

# IMPLEMENTASI E-PROCUREMENT DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL

## IMPLEMENTATION OF E-PROCUREMENT IN THE FRAMEWORK OF QUALITY IMPROVEMENT OF PROCUREMENT OF GOODS AND SERVICES IN DISFASLANAL

M. Faisal<sup>1</sup>, Febri Yakob Paruntu T<sup>2</sup>, I Wayan warka<sup>3</sup>

Prodi Strategi Pertahanan Laut, Fakultas Strategi Pertahanan, Universitas Pertahanan

(paruntu.f@gmail.com)

**Abstrak** -- Layanan Pengadaan Barang Elektronik (LPSE) TNI-AL adalah unit usaha yang mengelola pengadaan barang dan jasa secara elektronik di TNI-AL, yang berada di bawah Infolahta. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana implementasi e-procurement di Disfaslanal. (2) Menentukan faktor-faktor yang menjadi kendala pelaksanaan e-procurement di Disfaslanal. (3) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan e-procurement dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Sumber daya yang terdiri dari kepala LPSE, kepala dan staf yang bertanggung jawab untuk analisis sistem informasi, kepala dan staf pelatihan dan sosialisasi, kepala dan staf registrasi dan verifikasi, kepala dan staf pengguna layanan lapangan, kepala dan staf unit kerja di Angkatan Laut, serta pemilik dan staf perusahaan pemasok inti. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Proses analisis data mengikuti metode Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi e-procurement di Disfaslanal telah berjalan dengan baik sesuai Keputusan Presiden No. 54 tahun 2010. (2) Halangan yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personil yang bertanggung jawab atas Memantau tahapan e-procurement yang masih kurang. (3) Pelaksanaan e-procurement di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas penyediaan layanan barang dan jasa baik ke unit kerja di dalam Angkatan Laut maupun pada pemasok barang dan jasa.

**Kata kunci:** implementasi e-procurement, LPSE, kualitas pengadaan layanan

**Abstract** -- Electronic Procurement Service (LPSE) TNI-AL is a business unit managing procurement of goods and services electronically in the TNI-AL, which is located under Infolahta. The purpose of this research is (1) To know how is the implementation of e-procurement in Disfaslanal. (2) To determine the factors that become an obstacle to implementation of e-procurement in Disfaslanal. (3) To know how the implementation of e-procurement can improve the quality of procurement of goods and services in Disfaslanal. In this study, the research method used is qualitative with descriptive analysis. Resource composed of the head of LPSE, head and staff responsible for analysis of information systems, head and staff of training and socialization, head and staff of registration and verification, head and staff of field service users, head and staff of work units in the Navy, as well as owners and core supplier company staff. The data collection is done by in-depth interviews. The process of data analysis followed the method of Miles and Huberman. The results showed that (1) Implementation of

*e-procurement in Disfaslanal has been going well according the Presidential Decree No. 54 of 2010. (2) Obstacle complained of by the work unit SPSE users is more on the availability of personnel in charge of monitoring the stages of e-procurement that it is still less. (3) The implementation of e-procurement in Disfaslanal has brought increased quality of service procurement of goods and services both to the working units within the Navy as well as to suppliers of goods and services.*

**Keywords:** *implementation of e-procurement, LPSE, quality of service procurement*

## Pendahuluan

Dalam rangka mengurangi biaya total yang dikeluarkan dalam proses pembelian, teknologi internet digunakan dan pengadaan secara elektronik (*e-Procurement*) akhir-akhir ini menjadi terkenal dan diterapkan oleh badan-badan Pemerintah maupun Perusahaan komersial. Meskipun kemungkinan terjadinya peningkatan nampaknya masih harus dibuktikan lebih jauh, baik sektor swasta maupun sektor publik tetap yakin untuk mengadopsi teknologi elektronik tersebut. (Zheng, et al. 2004)

Teknologi elektronik termasuk *e-Procurement* sudah menjadi revolusi bisnis. Pertumbuhan keinginan untuk mengadopsi *e-Procurement* oleh perusahaan swasta maupun sektor publik telah meningkat pada dasawarsa terakhir. Meskipun peningkatan pertumbuhan keinginan ini disertai dengan kehati-hatian karena *e-Procurement* merupakan fenomena baru, (Koorn, et al. 2001) tidak diragukan lagi bahwa pemanfaatan internet dalam *e-Procurement*

menyediakan beberapa keuntungan dibandingkan cara pengadaan yang konvensional.

Sistem *e-Procurement* memungkinkan pihak manajemen mendapatkan konfirmasi harga dan perjanjian untuk memperoleh informasi terakhir mengenai perubahan harga yang kompetitif. *E-Procurement* membantu proses pembuatan keputusan karena menyimpan informasi yang relevan yang dibutuhkan secara rapi terorganisasi dan kekinian (*up to date*).

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) menurut Perpres 54 tahun 2010 pasal 1 ayat 38 adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang atau jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP (Unit Layanan Pengadaan) dalam melaksanakan pengadaan barang atau jasa secara elektronik.

Penerapan LPSE diharapkan dapat

mengurangi praktik tindak korupsi yang ditemukan dalam patologi pengadaan barang dan jasa; atau dengan perkataan lain penerapan LPSE diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengajukan topik bahasan penelitian dengan judul IMPLEMENTASI E-PROCUREMENT DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di Disfaslanal, dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

- a. Bagaimana implementasi *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi *e-procurement* di Disfaslanal?

### **Tujuan dan Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-procurement* dapat

meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi *e-procurement* di Disfaslanal.

### **Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat hasil penelitian berkenaan dengan manfaat secara teoritis (keilmuan) dan manfaat secara praktis dari hasil penelitian, sebagai berikut :

### **Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman, sehingga dapat memberikan manfaat pada kesatuan pemahaman dalam meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal.
- b. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan TNI AL yang berkompeten dalam membuat keputusan proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik.

