembali jika ada perubahan/penambahan - RUP pada Pemda diumumkan PA setelah RKT dibahas dan disetujui bersama

PENGADAAN BARANG/JASA MELALUI PENYEDIA BARANG/JASA				
METODE PEMILIHAN PENYEDIA BARANG/JASA				
4	Pengadaan Pekerjaan Konstruksi	1. Pelelangan Umum 2. Pelelangan Terbatas 3. Pemilihan Langsung 4. Penunjukan Langsung	1. Pelelangan Umum 2. Pelelangan Terbatas 3. Pemilihan Langsung 4. Penunjukan Langsung 5. Pengadaan Langsung	Tetap

METODE EVALUASI				
5	Metode evaluasi sistem nilai dan biaya selama umur ekonomis	Penggunaan metode evaluasi tergantung pertimbangan panitia	Hanya untuk pengadaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang bersifat kompleks.	Ditambah: Evaluasi sistem nilai dan biaya selama umur ekonomis dapat dilakukan untuk metode pasca kualifikasi, jika penilaian teknis berpengaruh terhadap harga namun bukan pekerjaan kompleks
6	Persyaratan penggunaan Sistem Nilai	Besaran bobot teknis dan biaya sesuai dengan yang ditetapkan dalam dokumen pengadaan	a. besaran bobot biaya antara 70% s/d 90% dari total bobot keseluruhan; b. unsur yang dinilai harus bersifat kuantitatif atau yang dapat dikuantifikasikan; dan c. tata cara dan kriteria ----- jelas dan rinci dalam Dokumen Pengadaan	Tetap
Metode evaluasi penunjukan langsung dihilangkan karena merupakan metode pemilihan dan bukan metode evaluasi				

PENGUMUMAN				
7	Media Pengumuman Pengadaan Barang/Jasa	a. Papan Pengumuman Resmi Untuk Masyarakat b. Surat Kabar Propinsi dan/atau Nasional	a. Website K/L/D/I, b. Papan pengumuman resmi c. Portal Pengadaan Nasional melalui LPSE	Website K/L/D/I diubah menjadi website Kementerian/Lembaga/Pe merintah Daerah/Institusi
8	Pengumuman atas penetapan penyedia barang/jasa	Papan Pengumuman Resmi untuk Masyarakat	a. Website K/L/D/I, b. Papan pengumuman resmi	- Hasil pelelangan/seleksi diumumkan di website K/L/Pemda/Institusi dan Portal Pengadaan Nasional - Hasil Penunjukan langsung di website K/L/Pemda/Intitusi

9	Unsur-unsur Pengumuman Hasil Pemilihan Penyedia	Belum diatur	Belum diatur	Terdiri dari: - Nama paket dan nilai total HPS - Nama, NPWP, alamat, dan - Hasil Evaluasi Penawaran
10	Pengumuman		ULP mengumumkan pelaksanaan pengadaan barang/jasa kepada masyarakat setelah: - Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) disetujui - DIPA/DPA disahkan	Pokja ULP mengumumkan pelaksanaan pengadaan barang/jasa kepada masyarakat setelah: - Penetapan APBD - RKA K/L/I disetujui oleh DPR (APBN) Dalam hal DIPA/DPA tidak ditetapkan atau alokasi anggaran dalam DIPA/DPA yang ditetapkan kurang dari nilai pengadaan yang diadakan, proses

				pemilihan dibatalkan
11	Penetapan Pemenang	Dilakukan oleh PPK setelah diusulkan oleh Panitia	Dilakukan oleh Pejabat Pengadaan/Pokja ULP terhadap 1 (satu) penyedia	Pokja ULP dapat menetapkan hasil pemilihan ≥ 1 (satu) penyedia, jika perlu.
SANGGAHAN DAN SANGGAHAN BANDING				
12	Sanggahan dan sanggahan banding	Sanggah diajukan ke PPK dan sanggah banding ke PA/Kepala Daerah	- Sanggah ke Panitia/ULP, dan sanggah banding ke Menteri/Kepala Lembaga/Kepala Daerah/Pimpinan Institusi (dgn tembusan ke PPK, ULP, APIP dan LKPP); - Sanggahan banding menghentikan proses pengadaan;	- Hanya peserta yang memasukkan penawaran yang dapat menyampaikan sanggahan - Pimpinan K/L/Pemda/I dapat menugaskan pejabat untuk menjawab sanggahan banding: - Pejabat Eselon III (K/L/I) - Sekda atau PA (Pemda)
- Proses sanggah banding saat ini melibatkan LKPP dengan memberikantembusan sanggah banding ke LKPP selain ke APIP. Dengan penghentian proses lelang pada saat terjadi sanggah banding, maka diharapkan K/L/D/I dapat lebih memperhatikan jawaban dan proses sanggah - Pada Perpres 70/2012, sanggah hanya dapat dilakukan oleh penyedia yang mendaftar dan memasukkan dokumen kualifikasi atau dokumen penawaran.				

13	Materi sanggah	a.l. termasuk: - adanya unsur KKN antara peserta; - adanya unsur KKN antara peserta dengan Pejabat/ULP	Materi sanggah: - penyimpangan terhadap ketentuan dan prosedur pelelangan; - rekayasa tertentu yg menghalangi terjadinya persaingan sehat; - penyalahgunaan wewenang oleh ULP/Pejabat berwenang lainnya	Tetap
Materi sanggah saat ini lebih fokus kepada permasalahan prosedur pengadaan. Segala yang berupa KKN menjadi materi aduan				
14	Masa Sanggah dan Sanggah Banding		Lelang/seleksi umum/ sederhana dan pemilihan langsung: - Masa sanggah kualifikasi 5 hari kerja (prakualifikasi) - Masa sanggah 5 hari kerja - Masa sanggah banding 5 hari kerja	Lelang/seleksi sederhana dan pemilihan langsung: - Masa sanggah 3 hari kerja - Masa sanggah banding 3 hari kerja
15	Jawaban Sanggah		Lelang/seleksi umum/ sederhana dan pemilihan langsung: - Jawaban sanggah 5 hari kerja - Jawaban sanggah banding 15 hari kerja	Lelang/seleksi sederhana dan pemilihan langsung: - Jawaban sanggah 3 hari kerja - Jawaban sanggah banding 5 hari kerja untuk pelelangan/seleksi sederhana dan pemilihan langsung, sedangkan yang lainnya tetap 15 hari kerja

PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK				
16	E-Procurement	E-Proc belum diwajibkan	E-Proc dimulai 2012 untuk sebagian paket pekerjaan	Sudah diwajibkan saat ini
Aturan ini diperkuat dengan Inpres Nomor 17 Tahun 2011 yang mewajibkan 40% paket pelelangan di daerah dan 75% di K/L/I dilaksanakan melalui e-procurement				
17	LPSE	Belum diatur	Kepala Daerah wajib membentuk LPSE	Tetap
18	Sistem e-procurement	Belum diatur	dikembangkan oleh LKPP	Tetap
19	e-tendering	Belum diatur	- Mulai dari pengumuman pengadaan sampai pemenang - Dilaksanakan dg sistem pengadaan secara elektronik yg diselenggarakan oleh LPSE	Penyusunan jadwal pelaksanaan melalui e-proc berdasarkan hari kalender. Batas akhir setiap tahapan adalah hari kerja.

