

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis dan industri, efisiensi dalam proses pengadaan barang merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kelancaran operasional Perusahaan (Ananta, (2024). Salah satu aspek penting dalam pengadaan barang adalah penerapan *Service Level Agreement (SLA)*, yang berfungsi sebagai kesepakatan antara pihak yang terlibat untuk memastikan standar layanan yang disepakati dapat terpenuhi dengan baik (Galih Nurhadyan, (2022). SLA menjadi elemen penting dalam meningkatkan efektifitas dan transparansi dalam pengadaan barang, termasuk dalam industri layanan sarana infrastruktur (Karyatun, (2024). SLA juga menetapkan standar layanan yang diharapkan, serta mengatur tanggung jawab dan kewajiban masing-masing pihak dalam kontrak pengadaan barang (Widodo et al., 2023).

Perusahaan yang menjadi objek studi dalam penelitian ini adalah PT Permata Graha Nusantara. PT Permata Graha Nusantara (selanjutnya disebut PERMATA) merupakan anak perusahaan PT Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk. PERMATA menjalankan kegiatan bisnis nya melalui 4 (empat) bidang usaha yaitu *Facility management, asset management, entrepreneurial real estate* serta *Design & Build*. PERMATA berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya khususnya PGN dan anak-anak perusahaannya, termasuk pelanggan lain di luar Perusahaan. Sebagai Perusahaan yang bergerak dibidang Jasa Pengelolaan Asset dan Fasilitas, PERMATA juga bertanggung jawab atas berbagai aktivitas manajemen asset, termasuk pengadaan barang dan jasa yang diperlukan untuk mendukung operasional Perusahaan induknya. Salah satu aspek penting dalam kegiatan pengadaan adalah pembelian kendaraan dinas yang digunakan untuk menunjang mobilitas operasional Perusahaan.

Proses pengadaan kendaraan operasional ini harus dilakukan dengan standar yang tinggi untuk memastikan bahwa kendaraan yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan proyek, baik dari segi kualitas, jumlah, maupun ketepatan waktu (YOGA, (2023). Dalam pengadaan kendaraan operasional SLA merupakan instrument

utama untuk menjamin bahwa penyedia barang memenuhi semua ketentuan yang telah disepakati, baik formal ataupun non-formal. Ketidaksesuaian dalam SLA dapat berdampak negatif terhadap kelancaran proyek, termasuk keterlambatan dalam peningkatan biaya operasional, serta potensi penurunan kualitas layanan kepada pelanggan (Helmud et al., 2021).

Tabel 1.1. Total Kontrak Pengadaan dan Waktu SLA Proses Pengadaan Barang Kendaraan Tahun 2024

No	Bulan	Total Pengadaan (Dalam Tahun)	Waktu Penyelesaian SLA (Dalam Hari)	Standar Waktu SLA (Dalam Hari)	Keterangan
1	Januari	1	5	5	Sesuai Standar
2	Februari	2	6	5	Terlambat 1 Hari
3	Maret	2	6	5	Terlambat 1 Hari
4	April	0	0	5	Tidak Ada Kontrak
5	Mei	1	7	5	Terlambat 2 Hari
6	Juni	2	8	5	Terlambat 3 Hari
7	Juli	1	8	5	Terlambat 3 Hari
8	Agustus	2	7	5	Terlambat 2 Hari
9	September	1	6	5	Terlambat 1 Hari
10	Oktober	8	10	5	Terlambat 5 Hari
11	November	0	0	5	Tidak Ada Kontrak
12	Desember	3	9	5	Terlambat 4 Hari