## **Kajian Pustaka**

### **Pengadaan Barang dan Jasa**

Menurut Yahya dkk, (2012), pengadaan barang dan jasa berarti tawaran untuk mengajukan harga dan memborong pekerjaan atas penyediaan barang/jasa.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010, pengadaan barang dan jasa merupakan kegiatan untuk memperoleh barang atau jasa oleh Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah / Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Dari pengertian yang ada, muncul pengertian bahwa terdapat dua pihak yang berkepentingan. Pihak pertama adalah instansi pemerintah, BUMN, atau sektor swasta yang mengadakan penawaran pengadaan barang dan jasa. Pihak kedua adalah personal maupun perusahaan kontraktor yang menawarkan diri untuk memenuhi permintaan akan barang dan jasa tersebut. (Yahya dkk, 2012) Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengadaan barang dan jasa merupakan salah satu tahapan siklus operasional organisasi yang diperlukan oleh instansi pemerintah yang prosesnya dimulai dari

perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa antara dua pihak sesuai dengan perjanjian atau kontrak.

### **E-Procurement**

Beberapa ahli memiliki pemahaman yang 4ias4m sama mengenai *e-procurement*. Croom dan Jones (2007) menjelaskan bahwa *e-procurement* merujuk pada penggunaan penggabungan 4ias4m teknologi informasi untuk fungsi pengadaan, meliputi pencarian sumber daya, negosiasi, pemesanan, dan pembelian. Selain itu Tatsis et al., (2006) juga mendefinisikan *e-procurement* sebagai penggabungan manajemen, otomatisasi, dan optimisasi dari suatu proses pengadaan organisasi dengan menggunakan 4ias4m elektronik berbasis web.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012, pada pasal 37: Pengadaan barang dan jasa secara elektronik atau E-Procurement adalah Pengadaan barang /jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

*E-Procurement* adalah suatu aplikasi untuk mengelola data pengadaan barang/jasa yang meliputi data pengadaan berbasis internet yang didesain untuk mencapai suatu proses pengadaan yang efektif, efisien dan terintegrasi (Purwanto, 2008).

*E-Procurement* merupakan pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. (Abidin, 2011). Pengertian tersebut diatas menyiratkan bahwa *E-Procurement* adalah pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang seluruh kegiatannya dilakukan secara *online* melalui *website*.

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.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik bertujuan untuk:

- a. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- c. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- d. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- e. Mendukung proses monitoring dan audit
- f. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*

Manfaat adanya *E-Procurement* bukan hanya untuk instansi maupun pengembang *5ias5m* itu sendiri melainkan juga bagi para penyedia barang dan jasa serta masyarakat umum yang hendak mengetahui proses pengadaan barang dan jasa pada pemerintah yang dapat diakses secara terbuka. Dengan *E-Procurement*, instansi penyelenggara pengadaan mendapatkan harga penawaran yang lebih banyak dan proses administrasi lebih sederhana, sedangkan

bagi para penyedia barang dan jasa dapat memperluas peluang usaha, menciptakan persaingan usaha yang sehat, membuka kesempatan pelaku usaha secara terbuka bagi siapapun dan mengurangi biaya administrasi. (Nightisaba dkk, 2009)

Teo et al., (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).

Secara umum perbedaan pengadaan barang dan jasa dengan cara konvensional dan *E-Procurement* dapat ditabelkan sebagai berikut:

No	Perbedaan Sistem Pengadaan Barang Dan Jasa	
	Konvensional	E-Procurement
1	Pemasukan dan pengambilan dokumen dilakukan dengan tatap	Pemasukan dan pengambilan dokumen dapat dilakukan melalui internet

	muka	
2	Pengumuman hanya dilakukan di media cetak	Pengumuman dilakukan di internet melalui website yang ada
3	Daerah cakupan pemberitahuan terbatas	Daerah cakupan pemberitahuan sangat luas (seluruh dunia)
4	Terbukanya kesempatan untuk berkolusi antara panitia pengadaan dan penyedia jasa	Kesempatan untuk berkolusi antara panitia dan penyedia jasa dikatakan kecil
5	Kurang transparan	Lebih transparan

### LPSE Disfaslanal

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) TNI AL berdasarkan PERKASAL Nomor 1 Tahun 2013 mengemban tugas untuk:

- a. Memfasilitasi pengguna anggaran (PA) / kuasa pengguna anggaran (KPA) mengumumkan rencana umum pengadaan barang/jasa di lingkungan TNI Angkatan Laut;
- b. Memfasilitasi Unit Layanan Pengadaan (ULP) / Pejabat Pengadaan

- melaksanakan pengumuman pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
- c. Memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa secara elektronik;
- d. Memfasilitasi Penyedia barang/jasa dan pihak-pihak yang berkepentingan menjadi pengguna SPSE;
- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi, satuan kerja, di dalam maupun di luar Disinfolaha untuk kepentingan pelaksanaan tugas sesuai tingkat dan lingkup kewenangannya;
- f. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada KaDisinfolaha, khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugas dan kewajibannya; dan
- g. Melaksanakan kebijakan pimpinan TNI Angkatan Laut yang berkaitan dengan penyelenggaraan SPSE.

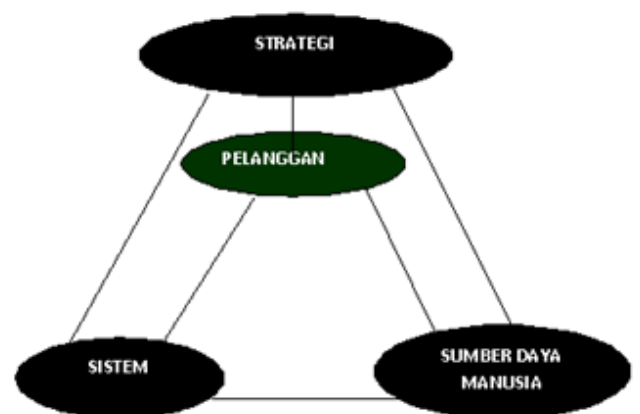
Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) berdasarkan PERKASAL Nomor 1 Tahun 2013 berfungsi dalam:

- a. Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan pengadaan barang/jasa secara elektronik di lingkungan TNI Angkatan Laut;
- b. Pengelolaan sistem informasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik (SPSE) dan infrastrukturnya;

- c. Pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna SPSE; dan
- d. Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian SPSE.

### Kualitas Layanan Jasa

Menurut Tjiptono (2008:56) *total quality* dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, dan harapan pelanggan. Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Sistem Total Quality Service

Keterangan:

Strategi; Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai

posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.