ATURAN PERALIHAN				
20	Pemberlakuan Perpres			1. Perpres ini berlaku sejak diundangkan (1 Agustus 2012) 2. Pengadaan yang sedang dilaksanakan berdasarkan Perpres 54/2010, dilanjutkan dengan tetap berpedoman pada Perpres 54/2010. 3. Perjanjian/Kontrak yg telah ditandatangani berdasarkan Perpres 54/2010, tetap berlaku sampai dengan berakhirnya Perjanjian/Kontrak.

2.2 Metode Pemilihan Penyedia Jasa Konstruksi

Menurut perpres 70 tahun 2012 metode pemilihan penyedia barang dan jasa sebagai berikut :

1. Pelelangan Umum adalah metode pemilihan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya untuk semua pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua penyedia barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang memenuhi syarat.
2. Pelelangan Terbatas adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi dengan jumlah Penyedia yang mampu melaksanakan diyakini terbatas dan untuk pekerjaan yang kompleks.
3. Pemilihan Langsung adalah metode pemilihan Penyedia Pekerjaan Konstruksi untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
4. Penunjukan Langsung adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Jasa dengan cara menunjuk langsung 1 (satu) Penyedia Barang/Jasa.

5. Pengadaan Langsung adalah Pengadaan Barang/Jasa langsung kepada Penyedia Barang/Jasa, tanpa melalui Pelelangan/ Seleksi/ Penunjukan Langsung.

Pelelangan Umum untuk pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya dengan pascakualifikasi, metode satu sampul yang meliputi kegiatan:

1. pengumuman;
2. pendaftaran dan pengambilan Dokumen Pengadaan;
3. pemberian penjelasan;
4. pemasukan Dokumen Penawaran;
5. pembukaan Dokumen Penawaran;
6. evaluasi penawaran;
7. evaluasi kualifikasi;
8. pembuktian kualifikasi;
9. pembuatan Berita Acara Hasil Pelelangan;
10. penetapan pemenang;
11. pengumuman pemenang;
12. sanggahan; dan
13. Sanggahan Banding (apabila diperlukan).

Pelelangan Umum untuk pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya dengan pascakualifikasi, metode dua sampul yang meliputi kegiatan:

1. pengumuman;
2. pendaftaran dan pengambilan Dokumen Pengadaan;
3. pemberian penjelasan;
4. pemasukan Dokumen Penawaran;
5. pembukaan Dokumen Penawaran sampul I;
6. evaluasi Dokumen Penawaran sampul I;
7. pemberitahuan dan pengumuman peserta yang lulus evaluasi sampul I;
8. pembukaan Dokumen Penawaran sampul II;
9. evaluasi Dokumen Penawaran sampul II;

10. pembuktian kualifikasi;
11. pembuatan Berita Acara Hasil Pelelangan;
12. penetapan pemenang;
13. pengumuman pemenang;
14. sanggahan; dan
15. sanggahan banding (apabila diperlukan).

2.3 E-Procurement

E-procurement merupakan suatu proses pengadaan yang mengacu pada penggunaan internet sebagai sarana informasi dan komunikasi (Croom dan Jones, 2007). Selain itu Tatsis dkk., (2006) juga mendefinisikan *e-procurement* sebagai penggabungan manajemen, otomatisasi, dan optimisasi dari suatu proses pengadaan organisasi dengan menggunakan sistem elektronik berbasis web. Davila dkk., (2003) menambahkan definisi tentang *e-procurement* yaitu sebuah teknologi. *E-procurement* merupakan proses pengadaan barang/jasa yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik (berbasis web/internet). *E-procurement* dilatarbelakangi oleh kelemahan-kelemahan pengadaan dengan sistem konvensional yang dilakukan dengan langsung mempertemukan pihak-pihak yang terkait pengadaan. *E-procurement* hadir dalam rangka pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dalam proses pengadaan barang/jasa serta untuk mewujudkan pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang efisien, efektif, adil dan transparan. Proses pengadaan barang dan jasa dengan sistem *e-procurement* memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan untuk mendukung proses pelelangan umum secara elektronik. Pada tahun tahun 2010, terdapat 48 instansi pemerintah di Indonesia baik di pusat maupun di daerah yang sudah menerapkan sistem *e-procurement* (LKPP, 2009).

Secara umum tujuan dari diterapkannya *e-procurement* yaitu untuk menciptakan transparansi, efisiensi dan efektifitas serta akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa melalui media elektronik antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Demin (2002) menambahkan mengenai tujuan *e-procurement* yaitu untuk memperbaiki tingkat layanan

kepada para *users*, dan mengembangkan sebuah pendekatan pengadaan yang lebih terintegrasi melalui rantai suplai perusahaan tersebut, serta untuk mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dalam proses pengadaan.

Pada Pelaksanaannya *e-Procurement* dilaksanakan dengan meminimalkan pertemuan antara panitia dengan pihak penyedia jasa dengan tujuan agar terjadi persaingan sehat. Hal ini dapat dilihat pada keseluruhan proses pelelangan yang dimulai dari pengumuman pelelangan, *download* dokumen pemilihan dan kualifikasi, penjelasan dokumen lelang (*aanwijzing*), *upload* dokumen penawaran (dokumen penawaran harga, administrasi dan teknis) serta dokumen kualifikasi, evaluasi penawaran, evaluasi dokumen kualifikasi dan pembuktian kualifikasi, *upload* berita acara hasil pelelangan, penetapan pemenang, pengumuman pemenang, masa sanggah hasil lelang, surat penunjukan Penyedia Barang/jasa dan penandatanganan kontrak. Dalam perkembangannya, sistem *e-procurement* diharapkan akan menjadi aplikasi yang mampu mendukung pelaksanaan perwujudan kinerja yang lebih baik di kalangan internal instansi pemerintah maupun pihak ketiga, serta dapat membantu menciptakan pemerintahan yang bersih (*Good Governance*). Sampai saat ini aplikasi *e – procurement* yang ada di Indonesia antara lain adalah LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) yang dikelola oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan barang dan Jasa Pemerintah).

