

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH PENERAPAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
(SLA) TERHADAP PROSES PENGADAAN BARANG
KENDARAAN TAHUN 2024 PADA
PT PERMATA GRAHA NUSANTARA**



Intelligentia - Dignitas

RIZKI ALIM NOVIANTO

1511521031

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Penerapan *Service Level Agreement* (SLA)
Terhadap Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024
Pada PT Permata Graha Nusantara

Penyusun : Rizki Alim Novianto

NIM : 1511521031

Tanggal Ujian : 7 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



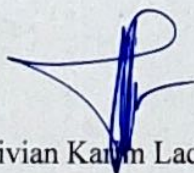
Kencana Vrawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Penerapan *Service Level Agreement* (SLA)
Terhadap Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024
Pada PT Permata Graha Nusantara

Penyusun : Rizki Alim Novianto

NIM : 1511521031

Tanggal Ujian : 7 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

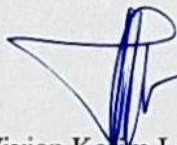
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

Anggota Penguji I,



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

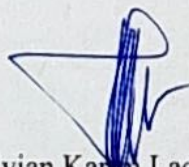
Anggota Penguji II,



Nur Azisah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan,



Rizki Alim Novianto

1511521031



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizki Alim Novianto
NIM : 1511521031
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Pelabuhan
Alamat email : rizkialimn@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) Terhadap Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024 Pada PT Permata Graha Nusantara

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Senin 25 Juli 2025

Penulis

Rizki Alim Novianto
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) Terhadap Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024 PT Permata Graha Nusantara”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Novita Hidayati, Bapak Wahyu Hardian, Mba Mia Sumiati, Mba Pri Widiyanti, Mas Tofa Pratama, Bang Al Jalaludin Rumi dan Mas Ahmad Pradika selaku keluarga besar departemen *Procurement* PGN MAS yang senantiasa menjadi sumber semangat, memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
2. Ibu Kencana Vrawati, S.ST., M.M.Tr. dan Bapak Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta dukungan moril dan akademis kepada penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan penelitian, hingga penyelesaian laporan akhir.
3. Seluruh Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dan Staff Akademik Universitas Negeri Jakarta yang telah berperan secara langsung dalam kelancaran skripsi penulis.
4. Seluruh teman-teman angkatan 2021 Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

5. Kepada pacar saya Muftiana Wildiansah yang sudah menemani perjalanan kuliah saya dari semester 3 sampai lulus perkuliahan. Makasih banyak udah mau berjuang bareng dari penyusunan laporan magang sampe skripsi ini, semoga lulus bareng dan tetap bersama sampai? Gatau sampai kapan, sampai batas waktu yang tidak ditentukan oleh penulis dan pacar nya. intinya terima kasih karena sudah mau menjalankan semua ini bersama-sama sampai akhir.
6. Kepada Farasabila Angeli Purnomo, Satria Akbar Gumilang, Billy Hendrawan, Safira, Faqih Dimas Suryadi, Muhammad Irsad Syafiq, Nabila Farraha Isha dan Pidwie As-Syifa. Terima kasih dukungan tanpa henti, dan kehadiran yang selalu menguatkan di setiap langkah. Semangat dan keyakinan kalian menjadi cahaya yang menemani perjalanan ini hingga akhir.
7. Kepada teman-teman Breslauer Kitzingen terutama Melialdi Putra Rama, Bahrin Abdillah, Muhammad Reza, Muhamad Ghufro, dan lainnya yang tidak bisa saya tuliskan semua nya karena banyak banget. Intinya mau mengucapkan terima kasih karena pernah menjadi bagian dari keluarga kecil saya dan pernah berjuang bersama-sama, saling menguatkan satu sama lain pada kondisi tertentu, juga pernah membuat suatu hal yang tidak pernah dibayangkan oleh masing-masing dari kita. Berkat kalian, saya juga jadi semangat dalam menjalani perkuliahan setelah kita semua berpisah.
8. Kepada Oliver Sykes, Ben Barlow, Mark Hoppus, Tom Delonge, Travis Barker, Avril Lavigne, Gerard Way, Billie Joe Armstrong, Paul McCartney, John Lennon, Kurt Cobain, Kendrick Lamar, Tyler The Creator, Playboi Carti, Juice Wrld, XXX Tentacion, Travis Scott, Metro Boomin', 21 Savage, Central Cee, Kanye West, SZA dan Fred Again. Terima kasih karena karya musik kalian telah menemani proses pengerjaan skripsi ini yang membuat saya semangat dan menimbulkan banyak motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada rekan-rekan seperjuangan KADAL Arief, Fitri, Citra, Annisa, Irfan, Monic, Putri, Erika dan Wildan terima kasih atas tawa, semangat, dan kebersamaan yang tidak ternilai sejak awal perkuliahan hingga detik-detik

terakhir penulisan skripsi ini. Tanpa kalian, perjalanan ini tidak akan sekuat dan sehangat ini. Terima kasih telah menjadi rumah dalam suka dan duka perjuangan ini.