Sistem; Program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

Sumber Daya Manusia; Karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan Keseluruhan; Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

*Total Quality Service* berfokus pada lima bidang berikut:

a. Fokus pada pelanggan. Identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, organisasi juga wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win-win solution*.

b. Keterlibatan total. Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen juga secara aktual harus melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Mendeglasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja, kepada manajemen juga dituntut untuk memberdayakan para karyawannya. Untuk itu perlu diciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem, dan lingkungan perusahaan.

c. Pengukuran. Dalam hal ini kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan

d. Dukungan sistematis  
Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola kualitas dengan cara:



1. Membangun infra struktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.
  2. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada seperti: (a) Perencanaan strategi; (b) Manajemen kinerja; (c) Pengakuan, penghargaan, dan promosi karyawan; (d) Komunikasi.
- e. Perbaikan berkesinambungan. Setiap orang bertanggung jawab untuk: (1) Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses; (2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan; (3) Melakukan perbaikan *incremental*; (4) Mengurangi waktu siklus; (5) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik, tanpa rasa takut dan kuatir.

### **Good Governance**

Menurut Krina (2003), *Governance*, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga

dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

### **Metode Penelitian**

#### **Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel

data dilakukan secara purposive atau snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai suatu cara yang ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu memperoleh data empiris pada saat melakukan penelitian. Penelitian deskriptif menyajikan suatu gambaran yang terperinci tentang satu situasi khusus, *setting* sosial, atau hubungan. Dengan metode deskriptif ini diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan rasa ingin tahu yang dirasakan dan dapat dengan mudah dipahami pembaca, karena dalam penelitian ini bukan berisi angka-angka belaka, melainkan berisi informasi deskriptif berupa kata-kata dan gambar-gambar yang membantu untuk memperjelas isi penelitian, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

### **Sumber Informasi**

Sumber informasi atau narasumber adalah seluruh stakeholder LPSE di Disfaslanal. Pada penelitian ini narasumber yang dipilih adalah yang terkait dengan implementasi e-procurement di Disfaslanal, terdiri dari:

- a. Kepala LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik)
- b. Kepala dan staf Bidang Analisa Sistem Informasi
- c. Kepala dan staf Bidang Pelatihan dan Sosialisasi
- d. Kepala dan staf Bidang Registrasi dan Verifikasi
- e. Kepala dan staf Bidang Layanan Pengguna
- f. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL.
- g. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal.

### **Instrumen Penelitian**

Menurut Sigiyono (2009:305) dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data

dan menafsirkan data, serta membuat kesimpulan atas temuannya. Selanjutnya Sugiyono menjelaskan bahwa peneliti sebagai *human instrument* harus divalidasi terlebih dahulu. Validasi meliputi pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistik.

Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen penelitian dilakukan oleh peneliti sendiri. Sugiyono (2009:306) menjelaskan bahwa peneliti melakukan validasi dirinya sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan penelitian

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2009:309) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan-serta (*participant observation*), wawancara mendalam, dan dokumentasi.

- a. Observasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan observasi secara terus terang; yaitu peneliti secara terus terang menyatakan kepada narasumber atau sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga narasumber mengetahui setiap kegiatan yang peneliti lakukan selama berada di lapangan. Observasi dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi yang benar-benar akurat mengenai semua hal tentang obyek penelitian.
- b. Wawancara. Pada penelitian ini wawancara digunakan dengan wawancara mendalam, di mana peneliti telah merancang berbagai macam pedoman pertanyaan yang akan diajukan ketika proses wawancara berlangsung.
- c. Studi dokumentasi. Pada penelitian ini, studi dokumentasi dilakukan dengan meminta data dari Disfaslanal terkait implementasi *e-Procurement* seperti dasar hukum, struktur organisasi, perangkat yang digunakan, proses pelaksanaannya, dan lain-lainnya. Hal ini dilakukan agar informasi yang diperoleh benar-benar bersumber dari obyek penelitian.

## **Pengujian Keabsahan dan Keandalan Data**

Pada penelitian ini, teknik triangulasi dilakukan dengan menggabungkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan tujuan semakin memperkuat kredibilitas data penelitian yang diperoleh.

## **Teknik Analisis Data**

Selain itu, yang perlu diperhatikan adalah proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga bagian, (Sugiyono, 2009:337-345) yaitu:

- a. Reduksi data (*Data reduction*). Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan diskusi dengan orang-orang yang peneliti anggap mampu memberikan masukan pada penelitian.
- b. Penyajian data (*Data display*). Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan semua kegiatan selama proses berlangsungnya penelitian dan mendeskripsikan hasil penelitian dalam

bentuk uraian, dan gambaran-gambaran proses maupun hasil penelitian.

- c. Kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion / Verification*). Pada penelitian ini kesimpulan dan verifikasi penelitian dilakukan setelah semua proses penelitian selesai dilakukan dengan menarik kesimpulan dari semua permasalahan di lapangan penelitian.

## **Analisis Data Dan Pembahasan**

### **Disfaslanal**

Dinas Fasilitas Pangkalan Angkatan Laut disingkat Disfaslanal merupakan badan pelaksana tingkat pusat berkedudukan dibawah asisten KASAL bidang logistik. Adapun tugas pokok Disfaslanal adalah menyelenggarakan fungsi pembinaan fasilitas pangkalan yang meliputi fasilitas labuh, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan, fasilitas pembekalan, fasilitas perawatan personel, fasilitas pembinaan pangkalan serta sarana dan prasarana lainnya dalam rangka pembinaan kekuatan dan kemampuan TNI Angkatan Laut.