Secara umum tujuan dari diterapkannya *e-procurement* yaitu untuk menciptakan keterbukaan, transparansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas serta persaingan yang sehat dalam pengadaan barang dan jasa melalui media elektronik antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Demin (2002) menambahkan mengenai tujuan *e-procurement* yaitu untuk memperbaiki tingkat layanan kepada para *users*, dan mengembangkan sebuah pendekatan pengadaan yang lebih terintegrasi melalui rantai suplai perusahaan tersebut, serta untuk mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dalam proses pengadaan.

Dari penerapan *e-procurement* telah diperoleh beberapa manfaat seperti yang dijelaskan oleh Teo dkk., (2009) membagi keuntungan dari *e-procurement* menjadi 2 yaitu keuntungan langsung (meningkatkan akurasi data, meningkatkan efisiensi dalam operasi, proses aplikasi yang lebih cepat, mengurangi biaya administrasi dan mengurangi

biaya operasi) dan keuntungan tidak langsung (e-procurement membuat pengadaan lebih kompetitif, meningkatkan customer services, dan meningkatkan hubungan dengan mitra kerja). Aplikasi e-procurement diharapkan mampu membawa manfaat bagi para penggunanya seperti adanya standardisasi proses pengadaan, terwujudnya keterbukaan dan efisiensi pengadaan yang lebih baik, tersedianya informasi harga satuan khusus dikalangan internal serta mendukung pertanggung-jawaban proses pengadaan. Selain itu Panayitou et al., (2004) juga menambahkan yaitu e-procurement dapat mengurangi supply cost (rata-rata sebesar 1 %), mengurangi Cost per tender (rata-rata 20% cost per tender), dapat memberikan lead time savings (untuk open tender rata-rata 6,8 bulan - 4,1 bulan dan untuk tender terbatas rata-rata 11,8 bulan-7,7 bulan), peningkatan proses pemesanan yang simpel, mengurangi pekerjaan kertas, mengurangi pemborosan, mempersingkat birokrasi, standarisasi proses dan dokumentasi.

2.3.1. Keterbukaan

Keterbukaan bedasar dari kata terbuka. Terbuka yakni yang berarti pengadaan barang/jasa dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas. (Perpres No.70 Tahun 2012).

Keterbukaan juga diperlukan bagi pemerintah terutama mengenai kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat terutama bagi penyedia barang/jasa. Pemerintah harus terbuka dalam menerapkan suatu kebijakan serta tidak boleh memaksakan pelaksanaan suatu kebijakan tertentu kepada masyarakat. Keterbukaan tersebut misalnya pemerintah harus memberitahukan kepada penyedia barang/jasa alasan dan langkah serta strategi pelaksanaan kebijaksanaan yang telah diambil sesuai dengan batas-batasnya. Di samping itu, pemerintah pun harus mau mendengar kritik maupun sarandari penyedia barang/jasa dan menjawab segala pertanyaan dari penyedia barang/jasa.

Dalam hal keterbukaan, pemerintah harus menjadi pelopor bagi masyarakat dalam menciptakan keterbukaan demi terciptanya tatanan sistem politik yang demokratis.

Meskipun keterbukaan sangat diperlukan, namun perlu diketahui pula batas dan tanggung jawabnya.

2.3.2. Adil/Tidak diskriminatif

Adil/tidak diskriminatif berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang/jasa dan tidak mengarah untuk memberi keuntungan kepada pihak tertentu, dengan tetap memperhatikan kepentingan nasional. (Perpres No.70 Tahun 2012).

Adil/tidak diskriminatif yakni selalu bersikap imparial, yaitu suatu sikap yang tidak memihak kecuali kepada kebenaran. Bukan berpihak karena pertemanan, persamaan suku, bangsa maupun agama bagi pengawasan. Manajemen kinerja yang terbuka adalah titik awal dari adil/tidak diskriminatif dalam pengadaan barang/jasa.

Adil/tidak diskriminatif merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, di mana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Diskriminasi merupakan suatu kejadian yang biasa dijumpai dalam masyarakat manusia, ini disebabkan karena kecenderungan manusia untuk membedakan yang lain. Ketika seseorang diperlakukan secara tidak adil karena karakteristik suku, antar golongan, kelamin, ras, agama dan kepercayaan, aliran politik, kondisi fisik atau karakteristik lain yang diduga merupakan dasar dan tindakan diskriminasi.

2.3.3. Bersaing

Untuk pengertian Bersaing, berarti Pengadaan Barang/Jasa harus dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara sebanyak mungkin Penyedia Barang/Jasa yang setara dan memenuhi persyaratan, sehingga dapat diperoleh Barang/Jasa yang ditawarkan secara kompetitif dan tidak ada intervensi yang mengganggu terciptanya mekanisme pasar dalam Pengadaan Barang/Jasa. (Perpres No.70 Tahun 2012).

Dengan adanya tindakan keterbukaan, adil/tidak diskriminatif, persaingan sehat sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama bagi penyedia barang/jasa, yang mana sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang/jasa dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dalam pelayanan masyarakat.

2.4 LPSE (Lembaga Pengadaan Secara Elektronik)

Layanan Pengadaan Secara Elektronik(LPSE) adalah unit yang melayani proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang dilaksanakan secara elektronik. LPSE merupakan salah satu aplikasi *e-procurement* yang merupakan aplikasi milik pemerintah yang dikelola oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah). LPSE ditujukan untuk membangun sebuah sistem pengadaan barang/jasa pemerintah yang terbuka dan adil/tidak diskriminatif. Dari sisi pengembangan semuanya berasal dari pemerintah pusat yang kemudian disosialisasikan ke berbagai lembaga terutama pemerintahan daerah.

Aplikasi LPSE merupakan aplikasi pengadaan yang dikembangkan oleh LKPP (sebelumnya adalah Pusat Pengembangan Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Publik - Bappenas) untuk digunakan oleh instansi pemerintah seluruh Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya apapun untuk lisensinya, baik lisensi aplikasi LPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya. Selain sebagai pengelola sistem *e-procurement*, LPSE juga berfungsi untuk menyediakan pelatihan, akses Internet, dan bantuan teknis dalam mengoperasikan sistem *e-procurement* kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)/panitia serta penyedia barang/jasa. LPSE juga melakukan pendaftaran dan verifikasi terhadap penyedia barang/jasa.

