

PROSES PENYUSUNAN RENCANA PENGADAAN BARANG DAN JASA MENGGUNAKAN APLIKASI SMILE DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

THE PROCESS OF PREPARATION OF GOODS AND SERVICES PROCUREMENT PLAN USING THE SMILE APPLICATION AT PT TELECOMMUNICATIONS INDONESIA Tbk.

Dewi Ningrum*¹, Muhamad Rizal², Nugraha Pratama³

^{1,2,3} Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

¹dewi19010@mail.unpad.ac.id, ²muhamad.rizal@unpad.ac.id, ³nugraha07002@gmail.com,

*Corresponding e-mail: dewi19010@mail.unpad.ac.id

This is an open access article under the terms of the *Jurnal Organisasi dan Manajemen Bisnis Logistik* license.

ABSTRACT

Cases of corruption in the procurement of goods and services sector occur a lot even though e-procurement has been implemented. PT. Telekomunikasi Indonesia is a state-owned company (BUMN) that has good performance. in preventing acts of fraud in the procurement of goods and services sector, Telkom uses the SMILE application as a tool for carrying out the procurement process. This study aims to analyse the use of SMILE in the implementation of procurement so that it can provide an overview of carrying out the process of procuring goods and services. This research study method is a qualitative descriptive analysis. Data collection was carried out by conducting interviews with SMILE users at Telkom, namely the Logistics & Procurement unit. The results of this study state that the use of SMILE is quite effective in the process of procuring goods and services, but it is necessary to develop a system so that it is more transparent for all people. The effectiveness of using SMILE is supported by user acceptance, technology reliability, system monitoring, management and employee commitment as well as the support of the top officials. The output of this study is a SWOT analysis that aims to determine which priorities should be prioritized by the company.

Keywords : E-procurement, SMILE, SWOT, Effectiveness

ABSTRAK

Kasus korupsi pada sektor pengadaan barang dan jasa banyak terjadi meskipun telah menerapkan *e-procurement*. PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik negara (BUMN) yang memiliki kinerja yang baik. dalam mencegah tindakan kecurangan dalam sektor pengadaan barang dan jasa Telkom menggunakan aplikasi SMILE sebagai alat untuk melakukan proses pengadaan. penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan SMILE pada pelaksanaan pengadaan, sehingga dapat memberikan gambaran dalam melakukan proses pengadaan barang dan jasa. Metode kajian penelitian ini merupakan analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada pengguna SMILE di Telkom yaitu pada unit *Logistic & Procurement*. Hasil penelitian ini

menyatakan bahwa penggunaan SMILE cukup efektif dalam proses pengadaan barang dan jasa, tetapi perlu mengembangkan sistem agar lebih transparan bagi semua masyarakat. Efektivitas penggunaan SMILE di dukung oleh penerimaan pengguna, keandalan teknologi, pengawasan sistem, komitmen manajemen dan pegawai serta dukungan para petinggi. Output dalam penelitian ini merupakan analisis SWOT yang bertujuan untuk menetapkan prioritas mana saja yang harus didahulukan oleh perusahaan.

Kata kunci : *E-procurement*, SMILE, SWOT, Efektivitas,

A. Pendahuluan

Teknologi informasi terus berkembang dalam berbagai bidang semakin pesat akhir-akhir ini. Sehingga mendorong perkembangan pada banyak kegiatan yang mempermudah dalam jual beli untuk memperoleh barang untuk memenuhi kebutuhan, serta kemudahan dalam mencatat transaksi dan menyimpan data. Pemenuhan kebutuhan juga diperlukan oleh sebuah perusahaan untuk pengadaan barang dan jasa guna menunjang operasional.

Menurut Febriawati (2013) pengadaan adalah sebuah kegiatan untuk mewujudkan permintaan/kebutuhan yang telah disetujui anggarannya terlebih dahulu. Dalam Peraturan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan menjabarkan maksud sebagai pedoman bagi Pelaksana Pengadaan dalam melaksanakan proses Pengadaan dengan tujuan agar seluruh proses Pengadaan di lingkungan TELKOM dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Walaupun sudah terdapat peraturan yang dapat mengawasi seluruh proses pengadaan akan tetapi pada prakteknya sektor ini seperti Perpres No.16 tahun 2018 masih banyak dijumpai kecurangan yang terjadi. Kasus korupsi pada perkara pengadaan barang/jasa pada tahun 2018 mencapai angka 17 kasus dibawah kasus korupsi dalam perkara penyuapan pada tahun yang sama yang mencapai 168 kasus (KPK, 2022). Penggunaan *e-procurement* pada Badan Usaha Milik Negara diatur pada PER-08/MBU/12/2019 Pasal 10 ayat 5. Akan tetapi pada pelaksanaannya kasus korupsi pada sektor pengadaan Badan Usaha Milik Negara masih terus terjadi. Menurut Rotchanakitumnuai (2013) penerapan *e-procurement* harus dapat dikelola dengan baik agar tujuan kinerja suatu perusahaan dapat tercapai.

