

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1. Pengadaan (*Procurement*)**

Pengadaan menurut arti luas mencakup pembelian peralatan, material, tenaga kerja dan segala bentuk jasa yang diperlukan untuk proses konstruksi (Raharjo,2007). Hal ini termasuk juga kegiatan-kegiatan penunjang yang terkait dengannya seperti pengiriman dan transportasi, pemaketan, penanganan selama pengiriman, pemeliharaan, pergudangan, asuransi dan jaminan, kelengkapan dokumen, penagihan dan pembayaran.

##### **2.1.1. Pengadaan Material**

Setiap proyek konstruksi selalu diawali dengan proses perencanaan. Perencanaan kebutuhan material dimaksudkan agar dalam pelaksanaan pekerjaan, penggunaan material menjadi efisien dan efektif sehingga tidak terjadi masalah akibat tidak tersedianya material pada saat dibutuhkan.

Dalam perencanaan pengadaan material, terdapat beberapa informasi yang dibutuhkan, yaitu :

1. Kualitas material yang dibutuhkan dengan mutu yang harus sesuai dengan persyaratan dalam spesifik proyek.
2. Lingkup penawaran yang diajukan oleh beberapa *supplier*, dengan memilih harga yang paling murah dengan kualitas terbaik.
3. Waktu pengiriman (*delivery*), menyesuaikan dengan *schedule* pemakaian material. Biasanya beberapa material dikirim sebelum pekerjaan dimulai.

4. Kondisi pembayaran kepada logistik material yang dilakukan harus disesuaikan dengan *cashflow* proyek agar likuiditas keuangan proyek tetap aman.
5. Jadwal penggunaan material harus sesuai antara kebutuhan proyek dengan waktu pengiriman material dari *supplier*. (Husen, 2011)

Adapun tujuan pengadaan material bangunan adalah sebagai berikut :

1. Pembelian dengan harga terbaik.
2. Persediaan yang berkesinambungan.
3. Pemeliharaan mutu.
4. Biaya pengadaan yang terendah.
5. Menjaga hubungan yang baik dengan *supplier*. (Evrianto, 2004)

## **2.2. Pemilihan dan Evaluasi *Supplier* Material**

Perusahaan mencari *supplier* yang dapat memenuhi atau melebihi persyaratannya. Persyaratan pelanggan ini dapat disebut sebagai karakteristik mutu dari produk layanan yang diberikan oleh pemasok (Raharjo,2007).

Sebelum proses mencari *supplier*, kontraktor harus memiliki daftar *supplier* terlebih dahulu. Dengan demikian dapat dilanjutkan dengan proses evaluasi *supplier* material. Proses evaluasi ini dilakukan untuk menyeleksi jumlah pilihan *supplier* menjadi lebih sedikit. Dalam melakukan proses evaluasi, dapat dilakukan survey untuk memperoleh informasi mengenai kondisi *supplier*. Kondisi *supplier* ini meliputi kemampuan *supplier* dari segi teknis seperti ketersediaan alat-alat produksi dan tenaga ahli, cukup tidaknya kapasitas yang tersedia untuk memenuhi

pesanan yang diperlukan proyek serta cukup tidaknya perhatian terhadap aspek tertentu, seperti pada masalah pengendalian mutu.

Dalam menjaga mutu, tidak hanya menjaga mutu material yang dipesan melainkan juga mutu dari *supplier* tersebut. Berikut menurut Gaspersz, 1997 atribut-atribut yang berkenaan dengan pengukuran mutu atau kualitas perusahaan *supplier* adalah :

1. Kualitas produk, yang mencakupi :
  - a. *Performansi (performance)*, berkaitan dengan aspek fungsional dari produk yang perusahaan itu tawarkan.
  - b. *Features*, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
  - c. *Keandalan (reliability)*, berkaitan dengan tingkat kegagalan dalam penggunaan produk tersebut.
  - d. *Serviceability*, berkaitan dengan kemudahan dan ongkos perbaikan.
  - e. *Konformansi (conformance)*, berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
  - f. *Durability*, berkaitan dengan daya tahan atau masa pakai produk.
  - g. *Estetika (aesthetics)*, berkaitan dengan desain dan pembungkusan dari produk tersebut.
  - h. *Kualitas yang dirasakan (perceived quality)* bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk tersebut seperti *prestige*.

2. Dukungan purna-jual terutama yang berkaitan dengan waktu penyerahan dan bantuan yang diberikan, mencakup beberapa hal berikut :
  - a. *Kecepatan penyerahan*, berkaitan dengan lamanya waktu antara waktu pelanggan memesan produk dan waktu penyerahan produk tersebut.
  - b. *Konsistensi*, berkaitan dengan kemampuan memenuhi jadwal yang dijanjikan.
  - c. *Tingkat pemenuhan pesanan*, berkaitan dengan kelengkapan dari pesanan-pesanan yang dikirim.
  - d. *Informasi*, berkaitan dengan status pesanan.
  - e. *Tanggapan dalam keadaan darurat*, berkaitan dengan kemampuan menangani permintaan yang bersifat tiba-tiba.
  - f. *Kebijaksanaan pengembalian*, berkaitan dengan prosedur mengenai barang-barang rusak yang dikembalikan pelanggan.
3. Interaksi antara karyawan (pekerja) dan pelanggan, mencakup :
  - a. *Ketepatan waktu*, berkaitan dengan kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan.
  - b. *Penampilan karyawan*, berkaitan dengan kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian.
  - c. *Kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan-keluhan*, berkaitan dengan bantuann yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan.

Dalam hal pelayanan, karyawan harus mempunyai kemampuan dalam melayani pelanggan. Dengan kemampuan yang dimiliki karyawan *supplier*

tersebut dapat tercipta komunikasi yang baik dengan pelanggan atau kontraktor. Karyawan juga harus memiliki kesopanan terhadap pelanggan. Pelanggan akan lebih menyukai *supplier* yang memperhatikan sopan santun.

Menurut Gaspersz, 1997 terdapat beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal yang harus dipertimbangkan di sini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu penyerahan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
7. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus.
8. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

### **2.3. Hubungan dengan Supplier**

Sebelum memilih *supplier*, perlu pemahaman apa yang kita inginkan atau butuhkan terlebih dahulu. Hal ini sangat penting, karena kepuasan pelanggan atau perusahaan kontraktor sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pada tiap perusahaan. Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz,1997 :

1. “Kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan *supplier*. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dari *supplier* tersebut maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan tersebut. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

Takeuchi dan Quelch (1983) mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan berdasarkan waktu sebelum, pada saat dan sesudah membeli suatu produk yang disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Berdasarkan Waktu

<b>Sebelum Membeli Produk</b>	<b>Saat Membeli Produk</b>	<b>Sesudah Membeli Produk</b>
Citra dan nama perusahaan	Spesifikasi performansi	Kemudahan instalasi dan penggunaan
Pengalaman sebelumnya	Komentar dari penjual produk	Penanganan jaminan, perbaikan dan pengaduan
Opini dari teman	Kondisi/persyaratan jaminan	Ketersediaan suku cadang
Reputasi tempat penjualan	Kebijaksanaan perbaikan dan pelayanan	Efektivitas pelayanan purna-jual
Publikasi hasil pengujian produk	Program-program pendukung	Keandalan produk
Harga yang diiklankan	Harga yang ditetapkan	Performansi komparatif