Salah satu unsur penting dalam e-pengadaan adalah pertukaran dokumen. Untuk menjamin keamanan dokumen penawaran rekanan, LKPP bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara mengembangkan Aplikasi Pengaman Dokumen (Apendo) yang digunakan untuk melakukan enkripsidan dekripsi dokumen. Pengguna (*user*) adalah peserta/pemakai *website* LPSE yang wajib mempunyai *User ID* dan *Password* yang telah teregistrasi di *website* LPSE. Pengguna juga merupakan semua pihak yang menggunakan *website* LPSE yang tidak terbatas pada PPK/Panitia Pengadaan, Penyedia barang/jasa yang telah terdaftar dan memiliki *User ID* dan *Password* dalam *website* LPSE.

Pihak – pihak yang terkait LPSE adalah sebagai berikut :

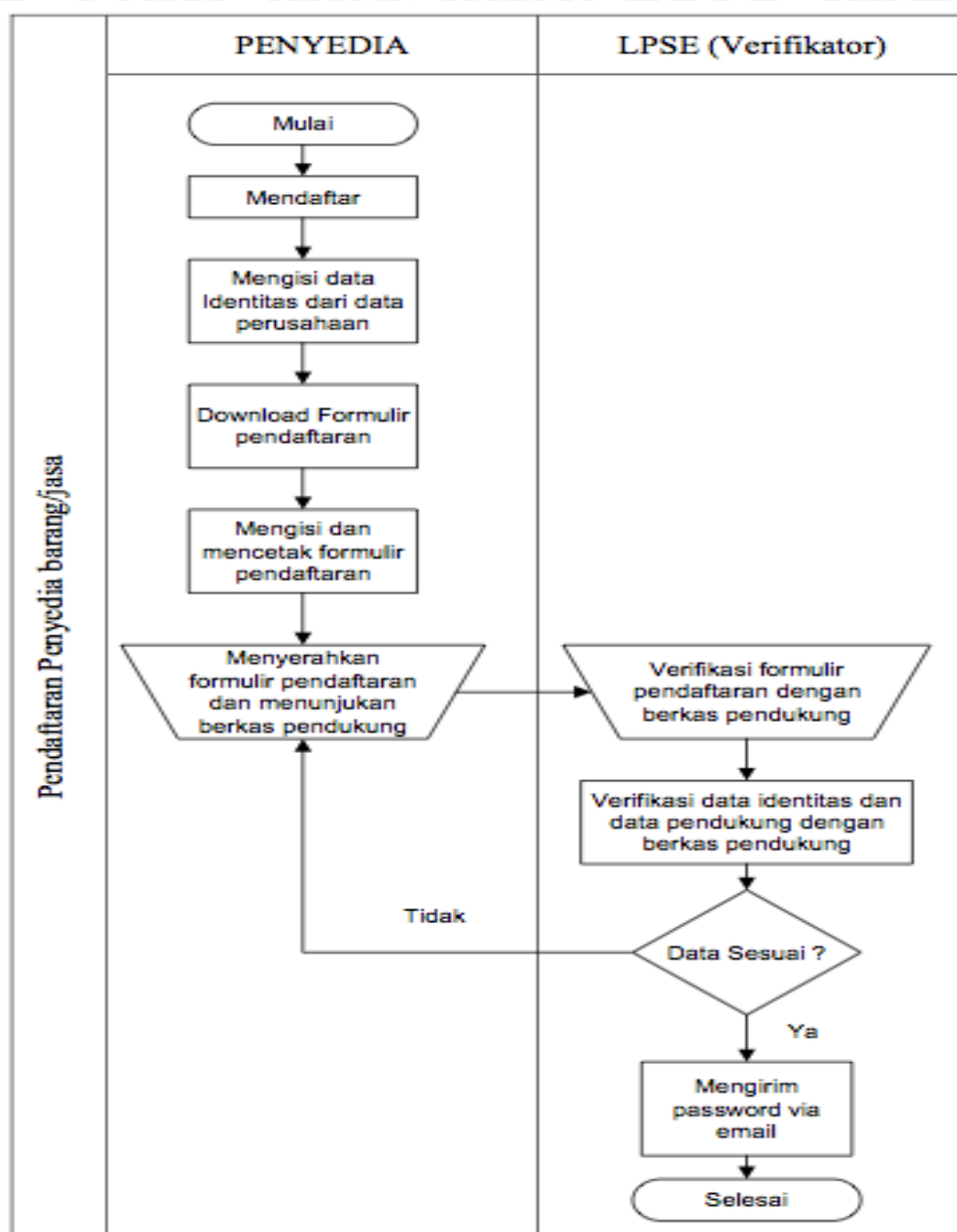
- (1) Pengguna atau kuasa penggunaanggaran;
- (2) Penyedia barang/jasa;
- (3) Penyelenggara layanan sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik.

Pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik bertujuan untuk :

- (1) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- (2) Meningkatkan akses pasar dan persaingan usahayang sehat
- (3) Memperbaiki tingkat efesiensi proses pengadaan
- (4) Mendukung proses monitoring dan audit
- (5) Memenuhi kebutuhan akses informasi yang realtime
- (6) Terjadinya persaingan adil dan sehat didalam tingkatnormal profit