Menurut Siahaya (2016: 91) proses pengadaan yang menggunakan elektronik merupakan kegiatan pengadaan yang memanfaatkan teknologi dalam bidang informasi dan pembayaran elektronik melalui jaringan internet dan EDI. Menurut Nugroho (2015)

penerapan *e-procurement* ini dapat mencegah terjadinya tindakan kecurangan, karena pada dasarnya *e-procurement* merubah sebuah proses untuk mengadakan barang/jasa yang awalnya masih tradisional dan memiliki persentase kecurangan yang tinggi menjadi online untuk mengurangi pertemuan antara pelaksana.

PT. Telkom baru menerapkan sistem pengadaan secara online secara menyeluruh, awalnya hanya penerapan lelang online dalam proses pengadaan. Aplikasi yang digunakan untuk lelang online yang membantu proses pengadaan saja sudah menurunkan RAB sekitar lima koma enam persen (e-Proc PT Telkom, 2014). Dari data ini Telkom memiliki potensi besar untuk menekan anggaran lebih besar jika melakukan penerapan pengadaan secara online dengan menyeluruh.

Terdapat beberapa faktor keberhasilan yang ditemukan oleh para ahli. Mose, J. M., et al., (2013) terdapat Lima faktor utama berikut ini mengarah pada keberhasilan *e-procurement* di produsen besar di Nairobi, Kenya:

1. Penerimaan Pengguna.
2. Keandalan Teknologi Informasi.
3. Pengawasan Kinerja Sistem.
4. Komitmen Pegawai dan Manajemen.
5. Dukungan Top Management.

Penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan alur yang dikemukakan oleh Mose, J. M., et al., (2013) Analisis faktor dilakukan untuk mengetahui faktor penentu keberhasilan serta tantangan utama dalam adopsi *e-procurement*.

Menurut Tanesia (2016) efektivitas adalah alat pengukur sebuah keberhasilan dari suatu organisasi atau proyek untuk mencapai kesuksesan yang sudah direncanakan. Efektifitas dapat diperkirakan dengan mencocokkan dengan maksud yang dimiliki dengan kesimpulan yang telah didapatkan, dari hasil dan tujuan itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hal tersebut dinyatakan sudah efektif. dan ditemukannya pendapat dari ahli tentang efektifitas *e-procurement* yang ditemukan oleh Siahaya. Menurut Siahaya (2016:91) pengadaan secara elektronik akan upaya proses transformasi penyelenggaraan pengadaan dan konsep perubahan paradigma pengadaan, memiliki tujuan efektifitas:

1. Proses pengadaan yang mudah.
2. Meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban.

3. Mendukung proses monitoring dan audit.
4. Pengoptimalan persaingan pasar yang sehat.
5. Memaksimalkan proses pengadaan.
6. Memenuhi akses informasi terkini.

Penulisan ini memiliki tujuan sebagaimana penulisan karya ilmiah pada umumnya, yang mana bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengadaan barang pada PT. Telekomunikasi Indonesia dan mengetahui efektifitas dan faktor keberhasilan proses pengadaan barang dan jasa pada aplikasi SMILE di Telkom dengan pendekatan analisis SWOT.

B. Tinjauan Pustaka

Siahaya (2016:91) menyatakan pengadaan secara elektronik merupakan pelaksanaan pengadaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan transaksi online melalui jaringan internet dan EDI. Menurut Andrianto dalam Homsiah Basrie (2015:18) menyatakan *e-procurement* adalah sebuah prosedur pengadaan barang dan jasa dalam proses prakteknya menggunakan metode lelang secara online.

Manfaat *e-procurement* dapat berkontribusi bagi persoalan terkait pengadaan barang dan jasa menggunakan teknologi. Menurut Suchyo & Giri (2009) manfaat *e-procurement*:

1. *E-procurement* membantu membuat lingkungan persaingan yang sehat dan memperluas pasar.
2. *E-procurement* meningkatkan kepercayaan antar pihak karena proses yang mengutamakan keterbukaan, dan pertanggungjawaban yang bisa semua pihak pantau, membuat pemenang merupakan pihak yang sudah melewati kompetisi secara adil.
3. *E-procurement* merupakan alat untuk membantu pelaku usaha meningkatkan kualitasnya.
4. *E-procurement* mempermudah dalam hal pencatatan dalam setiap proyeknya.
5. *E-procurement* mempermudah dalam mengontrol dan penilaian kinerja pengadaan barang/jasa pemerintahan.
6. *E-procurement* mendorong semua pihak untuk memahami sistem teknologi informasi

Menurut Tanesia (2016) efektivitas adalah alat pengukur sebuah keberhasilan dari suatu organisasi atau proyek untuk mencapai kesuksesan yang sudah direncanakan. Efektivitas dapat diperkirakan dengan mencocokkan dengan maksud yang dimiliki dengan kesimpulan yang

telah didapatkan, dari hasil dan tujuan itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hal tersebut dinyatakan sudah efektif.