Sumber: Data Pengadaan PT Permata Graha Nusantara, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total pengadaan yang telah dilakukan oleh PERMATA dengan penyedia barang pada tahun 2024 dalam rangka Pengadaan Kendaraan, yaitu sebanyak 23 pengadaan dengan rincian setiap bulan sebagaimana terlampir, data tersebut akan dijadikan acuan untuk mengukur SLA pengadaan barang kendaraan sesuai dengan Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal Nomor PO-009.0.12 Tahun 2024, yang menetapkan bahwa SLA dalam proses pengadaan barang di PERMATA adalah selama 5 hari kerja terhitung sejak undangan penawaran sampai dengan penerbitan Kontrak atau *Purchase Order* (PO), dengan alur proses yang meliputi pemasukan penawaran, negosiasi dan klarifikasi, penunjukan penyedia barang, serta penerbitan kontrak, di mana salah satu faktor penghambat terhadap pencapaian SLA tersebut adalah pada tahap negosiasi dan

klarifikasi yang sering mengalami ketidaksesuaian terhadap harga kontrak, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pengadaan barang.

Dalam proses pengadaan barang, termasuk kendaraan, penerapan SLA menjadi sangat penting dan memiliki peran yang krusial dalam mengatur waktu pengiriman, dan layanan purna jual yang diberikan oleh pemberi kerja PERMATA. Namun, pada praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi SLA proses pengadaan kendaraan. Beberapa di antaranya meliputi keterlambatan proses pengiriman barang karena proses pengadaan barang yang tidak sesuai dengan Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal mengenai SLA proses pengadaan barang, serta Kurangnya pengetahuan dari pihak penyedia barang terhadap sistem digital, khususnya dalam hal penerapan *e-procurement*. Hal ini menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam menjalankan proses pengadaan secara elektronik, yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran dan efisiensi dalam pelaksanaan pengadaan barang secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana penerapan SLA berpengaruh terhadap proses pengadaan barang (kendaraan) pada PT Permata Graha Nusantara tahun 2024.

Penelitian ini dipilih karena melihat penerapan SLA dalam proses pengadaan barang termasuk kendaraan sangat menentukan keberhasilan pengadaan itu sendiri. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengkaji sejauh mana penerapan SLA tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam prosedur operasi pengadaan barang/jasa internal perusahaan. Dan harapannya, dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan pengadaan barang di Perusahaan, serta menjadi referensi bagi Perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan pengadaan barang dan jasa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat keterlambatan dalam proses pengiriman barang dari penyedia barang karena proses pengadaan barang yang tidak sesuai dengan Penerapan SLA yang ditetapkan dalam SLA, yaitu 5 hari kerja sejak undangan

penawaran hingga penerbitan Kontrak atau *Purchase Order* (PO), sebagaimana diatur dalam Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal Nomor PO-009.0.12 Tahun 2024.

2. Dalam alur pengadaan barang, khususnya kendaraan, tahap negosiasi dan klarifikasi sering kali menjadi kendala karena ketidaksesuaian terhadap harga kontrak, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam keseluruhan proses pengadaan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti menyimpulkan Batasan Masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan membahas aspek penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses pengadaan barang berupa kendaraan pada tahun 2024.
2. Penelitian ini hanya mencakup kesesuaian Penerapan SLA dengan Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal PT Permata Graha Nusantara

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang, Identifikasi masalah dan Batasan masalah di atas, maka penelitian ini akan menjawab pertanyaan berikut, apakah pengaruh dari penerapan *Service Level Agreement* (SLA) signifikan terhadap proses pengadaan kendaraan di PT Permata Graha Nusantara yang telah ditetapkan Prosedur Operasi Pengadaan Barang/Jasa Internal Nomor PO-009.0.12 Tahun 2024?