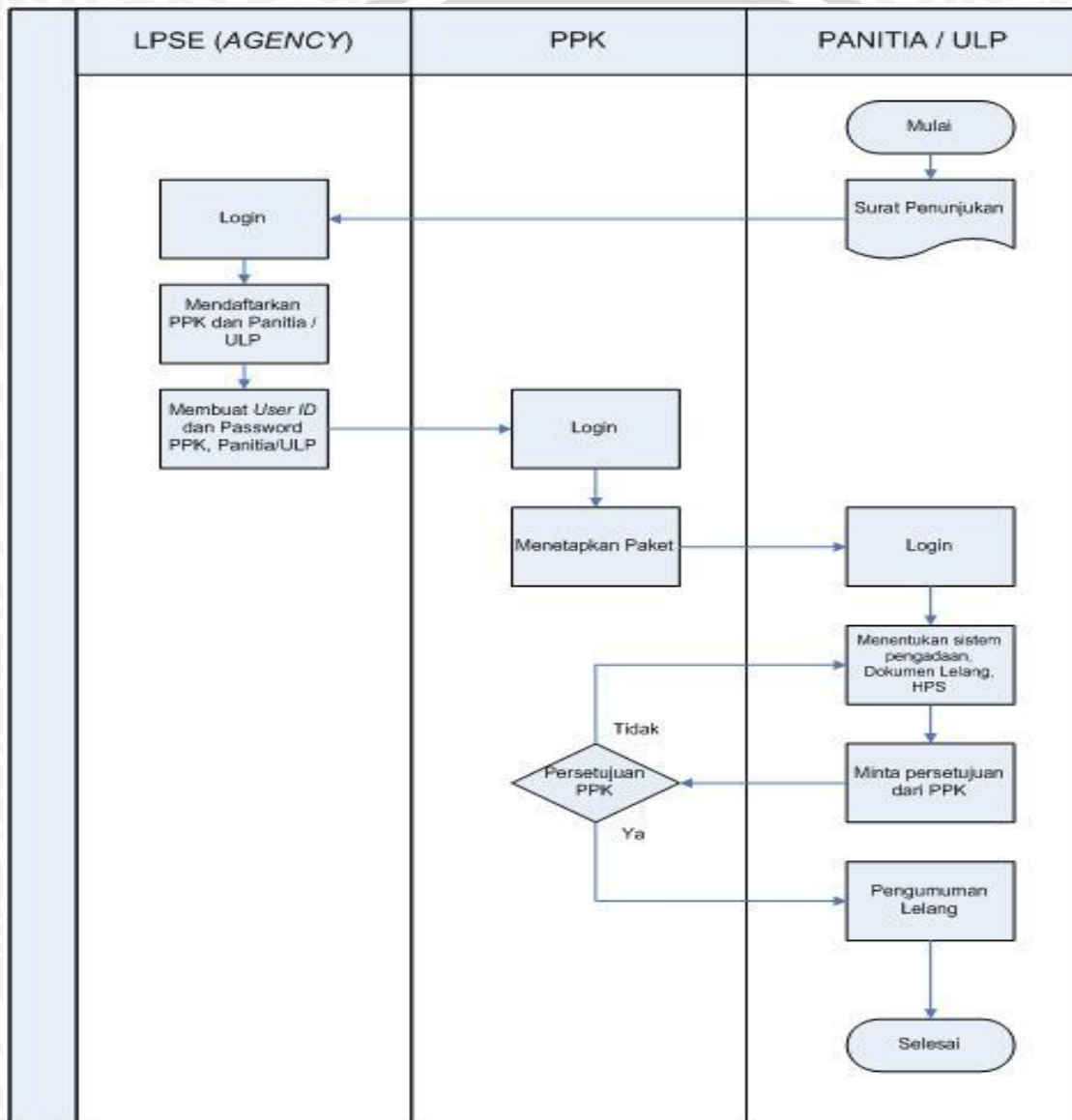
LPSE adalah unit kerja yang dibentuk diberbagai instansi dan pemerintah daerah untuk melayani unit layanan pengadaan (ULP) atau Panitia Pengadaan yang akan melaksanakan pengadaan secara elektronik. Seluruh ULP dan Panitia Pengadaan dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya. LPSE melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Untuk dapat mengikuti pengadaan barang/jasa secara elekteronik, terlebih dahulu badan atau orang perseorangan harus mendaftar untuk menjadi penyedia barang/jasa di LPSE sebagai verifikator. Alur proses pendaftaran penyedia barang/jasadi gambarkan sesuai Gambar 1.1



Gambar 2.1 Alur proses pendaftaran penyedia barang/jasa

Dalam persiapan pengadaan, terdapat kegiatan pembentukan panitia pengadaan, pembuatan paket pengadaan, dan pengumuman pengadaan kepada penyedia barang/jasa melalui *website* layanan pengadaan secara elektronik nasional. Persiapan lelang melibatkan LSPE sebagai *agency*, pejabat pembuat komitmen (PPK), dan Panitia Pengadaan. Alur proses pengadaan digambarkan dalam diagram Gambar 2.



Gambar 2.2. Alur proses persiapan pengadaan barang/jasa

2.5. SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik)

SPSE merupakan aplikasi e-procurement yang dikembangkan oleh Direktorat e-Procurement - LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh kementerian/lembaga/daerah dan instansi. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya. SPSE dikembangkan oleh LKPP bekerja sama dengan:

1. Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) untuk fungsi enkripsi dokumen
2. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk sub sistem audit

Visi dan Misi SPSE adalah :

Visi

1. Menciptakan Satu Pasar Pengadaan Nasional

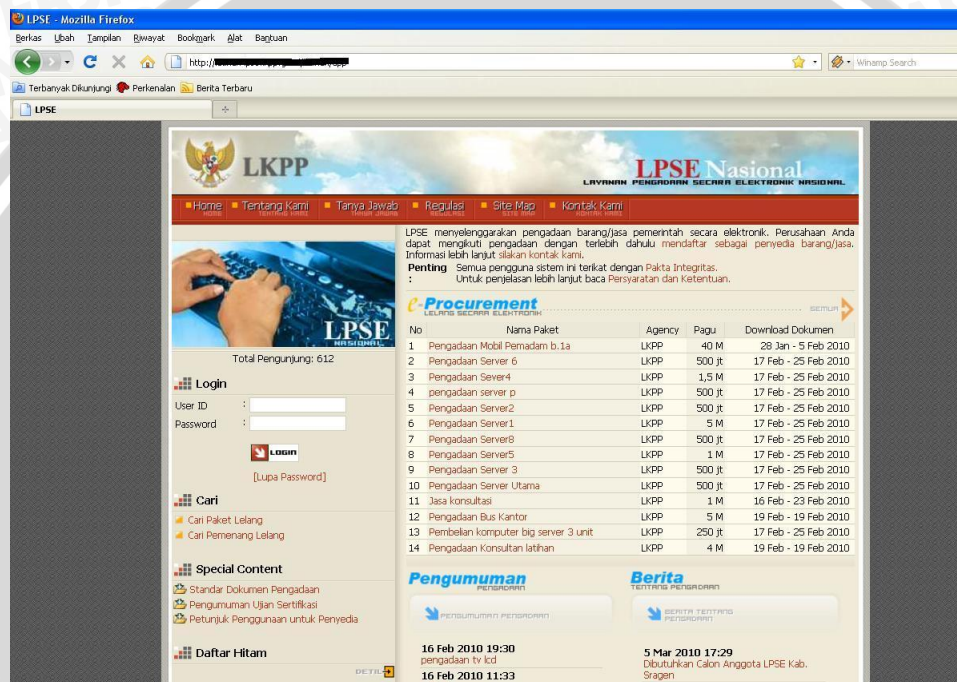
Misi

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
2. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
3. Memperbaiki tingkat efisiensi proses Pengadaan
4. Mendukung proses monitoring dan audit
5. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time.

