KPI PADA KONTRAK JASA PEKERJAAN RUMAH TANGGA PT. CHEVRON PACIFIC INDONESIA DENGAN METODE ISM DAN ANP

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri

Gatot Sugiarto

10 06 06316

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

KPI PADA KONTRAK JASA PEKERJAAN RUMAH TANGGA PT. CHEVRON PACIFIC INDONESIA DENGAN METODE ISM DAN ANP

yang disusun oleh

Gatot Sugiarto

10 06 06316

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Oktober 2014

Dosen Pembimbing 1,

The Jin Ai, D. Eng.

Dosen Pembimbing 2,

Ririn Diar Astanti, D. Eng.

Tim Penguji,

Penguji 1,

The Jin Ai, D. Eng.

Penguji 2,

Baju Bawono, S.T., M.T.

Penguji 3,

Ag. Gatot Bintoro, S.T., M.T.

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,

Dr. A. Teguh Siswantoro

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gatot Sugiarto

NPM : 10 06 06316

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “KPI Pada Kontrak Jasa Pekerjaan Rumah Tangga PT. Chevron Pacific Indonesia Dengan Metode ISM dan ANP” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2014/2015 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Gatot Sugiarto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang telah dinyatakan selesai ini Penulis persembahkan kepada:

1. **Yesus Kristus** yang sudah membukakan segala jalan untuk menempuh jenjang studi Sarjana.
2. **Kedua orang tua** yang sudah memberikan dukungan moral dan materiil dalam kehidupan ini.
3. **Viki, Seren**, yang telah bersama-sama selalu menemani setiap masa sulit ataupun senang dalam menjalani kuliah tingkat Sarjana.
4. **Keluarga Charley Lemanwono** yang sudah membantu Penulis saat tinggal di Jakarta untuk mendapatkan data.
5. **Keluarga dekat** yang sudah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menempuh masa studi Sarjana.
6. **Semua orang** yang berotasi di dalam hidup Penulis.
7. **Yogyakarta** yang menjadi kota menetap kedua di hidup Penulis, sebuah puisi untuk Yogyakarta :

"Yogyakarta Aku"

Di tempat ini bersemayam sudah empat setengah tahun waktu yang tak kembali

Kota dimana aku terbuai dalam suasana manis asam pahit dan anehnya hidup

Satu mungkin dua titik masalah yang membuatku menjadi pribadi lebih baik lagi

Kegilaan di sudut-sudut kota yang selalu terbesit saat kembali

Segala benih rasa kata-kata yang terucap maupun bisu

Aku pamitan, aku doakan,dan aku buat sebuah ruang khusus yang ingin aku kenang saat berjumpa kembali, Yogyakarta aku

– Gatot Sugiarto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baikdan lancar. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak The Jin Ai, S.T., M.T., D. Eng. selaku dosen pembimbing 1 yang telah dengan sabar dan perhatian dalam membimbing penulis mengerjakan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswantoro, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Unversitas Teknik Industri Yogyakarta.
4. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.T., D. Eng. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu memberi pengarahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Bapak Barly Bachsin selaku *team leader* dari departemen *Office Service* yang dengan sabar dan baik hati membantu penulis dalam mencari data penelitian.
6. Ibu Mercyta Sitanggang, Ibu Anty Putriantiny selaku tim anggota dari *Office Service* atas waktunya untuk bersedia melakukan diskusi grup.
7. Mamah, Papah, Adik, dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan materi, doa, dan semangat kepada penulis.
8. Sahabat terdekat Victoria Bintang Wardani dan Seren Angriani Simanjuntak yang selalu bersama-sama menemani masa-masa sulit maupun senang dan mendengarkan segala ucapan yang penting maupun tidak penting.
9. Sahabat-Sahabatku Nia Tania, Rendy, Ravika Halim, Siska Tristanti Sutjadi, Wifiani, Lisa Simatupang, Pinky Kevin Lokman, Nuansa Hanum Pratiwi, Farah Fauzia, Shelia Stefi Yuliasari, Whika Nurul Arifa, komunitas basket FTI

dan Himpunan Mahasiswa Teknik Industri yang telah memberikan banyak masukan, inspirasi yang tidak berhenti, dan kenangan kegilaan masa muda.

10. Aleksander Jellie, Fransiskus Willy, Adi Lim, Yohanes Sangga, Marcello Oksi, kakak-kakak yang tiada henti memberikan ajaran hidup mereka yang sangat membangun.
11. Semua pihak yang telah membantu tanpa bermaksud membatasi ucapan ini, terimakasih atas proses yang telah kita jalani bersama.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pendidikan dan dunia industri pada khususnya serta bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Gambar	ix
	Daftar Tabel	x
	Daftar Lampiran	xi
	Intisari	xii
1	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	5
	1.3. Tujuan Penelitian	5
	1.4. Batasan Masalah	5
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Dasar Teori	8
3	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	20
	3.2. Membentuk Grup Diskusi ISM	21
	3.3. Mendefinisikan Elemen-Elemen Secara Spesifik	21
	3.4. *Interpretive Structural Modeling* (ISM)	22
	3.5. *Analytic Network Process* (ANP)	25
	3.6. Pembuatan *Form* KPI	27
4	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Profil Perusahaan	28
	4.2. Membentuk Grup Diskusi ISM	31