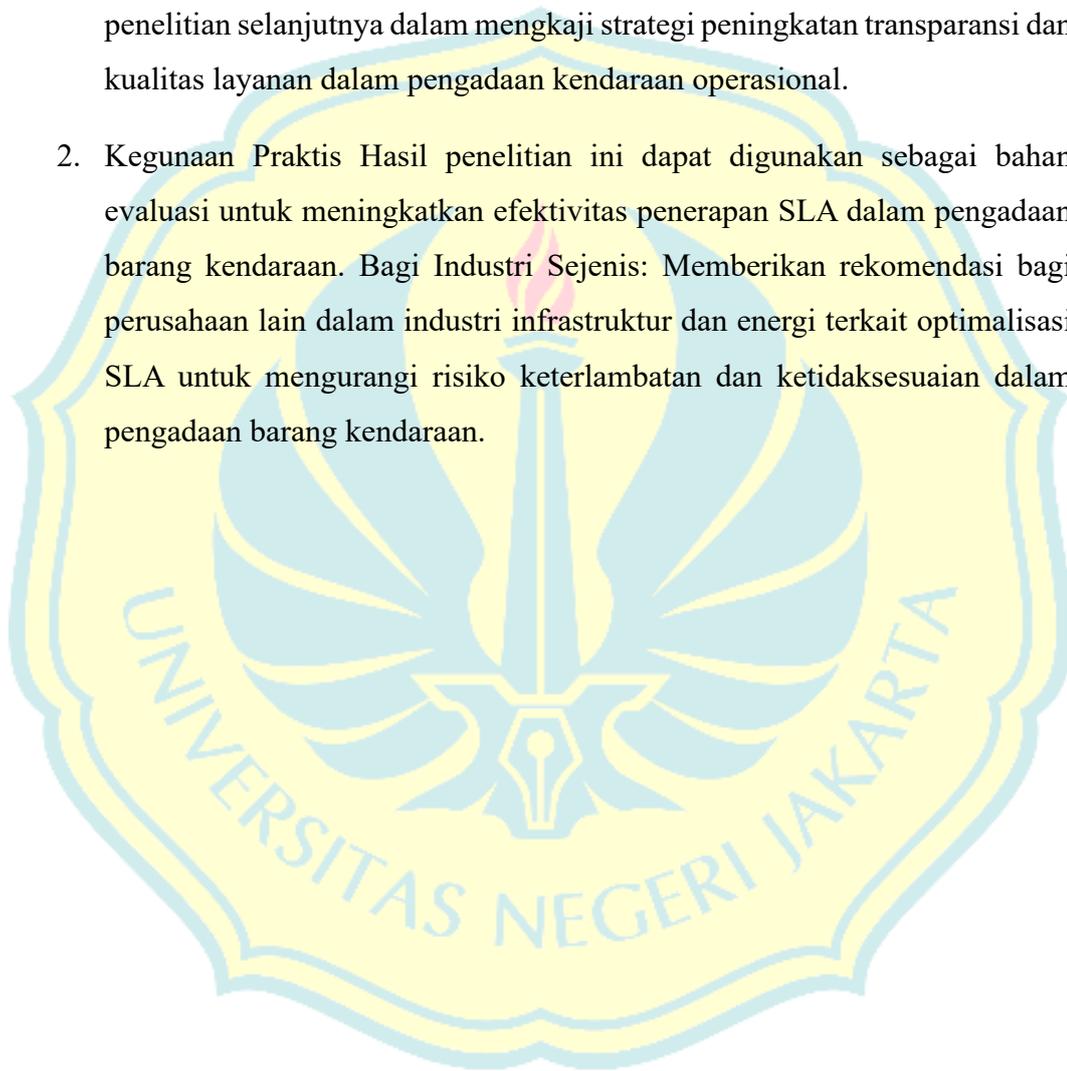
1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari penerapan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap proses pengadaan barang kendaraan di PT Permata Graha Nusantara pada tahun 2024.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan Penelitian di atas terdapat juga kegunaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian akademik terkait penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses pengadaan barang. Memberikan kontribusi bagi perkembangan teori mengenai efektivitas dan efisiensi pengadaan dalam konteks digitalisasi melalui *e-procurement*. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji strategi peningkatan transparansi dan kualitas layanan dalam pengadaan kendaraan operasional.
2. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan SLA dalam pengadaan barang kendaraan. Bagi Industri Sejenis: Memberikan rekomendasi bagi perusahaan lain dalam industri infrastruktur dan energi terkait optimalisasi SLA untuk mengurangi risiko keterlambatan dan ketidaksesuaian dalam pengadaan barang kendaraan.



Intelligentia - Dignitas