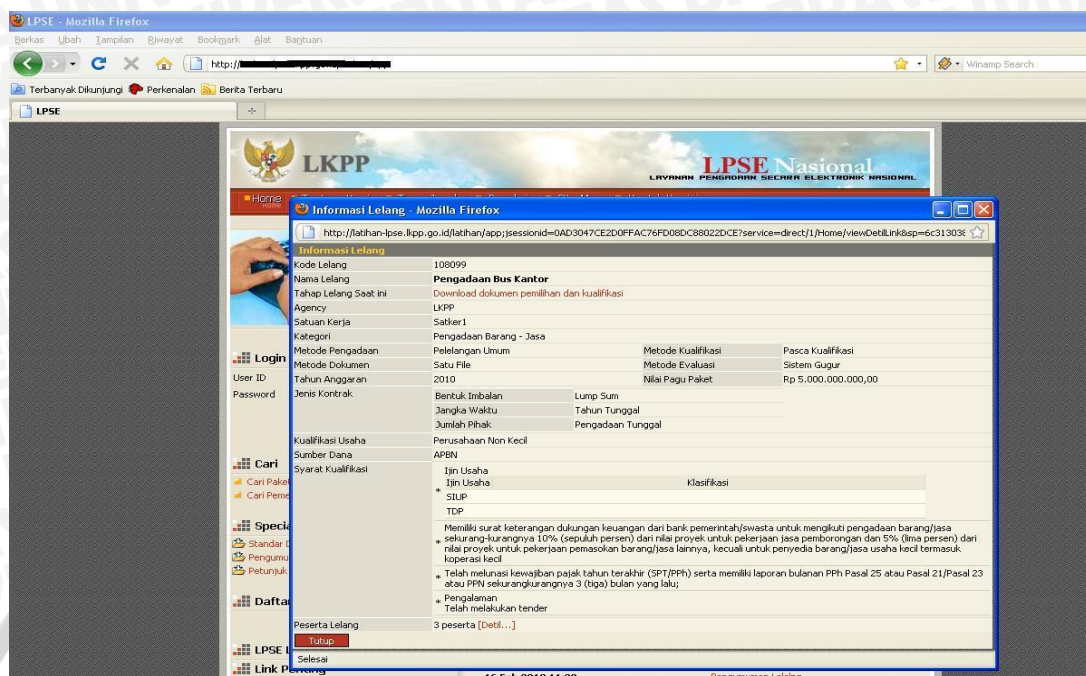
Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dibuat untuk mewujudkan harapan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik. Layanan yang tersedia dalam SPSE saat ini adalah *E-Tendering* yaitu tata cara pemilihan PenyediaBarang/Jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua PenyediaBarang/Jasa yang terdaftar pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik dengan menyampaikan 1 (satu) penawaran dalam waktu yang telah ditentukan. Tata cara *E-Tendering*, syarat dan ketentuan serta panduan pengguna (*userguide*) diatur dalam Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara *E-Tendering*. Selain itu di dalam SPSE juga telah disiapkan fasilitas untuk proses audit secara *online* (*EAudit*), Katalog Elektronik (*E-Catalogue*) yang merupakan system informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia

barang/jasa pemerintah dan tata cara pembelian barang/jasa melalui system catalog elektronik (*E-Purchasing*).

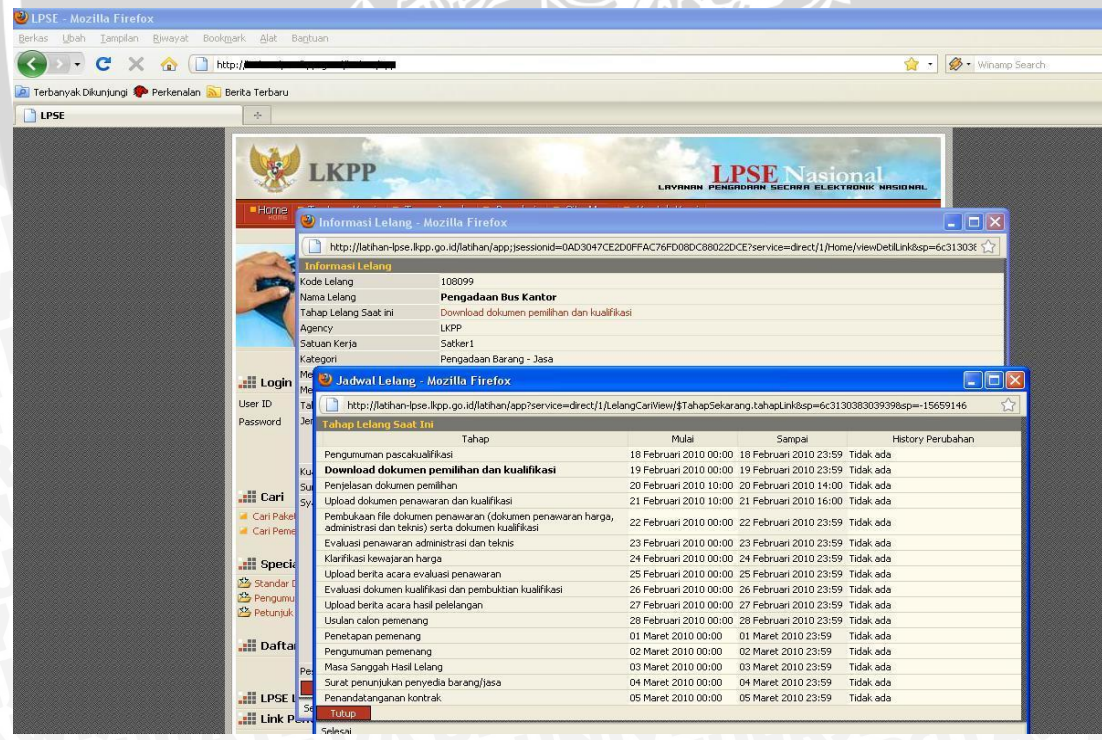
Saat ini semua LPSE telah menggunakan SPSE versi 3.2.5 yang mana dalam waktu dekat akan segera update ke SPSE versi 3.5, disamping itu Direktorat *e-Procurement* - LKPP saat ini juga sedang mengembangkan SPSE versi 4 yang rencananya akan mulai digunakan pada tahun 2013.