### **SPSE Disfaslanal**

Hubungan antara unit kerja di Disfaslanal dengan para penyedia barang/jasa (PBJ)

melalui system pengadaan barang/jasa secara elektronik (SPSE) di layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) TNI Angkatan Laut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Keterhubungan antar pihak terkait PBJ

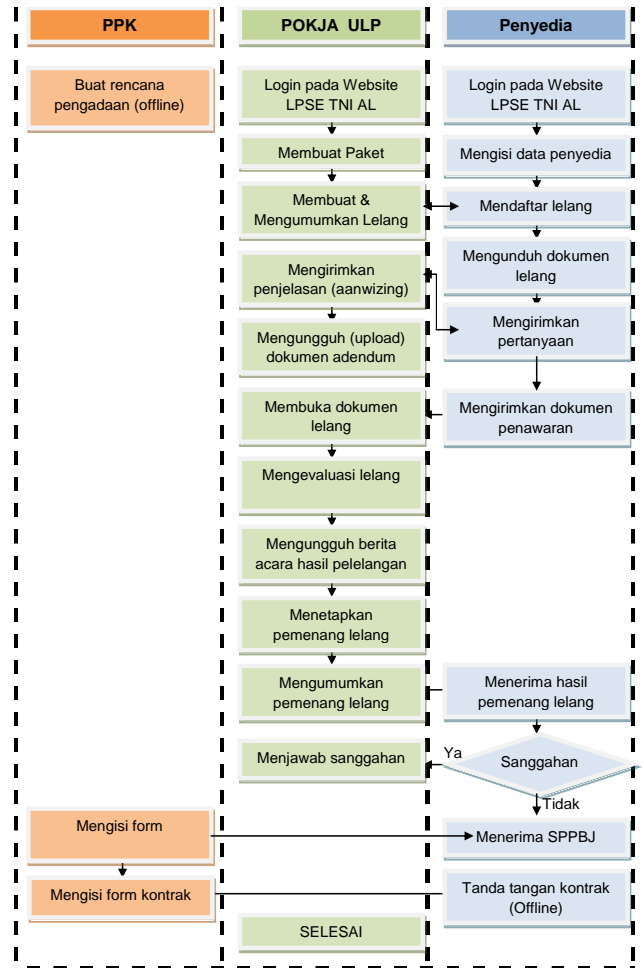
### E-Tendering

Tampilan depan aplikasi SPSE TNI Angkatan Laut adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Tampilan LPSE TNI Angkatan Laut

Bagan alur proses pengadaan secara elektronik terkait e-tendering adalah sebagai berikut



Gambar 4. Diagram Alur Proses E-Tendering

### Katalog Elektronik (E-Katalog) dalam E-Purchasing

E-purchasing dilaksanakan terhadap jenis barang/jasa yang telah tercantum dalam katalog elektronik. TNI Angkatan Laut yang membutuhkan barang/jasa lainnya untuk dapat dimasukkan ke dalam katalog elektronik sehingga dapat dilaksanakan melalui e-purchasing dapat mengirimkan daftar kebutuhan barang/jasa kepada LKPP agar diproses. Pengiriman daftar ini tidak hanya dapat dilakukan oleh TNI Angkatan Laut, namun juga dapat dilakukan oleh pabrik atau

distributor serta penyedia yang menginginkan barang/jasa yang mereka produksi dapat tercantum dalam katalog elektronik. LKPP selanjutnya akan melaksanakan proses klarifikasi dan negosiasi teknis maupun harga untuk memastikan agar penyedia mampu untuk menyediakan barang/jasa yang mereka tawarkan dengan jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan barang/jasa di seluruh Indonesia. Apabila proses klarifikasi dan negosiasi selesai, maka LKPP akan melaksanakan kontrak payung kepada penyedia dan menampilkan daftar barang/jasa yang diproduksi dan portal katalog elektronik.

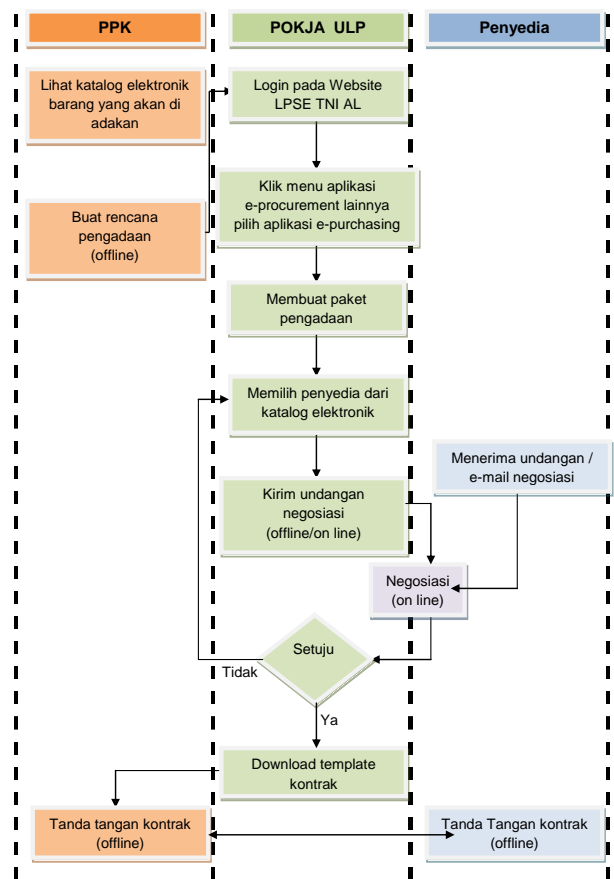
Tahap selanjutnya setelah memastikan barang/jasa yang dibutuhkan pada katalog elektronik adalah dengan melakukan identifikasi terhadap spesifikasi barang/jasa yang tercantum pada portal pengadaan. Identifikasi ini amat diperlukan untuk membandingkan antara spesifikasi yang ada pada katalog elektronik telah sesuai dengan kebutuhan. Adapun tujuan dari penyelenggaraan *e-purchasing* adalah:

a. Terciptanya proses pemilihan barang/jasa secara langsung melalui sistem katalog elektronik sehingga memungkinkan semua ULP dapat

memilih barang/jasa pada pilihan terbaik.

b. Efisiensi biaya dan waktu proses pemilihan barang/jasa dari sisi penyedia barang/jasa dan pengguna barang/jasa.