10. Terakhir, Penulis juga berterimakasih untuk Diri sendiri, “Rizki Alim Novianto“ atas semangat dan usaha yang terus penulis lakukan untuk belajar dan berkembang selama menjalani program studi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungannya dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi Sarjana Terapan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, penyajian, maupun analisis yang disampaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan, ketidaktepatan, atau kesalahan dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 7 Juli 2025

Rizki Alim Novianto
1511521031

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Service Level Agreement (SLA) terhadap proses pengadaan barang kendaraan di PT Permata Graha Nusantara pada tahun 2024. SLA merupakan perjanjian formal yang mengatur standar layanan, tanggung jawab, dan waktu pelaksanaan dalam pengadaan barang, termasuk kendaraan operasional. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah keterlambatan proses pengadaan kendaraan akibat tidak sesuainya pelaksanaan dengan ketentuan SLA yang telah ditetapkan dalam Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal Nomor PO-009.0.12 Tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 35 responden yang terdiri dari penyedia barang, serta staf dari departemen Procurement, Transport, dan Commercial. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis (uji-t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SLA berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses pengadaan kendaraan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,765 menunjukkan bahwa setiap peningkatan penerapan SLA akan meningkatkan efektivitas proses pengadaan sebesar 0,765 satuan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,585 mengindikasikan bahwa 58,5% variasi dalam proses pengadaan kendaraan dapat dijelaskan oleh SLA, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Uji-t menghasilkan nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$), yang menandakan bahwa pengaruh SLA terhadap proses pengadaan kendaraan adalah signifikan. Dengan demikian, penerapan SLA secara konsisten dan tepat dapat meningkatkan efisiensi, ketepatan waktu, dan kualitas proses pengadaan kendaraan di perusahaan.

Kata Kunci: *Service Level Agreement*, Proses Pengadaan Barang, Pengadaan Kendaraan, SLA, Efisiensi Pengadaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementing the Service Level Agreement (SLA) on the vehicle procurement process at PT Permata Graha Nusantara in 2024. SLA is a formal agreement that regulates service standards, responsibilities, and timelines in the procurement of goods, including operational vehicles. The main issue addressed in this research is the delay in the vehicle procurement process due to the implementation not aligning with the provisions of SLA as outlined in the Internal Goods/Services Procurement Operating Procedure Number PO-009.0.12 of 2024. The research method used is quantitative with a simple linear regression approach. Data were collected through a questionnaire distributed to 35 respondents, consisting of vendors and staff from the Procurement, Transport, and Commercial departments. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing (t-test). The results show that the implementation of SLA has a positive and significant effect on the vehicle procurement process. The regression coefficient value of 0.765 indicates that each increase in SLA implementation improves the procurement process effectiveness by 0.765 units. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) value of 0.585 indicates that 58.5% of the variation in the vehicle procurement process is explained by SLA, while the remaining 41.5% is influenced by other factors. The t-test resulted in a significance value of 0.001 (< 0.05), indicating that the effect of SLA on the procurement process is statistically significant. Therefore, consistent and proper implementation of SLA can improve efficiency, timeliness, and quality in the vehicle procurement process within the company.

Keywords: Service Level Agreement, Procurement Process, Vehicle Procurement, SLA, Procurement Efficiency.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

SKRIPSI SARJANA TERAPAN	i
PENGARUH PENERAPAN <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT</i> (SLA) TERHADAP PROSES PENGADAAN BARANG KENDARAAN TAHUN 2024 PADA	i
PT PERMATA GRAHA NUSANTARA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengadaan Barang/Jasa	6

2.1.2 <i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	7
2.1.3 Prosedur Operasi	8
2.1.4 Proses Pengadaan Barang	9
2.1.5 Penyedia Barang/Jasa.....	11
2.1.6 Pengadaan Barang Kendaraan.....	13
2.1.7 Hasil Pengadaan Barang	13
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.2.3 Instrumen Penelitian.....	22
3.2.4 Sumber Data Penelitian.....	27
3.3 Metode Penelitian.....	27
3.4 Rancangan Penelitian	29
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.2 Studi Literatur	30
3.4.3 Kuesioner	30
3.4.4 Dokumentasi	31
3.5 Teknis Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Validitas.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.5.4 Uji Regresi Linear Sederhana	33
3.5.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji-T).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Uji Validitas.....	36