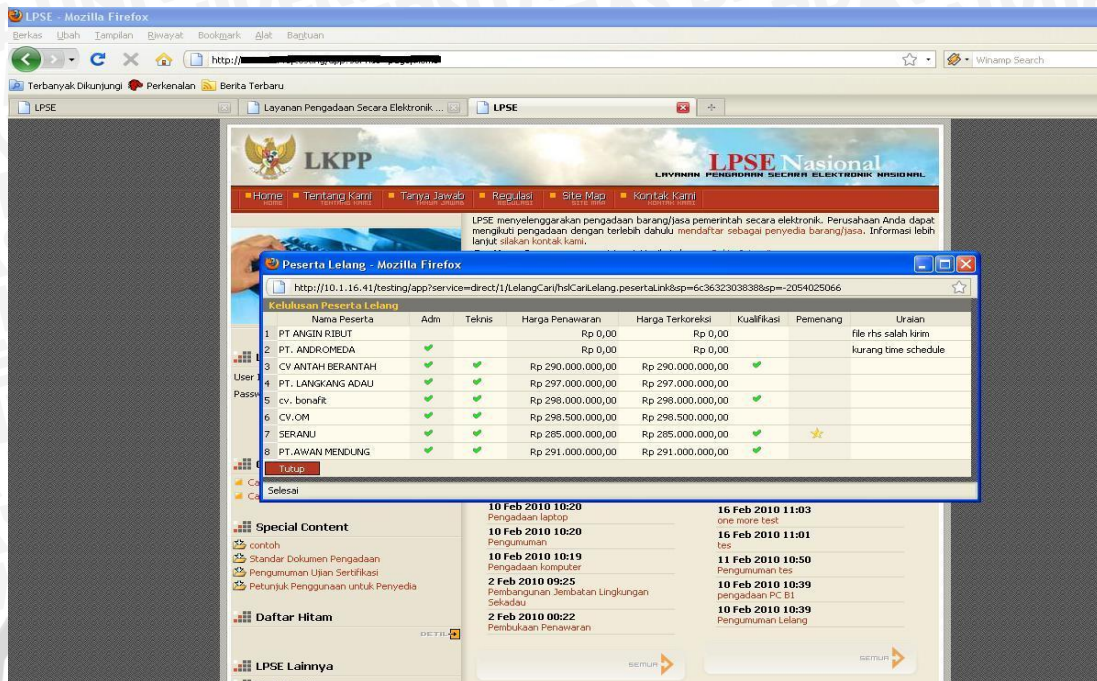
Gambar 2.3. Halaman Depan SPSE



Gambar 2.4. Pengumuman Lelang



Gambar 2.5. Jadwal Lelang



Gambar 2.6. Informasi Kelulusan Peserta



Gambar 2.7. Informasi Pemenang Lelang

2.6 Kajian Umum Metodologi Penelitian

2.6.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian explanatory dengan pendekatan survei (Singarimbun dan Effendi, 1989). Dimana data yang dikumpulkan menjelaskan variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesa. Penelitian ini dilakukan dengan bekerjasama dengan penyedia jasa dan pengguna jasa yang berada di wilayah Kota Malang.

Berdasarkan pendekatan yang digunakan, penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar, sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka/scoring (Sugiyono, 2008).

2.6.2. Populasi

Usman dan Akbar (1995) menjelaskan bahwa populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

Karena pada setiap populasi yang diambil memiliki jumlah unit yang berbeda, maka besarnya sampel proporsional yang akan diteliti dapat ditentukan dengan rumus. Solvin berikut (Nazir, 1985):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Dimana,

N = jumlah populasi

n = ukuran sampel

e = batas ketelitian (*margin error*) ditetapkan sebesar 20 %

2.6.3. Sampel

Oleh Usman dan Akbar (1995) dijelaskan bahwa sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling. Teknik sampling berguna agar:

- a. Mereduksi anggota populasi menjadi anggota sampel yang mewakili populasinya (representatif), sehingga kesimpulan terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan.
- b. Lebih teliti menghitung yang sedikit daripada banyak.
- c. Menghemat waktu, tenaga, dan biaya.

2.6.4. Variabel Penelitian

Usman dan Akbar (1995) menyatakan data penyebab atau yang mempengaruhi disebut variabel bebas. Istilah bebas disebut juga dengan independen yang biasanya dilambangkan dengan huruf X atau $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ (tergantung banyaknya variabel bebas).

2.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008) dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid dan reliabel. Sedangkan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel. Yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrumen penelitiannya.

2.7.1. Uji Validitas

Singarimbun dan Effendi (1995) menjelaskan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti.

Indeks validitas dapat diketahui dengan rumus teknik korelasi *product moment* (Arikunto, 1996), sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \quad (2.2)$$

Dimana:

- r_{xy} = koefisien korelasi
 n = jumlah sampel
 X = skor butir yang ditinjau
 Y = Jumlah faktor yang ditinjau

Menurut Masrun (1997 dalam Sugiyono 2008) yaitu item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$.

2.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Singarimbun dan Effendi (1995), reliabilitas menyangkut masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur (daftar pertanyaan, wawancara, atau alat-alat penelitian lainnya). Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Menurut Malhotra (1996) reliabilitas instrumen dianggap cukup baik untuk dijadikan kuisioner penelitian jika memiliki koefisien reliabilitas $\geq 0,6$. Indeks reliabilitas dapat diketahui dengan rumus *Alpha Cronbach* :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad (2.3)$$

Dimana :

- r_{11} = Realibilitas Instrumen
 K = Banyaknya Butir Pertanyaan
 $\Sigma \sigma b^2$ = Jumlah Varians Butir
 σt^2 = Varians Total

Bila hasil koefisien *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrumen penelitian (kuisisioner) dapat dikatakan reliabel. Suatu alat ukur dikatakan baik, bila tidak berubah-ubah pengukurannya dan dapat diandalkan apabila alat ukur tersebut digunakan berkali-kali akan memberikan hasil serupa.

2.8 Metode Hipotesis

2.8.1 Pengertian Hipotesis

Tidak semua jenis penelitian mempunyai hipotesis. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya diuji kebenarannya sesuai dengan model dan analisis yang cocok. Hipotesis penelitian dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Secara prosedur hipotesis penelitian diajukan setelah peneliti melakukan kajian pustaka, karena hipotesis penelitian adalah rangkuman dari kesimpulan-kesimpulan teoritis yang diperoleh dari kajian pustaka. Hipotesis merupakan jawaban jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.

Menurut Prof. Dr. S. Nasution definisi hipotesis ialah “pernyataan tentative yang merupakan dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dalam usaha untuk memahaminya”. (Nasution:2000)

Zikmund (1997:112) mendefinisikan hipotesis sebagai: “Unproven proposition or supposition that tentatively explains certain facts or phenomena; a probable answer to a research question”. Menurut Zimund hipotesis merupakan proposisi atau dugaan yang belum terbukti yang secara tentative menerangkan fakta-fakta atau fenomena tertentu dan juga merupakan jawaban yang memungkinkan terhadap suatu pertanyaan riset.

Dalam melakukan penelitian, langkah hipotesis ini banyak memberikan manfaat, baik dalam hal proses dan langkah penelitian maupun dalam memberikan penjelasan suatu gejala yang diteliti. Telah dikatakan bahwa hipotesis memberikan manfaat dalam hal proses dan langkah penelitian terutama dalam menentukan proses pengumpulan data

seperti metode penelitian, instrument yang harus digunakan, sampel atau sumber data, dan teknik analisis data. Sedangkan manfaat hipotesis dalam hal penjelasan gejala yang diteliti dapat dilihat dari pernyataan hubungan variabel-variabel penelitian. Selain kedua manfaat di atas, terdapat juga manfaat lain dari hipotesis, yaitu memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan penelitian, yakni menarik pernyataan-pernyataan hipotesis yang telah diuji kebenarannya

Hipotesis yang digunakan yaitu Hipotesis Deskriptif yaitu hipotesis yang tidak membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menentukan titik peluang, hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran (estimatif).