Bagan alur proses pengadaan secara elektronik terkait *e-purchasing* adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Alur Proses E-Purchasing

### Implementasi E-Procurement Disfaslanal

Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik, dapat dikatakan implementasi pengadaan

barang dan jasa secara elektronik di Disfaslanal telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya, ditinjau dari aspek-aspek berikut:

a. Aspek *good governance*. Mewujudkan *good governance* merupakan tanggung jawab bersama antara Pemerintah dalam hal ini TNI Angkatan Laut dan segenap jajarannya serta pihak-pihak swasta yang menjadi mitra kerjanya. Dalam kaitan pengadaan barang dan jasa keperluan TNI Angkatan Laut, Disfaslanal dan Unit-unit kerja di lingkungannya serta para pemasok (swasta) telah bekerjasama sejak tahun 2014 hingga saat ini mewujudkan *good governance* melalui penerapan LPSE.

b. Aspek transparansi dan akuntabilitas. Melalui LPSE, pengadaan barang dan jasa TNI Angkatan Laut, diumumkan spesifikasi dan jumlahnya, para pemasok dijang, penentuan pemenang, dan pelaksanaan pengiriman barang/jasanya semua dilakukan melalui internet yang dapat diakses oleh siapa saja yang menggunakan internet. Dengan demikian, maka aspek transparansi pengadaan barang/jasa TNI Angkatan Laut sudah terpenuhi. Dalam hal

akuntabilitas, karena hampir semua proses pengadaan barang/jasa di TNI Angkatan Laut sudah dilakukan secara online dimana monitoring prosesnya dapat dilakukan dengan mudah sehingga aspek akuntabilitas akan terjaga.

c. Aspek akses pasar dan persaingan usaha. Dengan LPSE, maka semua pemasok mempunyai kesempatan yang sama untuk mengakses barang/jasa apa saja yang dibutuhkan TNI Angkatan Laut, Melalui LPSE juga para pemasok dapat menawarkan barang/jasa sesuai spesifikasi yang dibutuhkan dengan harga yang bersaing, karena informasi tentang spesifikasi dan harga yang ditawarkan pemasok semua ada di LPSE. Hal ini akan memicu munculnya kesempatan akses pasar yang sama dan persaingan usaha yang sehat.

d. Aspek efisiensi proses pengadaan. Penerapan *e-proc* akan mendorong terjadinya efisiensi pengadaan barang dari segi waktu dan penghematan biaya pencetakan serta transportasi.

e. Aspek dukungan terhadap proses monitoring dan audit. Pelaksanaan pengadaan barang secara *online* memungkinkan Disfaslanal sebagai

pihak yang membutuhkan barang/jasa dan pemasok sebagai pihak yang menyediakan barang/jasa untuk sama-sama memantau tahapan dan status proses pengadaan barang/jasa secara langsung dan *uptodate*. Sehingga akan memudahkan proses pemantauan dan proses audit jika diperlukan.

- f. Aspek pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time*. Informasi tentang kebutuhan, proses pengadaan dan pemenuhan barang dan jasa melalui LPSE dapat diakses oleh siapapun pengguna internet, dimanapun mereka berada dan kapanpun mereka menginginkan mengaksesnya. Hal ini membuktikan bahwa pengadaan barang/jasa TNI Angkatan Laut secara online melalui LPSE dapat memnuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*.

Uraian tersebut diatas menyiratkan bahwa ditinjau dari aspek *good governance*; transparansi dan akuntabilitas; akses pasar dan persaingan usaha; efisiensi proses pengadaan; dukungan terhadap proses monitoring dan audit; serta pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time* maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-procurement* (LPSE) di Disfaslanal telah

berjalan dengan baik sesuai Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.

### **Kendala Implementasi E-Procurement di Disfaslanal**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala dan staf Bidang-bidang Analisa Sistem Informasi, Pelatihan dan Sosialisasi, Registrasi dan Verifikasi, Layanan Pengguna, Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL, serta Pemilik dan staf perusahaan *supplier* inti sebagai klien Disfaslanal, dapat diidentifikasi adanya kendala layanan *e-proc* yang terkait teknologi informasi, dan sumber daya manusia antara lain sebagai berikut:

- a. Bidang analisa sistem informasi.  
Kendala yang dihadapi bidang analisa sistem informasi tentu saja terkait dengan terbitnya versi baru dari SPSE yang memang biasanya di-update secara berkala oleh LKPP. Biasanya penyempurnaan versi baru SPSE doleh LKPP disertai dengan program pelatihan dan sosialisasi. Kendala ini sebenarnya hanyalah berupa penyesuaian dengan versi yang lebih baru, sehingga tidak terlalu sulit untuk diatasi. Hanya dalam waktu paling



lama satu minggu, penyempurnaan SPSE dengan versi baru sudah dapat dilakukan. Sampai saat ini tercatat baru tiga kali LKPP menerbitkan penyempurnaan versi SPSE

- b. Bidang pelatihan dan sosialisasi. Sesuai dengan bidangnya, bidang pelatihan dan sosialisasi bertanggung jawab atas pelatihan dan sosialisasi SPSE bagi bersonel LPSE dan unit-unit kerja pengguna di lingkungan TNI Angkatan Laut. Unit-unit kerja pengguna LPSE tidak hanya yang berada di Jakarta saja, tetapi mencakup juga seluruh kota yang terkait dengan pengadaan barang dan jasa. Dalam pelatihan dan sosialisasi, umumnya kendala yang dihadapi adalah bagi peserta pelatihan yang berada di luar Jakarta, karena tempatnya yang jauh maka pemaanggilan harus di persiapan jauh-jauh hari. Disamping itu pada saat pelatihan dan sosialisasi dengan peserta yang banyak, fasilitas komputer untuk pelatihan dirasa masih kurang mencukupi, karena pelatihan SPSE memerlukan keterlibatan langsung dengan komputer secara online, tidak bisa offline, akibatnya seringkali memerlukan pengaturan jadwal penggunaan komputer secara

bergantian. Kendala ini memang tidak signifikan, tetapi demi kelancaran pelatihan dan sosialisasi memang perlu dikemukakan.