4.3. Elemen-Elemen KPI 32
4.4. *Structural Self-Interaction Matrix* (SSIM) 33
4.5. Analisis MICMAC 35
4.6. Pengkategorian Elemen Berdasarkan Level 37
4.7. *Directional Graph* (Digraph) 38
4.8. Model Sistem 39
4.9. *Pairwise Comparison Matrix* 40
4.10. *Super Matrix* 40
4.11. Sintesis 40
4.12. *Form* KPI 41

5 KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 44
5.2. Saran 45

DAFTAR PUSTAKA 46

LAMPIRAN 48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model ANP 15

Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian 20

Gambar 3.2. KPI Jasa Pekerjaan Rumah Tangga 22

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit *Office Service* 31

Gambar 4.2. MICMAC *Analysis* 36

Gambar 4.3. Digraph 38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Logika Perhitungan *Un-weighted Super Matrix* 17

Tabel 2.2. *Un-weighted Super Matrix* 17

Tabel 2.3. *Weighted Super Matrix* 18

Tabel 3.1. Tabel SSIM 23

Tabel 3.2. Tabel Biner SSIM 24

Tabel 4.1. *Structural Self-Interaction Matrix* (SSIM) 34

Tabel 4.2. *Binary* SSIM 35

Tabel 4.3. Pengkategorian Level Iterasi 1 37

Tabel 4.4. Pengkategorian Level Iterasi 2 37

Tabel 4.5. Pengkategorian Level Iterasi 3 38

Tabel 4.6. Hasil Sintesis ANP 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Indikator dan Item Penilaian KPI	48
Lampiran 2. Berita Acara *Focus Group Discussion*	49
Lampiran 3. Model Super Decision	CD
Lampiran 4. *Un-weighted Super Matrix*	51
Lampiran 5. *Weighted Super Matrix*	54
Lampiran 6. *Limit Matrix*	57
Lampiran 7. *Cluster Matrix*	60
Lampiran 8. *Form* KPI	61 & CD
Lampiran 9. *Service Agreement*	64
Lampiran 10. KPI *Housekeeping* Chevron	66

KPI PADA KONTRAK JASA PEKERJAAN RUMAH TANGGA PT. CHEVRON PACIFIC INDONESIA DENGAN METODE ISM DAN ANP

Disusun oleh:

Gatot Sugiarto

NIM : 10 06 06316

INTISARI

Banyak perusahaan di dunia yang dalam menjalankan bisnis usahanya melakukan *outsourcing* dengan pertimbangan dari segi manajemen perusahaan. Salah satunya adalah biaya yang besar jika harus mempekerjakan pekerja tetap untuk melakukan pekerjaan yang terbatas/spesifik, akan tetapi sumber daya yang dimiliki perusahaan saat ini tidak memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Chevron akan melaksanakan kontrak tentang jasa pekerjaan rumah tangga (*Housekeeping Services*) yang akan digabung dengan pengerjaan jasa-jasa lain seperti penyediaan Starbucks, penyewaan proyektor LCD, dan jasa pemeliharaan. Untuk memastikan pekerjaan tersebut dikerjakan dengan baik, perlu dilakukanya sebuah pengukuran terhadap performansi dari pekerjaan yang diberikan, dan adanya klausa tentang denda apabila kontraktor tidak dapat memberikan pekerjaan tersebut sesuai ekspektasi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat *form Key Performance Indicator* (KPI) yang berupa indikator-indikator yang dapat mengukur performansi dari pekerjaan tersebut, sehinggga kontraktor dapat paham dan termotivasi untuk dapat mengerjakan pekerjaan tersebut sesuai ekspektasi perusahaan. Pembuatan form ini dilakukan dengan metode *Interpretive Structural Modeling* (ISM) yang menggabungkan pendapat dari ahli terkait kontrak yang akan dijalankan untuk membentuk dan mengetahui bagaimana hubungan antar indikator, dan *Analytic Network Process* (ANP) untuk mengetahui bobot dari masing-masing indikator tersebut. ISM dan *form* KPI dibuat secara manual dengan menggunakan bantuan software Ms. Excel, dan ANP dilakukan dengan menggunakan bantuan software Super Decision.

ISM ini menghasilkan 7 indikator performansi yang terbagi dalam 4 level, dimana level paling tinggi memiliki kekuatan ketergantungan yang semakin tinggi, dan level ke bawah memiliki kekuatan penggerak yang semakin tinggi. Hasil sintesis ANP tidak digunakan sebagai pengambilan keputusan, dimana alternatif “Given Penalty” dan “Not Given Penalty” memiliki bobot 88,05% : 11,95%. Hasil dari sintesis terhadap alternatif ini mengindikasikan bahwa seluruh sub-elemen yang ada, memiliki potensi yang cukup besar untuk diberikan *penalty* dalam pelaksanaan pekerjaan di dalam kontrak, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk tidak diberikan *penalty* apabila kontraktor tersebut mampu memenuhi ekspektasi perusahaan.

Kata kunci : KPI, Jasa Pekerjaan Rumah Tangga, ISM, ANP

Pembimbing I : The Jin Ai, D. Eng.

Pembimbing II : Ririn Diar Astanti, D. Eng.

Jadwal Pendadaran : 20 Oktober 2014