2.8.2 Analisis Deskriptif

Guna mengetahui hasil suatu penelitian yaitu dilakukan dengan cara mengkonversi skor mentah dari kuisioner menjadi skor standar dengan norma relatif skala empat :

- a) Mencari nilai rata-rata (mean) masing-masing skor sub variabel/indikator yang diperoleh dari responden melalui jawaban kuisioner. Sumber : Riduwan (2002)

Dimana :

Mean skor ideal jawaban responden = 4

Mean skor terendah jawaban responden = 1

- b) Mengacu pada mean skor ideal dan terendah yang dibuat dengan pedoman kriteria interpretasi skor.

Maka dalam penelitian ini digunakan acuan skor untuk menganalisa data kuisioner, seperti pada contoh tabel berikut.

Tabel 2.2. Skoring data

No.	Rentangan Prosentase	Skor	Kualifikasi
1	76 - 100 %	3,05 - 4,00	Sangat Baik
2	51 - 75 %	2,05 - 3,04	Baik
4	26 - 50 %	1,05 - 2,04	Kurang Baik
5	0 - 25 %	0,00 - 1,04	Tidak Baik

2.9. IPA (*Importance-performance Analysis*)

Metode *Importance-performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt dan Latu & Everett dalam Setiawan, 2005:3). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez dalam Setiawan, 2005:3).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *IPA* mengabungkan pengukuran factor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan dan mendapatkan usulan praktis, Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* (Setiawan, 2005:3).

IPA terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut tersebut. Sedangkan dengan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut (Oktaviani dan Suryana, 2006, 42). Dalam metode ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat pelayanan developer yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan dari tindakan developer kepada konsumen (Sitinjak, 2008:16).

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (2.4)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.5)$$

Dimana :

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad (2.6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (2.7)$$

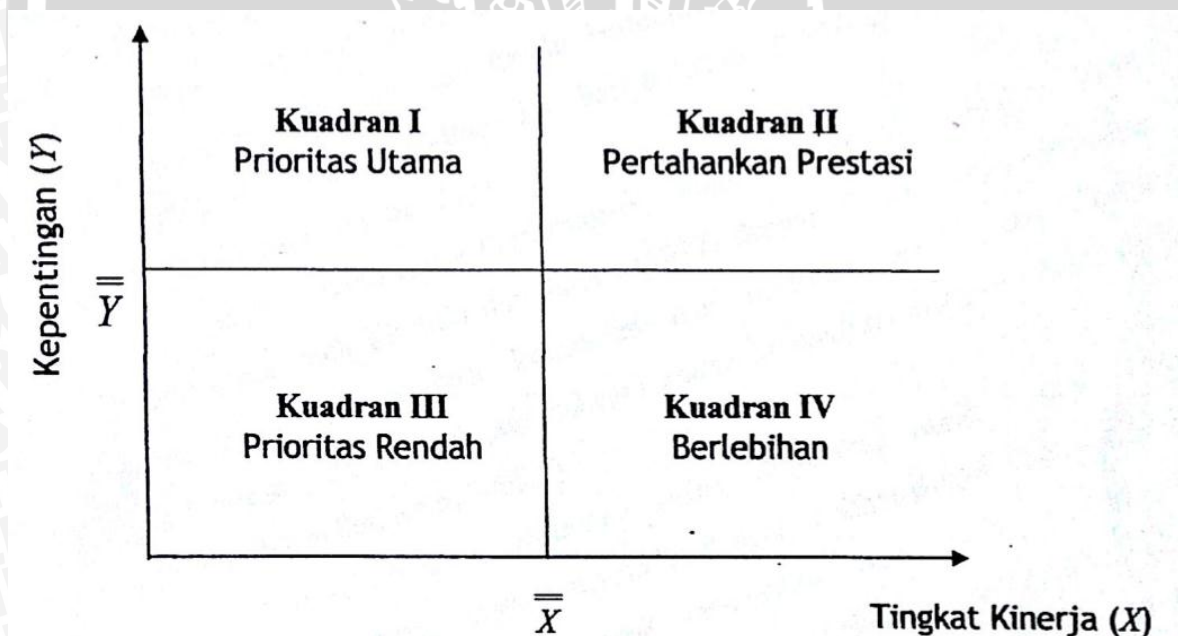
Dimana :

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata kinerja atribut

$\bar{Y}_i$ = Bobot rata-rata kepentingan atribut

n = Jumlah atribut

Nilai $\bar{X}_i$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), sedangkan nilai $\bar{Y}_i$ memotong tegak lurus pada sumbu vertical, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) (Oktaviani dan Suryana, 2006:46). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 2.2.



Gambar 2.8 Kuadran Importance-Performance Analysis

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Suapranto dalam Oktaviani dan Suryana 2006:46), yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini membuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah dari harapan konsumen. Tingkat kinerja dari atribut lebih rendah dari harapan konsumen terhadap atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Peningkatan pada atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan lagi karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen terbilang kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Peningkatan kinerja yang terdapat dalam kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

Metode *Import-Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt dan Latu & Everett dalam Setiawan, 2005:3).

CSI (Costumer Satisfaction Index) digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Atrionang dalam Oktaviani dan Suryana, 2006:47).

Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.8)$$

Keterangan :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke- I

Kedua, membuat *Weigh Factors (WF)*, bobot ini merupakan presentase nilai *MIS* peratribut terhadap total *MIS* seluruh atribut. Dimana: p = atribut kepentingan ke- p

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.9)$$

Ketiga, membuat *Weigh score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), atau juga disebut *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (2.10)$$

Keempat, menentukan *Costumer Satisfaction Index (CSI/IKP)*.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.11)$$

Keterangan :

P = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai *CSI/IKP* diatas 50 persen dapat dikatan bahwa, konsumen sudah merasa puas, sebaliknya jika nilai *CSI/KP* dibawah 50 persen, maka konsumen sudah merasa puas. Contoh kriteria nilai *CSI* dapat dilihat pada table 2.1, table *CSI* yang dikeluarkan oleh PT. Sucofindo yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yang relavan dengan penelitian ini.

Tabel 2.3 Kriteria Nilai Costumer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
76 - 100	Sangat Puas
51 - 75	Puas
26 - 50	Kurang Puas
0 - 25	Tidak Puas