- c. Bidang registrasi dan verifikasi. Kendala pemanfaatan SPSE terkait bidang registrasi dan verifikasi para pemasok boleh dikatakan tidak ada kendala, karena pemasok sudah terdaftar dan terverifikasi oleh LKPP sehingga dapat mengikuti lelang dimana saja. Sehingga yang perlu dilakukan oleh bidang registrasi dan verifikasi adalah bekerjasama dengan unit pengguna lainnya yang mengerti tentang barang dan jasa yang akan diadakan untuk kembali meregistrasi dan memverifikasi.
- d. Bidang layanan pengguna. Kendala yang paling sering dihadapi oleh bidang yang bertugas melayani pengguna ini adalah staf Disfaslanal maupun pemasok lupa dengan *password* untuk masuk pada aplikasi SPSE. Kendala lain yang juga terjadi adalah jika para unit kerja pengguna dan pemasok melakukan *download* ataupun *upload* dalam waktu yang bersamaan sehingga terasa respon SPSE menjadi lambat.

- e. Unit kerja di lingkungan pangkalan AL. Kendala yang dihadapi oleh Disfaslanal lebih pada payung hukum yang khusus terinci mengenai *e-procurement* setingkat Presiden belum ada. Hal ini diperlukan karena dalam pertahanan negara banyak informasi yang tidak dapat dipublikasi secara terbuka. Oleh sebab itu kerahasiaan sebagaimana tercantum pada Permenhan nomor 17 tahun 2014 mengakibatkan Disfaslanal lebih selektif memilih pengadaan barang/jasa mana yang melalui SPSE dan mana yang tidak. Disamping itu, pelaksanaan *e-proc* memerlukan tenggat waktu yang terbatas karena merupakan system, sehingga kendala dapat terjadi ketika staf membutuhkan tanda tangan pimpinan yang kebetulan tidak berada di tempat. Ketatnya tenggat waktu SPSE ini juga dirasakan pada saat melakukan monitoring status pengadaan, karena staf yang bertugas untuk itu juga mempunyai tugas-tugas lain, di samping itu mutasi pegawai dirasa terlalu cepat, sedangkan pegawai baru perlu menyesuaikan diri dengan ketepatan waktu ini; sehingga peranan sekretaris tim monitor sangat diperlukan
- f. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal. Karena kemampuan teknik dan kondisi para pemasok berbeda-beda, maka kendala pemanfaatan SPSE yang dikemukakan juga bervariasi, mulai dari lupa password, download atau upload dokumen yang gagal, sampai belum tersedianya buku pedoman atau petunjuk pelaksanaan *e-proc*.
- Uraian tersebut di atas menyiratkan bahwa secara sebuah system informasi dan teknologi, kendala teknis SPSE seperti system down belum pernah terjadi, yang ada adalah program error itupun jarang terjadi. Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-procurement* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar monitoring *e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri. Sedangkan keluhan yang senada dari unit kerja pengguna SPSE di lingkungan TNI AL serta para pemasok adalah kelambatan waktu *download* maupun *upload* dokumen disebabkan oleh *program error* atau

disebabkan lalulintas data yang terlalu padat.

### **Implementasi E-Procurement dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal**

Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang melalui penerapan LPSE Disfaslanal meliputi aspek-aspek: fasilitas perangkat lunak SPSE; kehandalan perangkat keras SPSE; kehandalan informasi; daya tanggap pengelola SPSE; jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE; kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE; dan saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat lagi. Persepsi peningkatan kualitas layanan ini ditanyakan pada unit-unit kerja pengguna SPSE di lingkungan TNI AL maupun pada para pemasok barang dan jasa yang sudah terdaftar dan terverifikasi dengan rangkuman hasil wawancara sebagai berikut:

a. Fasilitas perangkat lunak SPSE; Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok umumnya senada mengatakan bahwa fasilitas perangkat lunak SPSE sudah lengkap, mudah diakses, dan penampilan yang sudah memenuhi harapan mereka.

b. Kehandalan perangkat keras SPSE; Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok juga sepakat bahwa *system down* belum pernah dialami, yang ada sekali-sekali adalah *program error*, yang dapat secara cepat diselesaikan.

c. Kehandalan informasi; Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok berpendapat sama bahwa informasi yang terdapat di SPSE sudah lengkap, akurat dan kekinian atau *real time*.

d. Daya tanggap pengelola SPSE; Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok menyatakan hal yang serupa bahwa pengelola SPSE memberikan respon yang cepat dan baik dalam hal terjadi gangguan pelaksanaan *e-procurement*.

e. Jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE; Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok sepakat bahwa dengan tersedianya *password* maka rasa kekhawatiran mengenai kenyamanan dan keamanan selama bertransaksi melalui SPSE mulai dari proses penawaran, persetujuan pembelian, pengiriman barang sesuai spesifikasi dan tengat waktu, penagihan (*invoice*), dan kelancaran pembayaran dapat dihilangkan.

f. Kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE; Unit kerja di lingkungan TNI AL umumnya menyatakan perlunya menambah personel karena personel di Disfaslanal dirasa masih kurang dibandingkan dengan jumlah pengadaan barang dan jasa yang ada. Komputer yang digunakan ada beberapa yang masih menggunakan OS bukan yang terbaru sehingga terkesan agak lambat dalam *upload* dan *download* data. Banyak staf yang baru saat ini yang belum mengerti tentang SPSE. Sedangkan para pemasok berpendapat bahwa saat *download* atau *upload* data terasa lambat; memang pihak LPSE sudah menyarankan untuk menggunakan fasilitas komputer yang ada di *bidding room*, tetapi pada kenyataannya karena penggunaannya banyak, dikhawatirkan komputer tercemar virus yang dapat mempengaruhi proses *download* dan *upload* dokumen. Disamping itu dengan menggunakan komputer di *bidding room* para pemasok khawatir tawaran mereka dapat di *browsing* oleh pemasok lainnya.

g. Saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat

lagi. Unit kerja di lingkungan TNI AL umumnya menyarankan agar komputer di jaringan unit kerja dan server diupgrade untuk mengatasi kelambatan *download* dan *upload* dokumen; menambah personel untuk memonitor tahapan *e-procurement*; melaksanakan pelatihan personel yang baru dan menyegarkan kembali personel yang lama dengan SPSE versi baru. Sedangkan pemasok menyarankan agar Disfaslanal dapat menerima *file* dalam bentuk lain seperti *MS Office* atau PDF, atau pun apabila persyaratannya harus di *scan*, akan di *scan* dengan resolusi rendah, walaupun pihak Disfaslanal membutuhkan dokumen itu, bisa dibawa pada saat sudah ada Surat Penunjukkan Pemenang Penyedia Barang dan Jasa, apabila diperlukan.