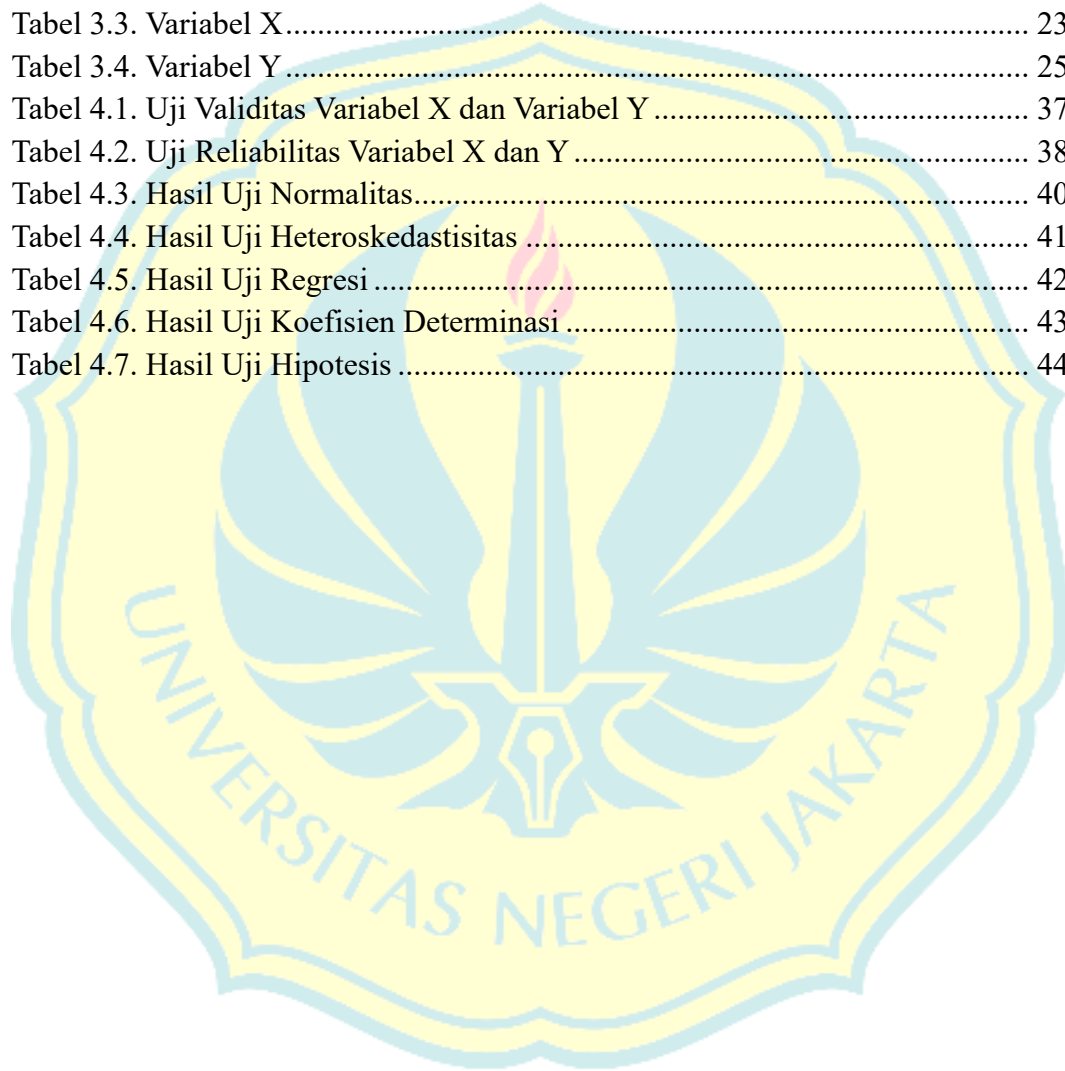
4.1.2 Uji Reliabilitas	38
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	39
4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	41
4.1.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	43
4.1.6 Uji Hipotesis (Uji-t)	44
4.2 Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	64



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Total Kontrak Pengadaan dan Waktu SLA Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Yang Relevan.....	15
Tabel 3.1. Responden Penelitian	22
Tabel 3.2. Perhitungan Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 3.3. Variabel X.....	23
Tabel 3.4. Variabel Y	25
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y	37
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.5. Hasil Uji Regresi	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Hipotesis	44



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran (Diolah, 2025)	19
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian (Diolah, 2025).....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Melalui Google Form.....	54
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	56
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	58
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	59
Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis (Uji-t)	60
Lampiran 8. Surat Permohonan Penelitian.....	61
Lampiran 9. Surat Persetujuan Penelitian	62
Lampiran 10. Surat Persetujuan Penelitian	63



Intelligentia - Dignitas