Uraian tersebut di atas menyiratkan bahwa penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa baik terhadap unit kerja di lingkungan TNI AL maupun terhadap para pemasok.

### **Pembahasan Implementasi E-Procurement di Disfaslanal**

Ditinjau dari aspek *good governance*; transparansi dan akuntabilitas; akses pasar dan persaingan usaha; efisiensi proses pengadaan; dukungan terhadap proses monitoring dan audit; serta pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time* maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-procurement* (LPSE) di Disfaslanal telah berjalan dengan baik sesuai Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.

Hal ini menunjukkan bahwa TNI AL telah berkomitmen dan telah menunjukkan dukungannya terhadap pelaksanaan *e-procurement* secara nasional sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Perlu dimaklumi bahwa TNI AL adalah salah satu pelaksana tugas pertahanan negara yang yang tidak lepas dari batas kerahasiaan, sehingga dalam pelaksanaan barang dan jasa yang diperlukan ada yang dapat dilakukan secara terbuka melalui *e-procurement*, tetapi juga ada yang harus dilakukan secara tertutup. Untuk itu payung hukum yang mengatur pelaksanaan secara rinci pengadaan barang dan jasa setingkat peraturan presiden perlu diadakan.

### **Pembahasan Kendala Implementasi E-Procurement di Disfaslanal**

Secara sebuah system informasi dan teknologi, kendala teknis SPSE seperti system down belum pernah terjadi, yang ada adalah program *error* itupun jarang terjadi dan kelambatan waktu *download* maupun *upload* dokumen, yang masih perlu diverifikasi lebih lanjut apakah terjadinya kelambatan tersebut pada saat tertentu saja yaitu pada saat sibuk (*peak hour*) atau karena perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta jaringan yang memerlukan peningkatan. Meskipun demikian, sebagai sebuah system pelayanan yang baik, menurut Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008) memerlukan reliabilitas (kehandalan) dan daya tanggap yang baik, sehingga sebagai implikasinya maka saran dari para pengguna baik dari dalam lingkungan TNI AL maupun dari para pemasok untuk meningkatkan (*upgrade*) system, teknologi dan jaringan yang melayani aplikasi SPSE sebaiknya diperhatikan dan dilaksanakan. Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-proc* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus

dikerjakan di luar monitoring *e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2015), yang menyimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan *e-proc*, yakni kelembagaan ULP, Infrastruktur, dan sumberdaya manusia (SDM).

### **Implementasi E-Procurement dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal**

Ditinjau dari aspek fasilitas kelengkapan perangkat lunak SPSE; kehandalan perangkat keras SPSE; kehandalan informasi; daya tanggap pengelola SPSE; jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa baik terhadap unit kerja di lingkungan TNI AL maupun terhadap para pemasok. Penerapan *e-procurement* membuat proses pengadaan barang dan jasa terbuka bagi semua pihak yang terkait. Spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang dibutuhkan oleh Disfaslanal dapat diakses oleh semua pihak. Demikian pula dengan spesifikasi

teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang ditawarkan oleh pemasok juga dapat diakses oleh semua pihak. Kondisi dan situasi keterbukaan ini mendorong pemasok untuk memberikan harga dan spesifikasi teknis, serta *delivery time* yang kompetitif, sehingga Disfaslanal dan unit kerja yang membutuhkan barang/jasa dimaksud dapat memilih yang terbaik dari sekian banyak alternatif yang ditawarkan. Hal itu berarti kualitas barang/jasa yang dibeli Disfaslanal dan unit kerja TNI AL adalah yang terbaik dari segi kualitas, harga dan *delivery time*. Dengan demikian maka penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa.

Meskipun demikian, karena penelitian penilaian peningkatan kualitas layanan pengadaan barang di Disfaslanal ini baru dilakukan secara kualitatif dan terbatas lebih banyak pada aspek kualitas teknis dari sebuah aplikasi system informasi dan teknologi saja, maka sebaiknya penelitian ini dilanjutkan dengan penelitian tingkat kepuasan pelanggan LPSE baik dari pengguna dalam lingkungan TNI AL dan para pemasok barang dan jasa dengan pendekatan kuantitatif untuk lebih

mengetahui persepsi dan harapan pelanggan.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

a. Penerapan *e-procurement* membuat proses pengadaan barang dan jasa terbuka bagi semua pihak yang terkait. Spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang dibutuhkan oleh Disfaslanal dapat diakses oleh semua pihak. Demikian pula dengan spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang ditawarkan oleh pemasok juga dapat diakses oleh semua pihak. Kondisi dan situasi keterbukaan ini mendorong pemasok untuk memberikan harga dan spesifikasi teknis, serta *delivery time* yang kompetitif, sehingga Disfaslanal dan unit kerja yang membutuhkan barang/jasa dimaksud dapat memilih yang terbaik dari sekian banyak alternatif yang ditawarkan. Hal itu berarti kualitas barang/jasa yang dibeli Disfaslanal dan unit kerja TNI AL adalah yang terbaik dari segi kualitas, harga dan *delivery time*. Dengan demikian maka penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa.

b. Dari sudut pandang pemasok barang dan jasa, kendala yang dihadapi adalah waktu *download* maupun *upload* dokumen yang terasa lambat disebabkan oleh spesifikasi system dan jaringan yang perlu di-*upgrade*, atau disebabkan terjadinya *download* dan *upload* dokumen dalam waktu bersamaan sehingga terjadi kepadatan laulintas data.

Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-procurement* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar *monitoring e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri.

Kendala yang dikeluhkan manajemen pengadaan barang /jasa TNI AL adalah belum adanya payung hukum yang khusus terinci mengenai *e-procurement* setingkat peraturan Presiden. Hal ini diperlukan karena dalam pertahanan negara banyak informasi yang tidak dapat dipublikasi secara terbuka. Oleh sebab itu kerahasiaan sebagaimana tercantum pada Permenhan nomor 17 tahun 2014 mengakibatkan Disfaslanal

lebih selektif memilih pengadaan barang/jasa mana yang melalui SPSE dan mana yang tidak

### **Saran**

- a. Pengadaan barang dan jasa di lingkungan TNI AL masih membutuhkan dukungan payung hukum yang mengatur pelaksanaan secara rinci pengadaan barang dan jasa setingkat peraturan presiden, agar Disfaslanal dapat lebih terarah dalam menentukan mana pengadaan barang yang dapat dilakukan secara terbuka (melalui LPSE) dan mana yang harus dilakukan secara tertutup.
- b. System, teknologi dan jaringan yang melayani aplikasi SPSE sebaiknya ditingkatkan agar dapat melayani upload dan download dokumen pada waktu sibuk secara lebih cepat.
- c. Manajemen TNI AL sebaiknya memperhatikan kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE terkait ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan e-proc yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar monitoring e-proc, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang

baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri.

- d. Karena penelitian penilaian peningkatan kualitas layanan pengadaan barang di Disfaslanal ini baru dilakukan secara kualitatif dan terbatas lebih banyak pada aspek kualitas teknis dari sebuah aplikasi system informasi dan teknologi saja, maka sebaiknya penelitian ini dilanjutkan dengan penelitian tingkat kepuasan pelanggan LPSE baik dari pengguna dalam lingkungan TNI AL dan para pemasok barang dan jasa dengan pendekatan kuantitatif untuk lebih mengetahui persepsi dan harapan pelanggan.

### **Daftar Pustaka**

- Abidin, Nanan, (2011). Optimalisasi Pengembangan E-Procurement pada Sistem Pelelangan Umum Pascakualifikasi dengan Satu Sampul dan Sistem Gugur (Konsep dan Desain Pengembangan sebagai Fungsi Kontrol). Studi Kasus di Kementerian Pekerjaan Umum
- Ardisasmita, Syamsa, (2006). Definisi Korupsi Menurut Perspektif Hukum dan EAnnouncement untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Terbuka, Transparan dan Akuntabel disampaikan dalam *Seminar Nasional Upaya Perbaikan Sistem Penyelenggaraan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di Jakarta*, 23 Agustus 2006.



- Croom, S.R., Brandon-Jones, A. (2007), Impact of E-procurement: experiences from implementation in the UK public sector, *Journal of Purchasing & Supply Management*, Vol. 13, Hal. 294–303.
- Demin, J.E (2002), *Insight Matters: Global Network Considerations for E-Procurement and Extranets*, Singapore: Infonet Services Corporation, Vol.1
- Emir. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- EPIQ, (2010). E-Procurement. *Epiq Technologies, Inc.*
- Hidayat, Rahmat. (2015). Penerapan e-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Guna Mendukung Ketahanan Tata Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ketahanan Nasional*, Vol. 21, No. 2, Agustus 2015: 118-127
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta CV
- Kalakota dan Marcia Robinson. 2005. *Ebusiness Model 2.0 : Roadmap For Success*.(terjemahan) Addison-Wesley.
- Koorn, R., Smith, D. dan Mueller, C. (2001). *e-Procurement and Online Marketplaces*. Amsterdam, The Netherlands: Compact.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Principles of Marketing)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Krina P. Loina Lalolo, (2003) *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta - Agustus 2003
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, (2016)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Matunga, Denish Ateto., Nyanamba, Steve Ondieki., dan Okibo, Walter. (2013). The Effect of E-Procurement Practices on Effective Procurement in Public Hospitals: A Case of KISII Level 5 Hospital. *American International Journal of Contemporary Research*. Vol. 3 No. 8; August 2013
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nelson, R., Moody, E., and Stegner, J. (2001), *The Purchasing Machine: How the Top Ten Companies Use Best Practices to Manage their Supply Chain*, New York: The Free Press
- Nightisabha Akyuna Ita dkk, (2009). Persepsi Pengguna Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Implementasi Sistem EProcurement. *Universitas Sebelas Maret, Surakarta : Jurnal yang dipublikasikan*.
- Nugroho, Rahmawan Satriyo., Wanto, Alfi Haris., dan Trisnawati. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (e-Procurement) Terhadap Fraud Pengadaan Barang/jasa Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Magetan). *Jurnal administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.1 1, Hal. 1905-1911

- OGC. (2002) *A Guide to e-Procurement for the Public Sector*. Office of Government Commerce, UK.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 30 Tahun 2012 tentang Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di Lingkungan Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia
- Peraturan Kepala Staf Angkatan Laut Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan nama Pranata Utama Piranti Lunak Aplikasi menjadi Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- Purwanto, Erwan Agus, (2008), *e-Procurement di Indonesia*, Jakarta: Kemitraan
- Robbins, Stephen P dan Coulter, Mary, (2005), *Manajemen*, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Terjemahan Sarwiji dan Hermaya, Jakarta: Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia
- Seprini dan Syaer, Ayang Afrizal. (2016). Menganalisis Penerapan Sistem e-Procurement Dalam Upaya Meningkatkan Minat Penyedia Barang/jasa Pemerintah Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Rokan Hulu. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*. Yogyakarta, 18-19 Maret 2016
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tatsis, V., Mena, C., Van Wassenhove, L.N., Whicker, L. (2006), Procurement in the Greek Food and Drink Industry, *Journal of Purchasing & Supply Management*, Vol. 12, hal. 63-74.
- Teo, H, T.S., Hung, K. (2009), Usage and Performance Impact of Electronic Procurement, *Journal of Business Logistics*.
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: .ANDI
- Wagner, Stephan M., dan Essig, Michael. (2006). Electronic procurement applications and their impact on supplier relationship management. *Int. J. Services Technology and Management*, Vol. 7, Nos. 5/6, 2006
- Wijaya, Santo F dan Darudiato, Suparto. (2009). *ERP (Enterprise Resource Planning) Solusi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Wahyu Hari dkk; Studi Penerapan E-procurement pada Proses Pengadaan di Pemerintah Kota Surabaya; 2010
- Yahya, Marzuqi, dan Endah Fitri Susanti, (2012). *Buku Pintar Pengadaan Barang & Jasa Pemerintah*, Jakarta: Laskar Aksara
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., dan Gemler, D.D, (2009). *Services Marketing*, 5th Edition, Mc Graw Hill, Singapore.
- Zheng et al., (2004). Small firms and e-business: cautiousness, contingency and cost-benefits. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 10(1), 27-39