Menurut (Gürel & Tat, 2017) SWOT merupakan metode untuk membandingkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Kekuatan dan kelemahan dipetakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang saat ini terjadi dan ancaman yang akan datang. Semakin jelas pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan, semakin rendah kemungkinan tidak tercapai. Peluang yang baik dapat digunakan untuk menghindari ancaman, dan kelemahan dapat diatasi dengan kekuatan perusahaan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses penyusunan rencana pengadaan barang dan jasa menggunakan aplikasi smile di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Untuk meraih pencapaian tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kualitatif bermaksud menggambarkan seluruh keadaan yang ada berdasarkan hal yang terjadi apa adanya saat penelitian dilakukan.

Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini merupakan proses pengadaan secara elektronik yang menggunakan web aplikasi *Supply Management Information for Logistic Enhancement* (SMILE). Penelitian ini akan menganalisis penerapan *e-procurement* yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk mengetahui efektivitasnya dan mengetahui faktor keberhasilan dari penerapan *e-procurement* tersebut, yang kemudian data yang didapat akan dideskripsikan secara terperinci dan akan menggunakan analisis SWOT sebagai output.

Teknik analisis data adalah sebuah proses mengidentifikasi data yang disusun pada gagasan yang terdapat dalam data yang didapatkan selama proses penelitian (Sugiyono, 2017). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan teknik semi terstruktur yang hampir lebih bebas dari wawancara terstruktur. Dan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan),

Untuk menganalisis data di lapangan yang mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya

belum pernah ada. Penyajian data yang dikemukakan telah didukung dengan data-data yang lengkap, maka dapat ditarik kesimpulan yang bersifat kredibel. Penarikan kesimpulan tentunya juga didukung dengan analisa berdasarkan indikator-indikator yang dikemukakan oleh ahli.

D. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini akan meneliti pengadaan barang dan jasa yang dilakukan di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, dimana proses pengadaan telkom yang dilakukan menggunakan aplikasi SMILE. Untuk itu dalam penelitian ini akan dilihat apakah penggunaan SMILE dalam kegiatan pengadaan yang dilakukan di perusahaan sudah efektif atau tidak, serta melihat faktor-faktor apa saja yang mendukung keefektivitasan penggunaan SMILE dalam proses pengadaan yang dilakukan.

1. Efektifitas Penggunaan SMILE dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

1.1. Proses Pengadaan yang Mudah.

Tabel 1 Reduksi Data Hasil Wawancara Proses Pengadaan yang Mudah

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Dengan mempergunakan SMILE membantu kami untuk mengontrol proyek yang sedang dilakukan. Sehingga kemajuan proyek dapat terkendali agar tidak membutuhkan waktu yang lama. Untuk barang yang dihasilkan sejauh ini sesuai, karena dalam dokumen penawaran yang disampaikan mitra harus mencantumkan foto dari barang yang ditawarkan, serta spesifikasinya jelas. Selain itu kami juga melakukan tahap uji terlebih dahulu terhadap hasil dari pengadaan yang telah selesai.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Kegiatan <i>sourcing</i> menjadi lebih mudah ketika memenuhi permintaan pengadaan, proses dipercepat, selain mengunggah status proyek, kita juga bisa melihat aktivitas mitra dalam keikutsertaannya sebagai pemasok.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Rincian mitra kerja sama dalam dokumen tender meliputi data teknis dan harga displaynya berturut dari spesifikasi kualitas tinggi dan harga yang ditawarkan hingga yang terendah. Hingga informasi yang kami dapatkan cukup jelas.

Menurut Narasumber 1, pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dengan SMILE dapat membantu pengelolaan proyek-proyek yang ada, sehingga progres proyek dapat dikendalikan pelaksanaannya dengan tepat waktu. Dengan proses yang

cepat, hasil implementasi pengadaan selalu sesuai, karena dalam praktiknya dilakukan tahap uji coba. Hal ini dijelaskan oleh Narasumber 2 yang menyatakan bahwa dengan menggunakan SMILE membuat kegiatan penyediaan menjadi lebih mudah. Narasumber 2 lebih lanjut menjelaskan bahwa jika mitra memenangkan kontrak untuk proyek tersebut, mereka dapat melihat kinerjanya dalam melaksanakan kegiatan proyek. Sementara itu, menurut narasumber 3, ia menjelaskan informasi yang diberikan mitra sudah sangat jelas, mulai dari spesifikasi harga penawaran, sehingga tampilan SMILE terurut dipesan dari mitra yang mengajukan penawaran terendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang direduksi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SMILE dalam proses pengadaan barang dan jasa Telekom dapat mempermudah proses pengadaan. Dengan menggunakan SMILE, proses pembelian dapat dikelola, yang mempercepat implementasinya dan juga mempercepat transmisi informasi ke pihak internal Telekom dan antara Telekom dengan mitranya. Selain untuk mempercepat proses, barang yang dihasilkan dapat merespon kebutuhan yang ada, karena informasi yang diberikan kepada rekanan sudah termasuk dalam rencana kerja dan persyaratan yang memuat semua aspek yang diperlukan.

1.2. Meningkatkan Keterbukaan dan Pertanggung Jawaban.

Tabel 2 Reduksi Data Hasil Wawancara Meningkatkan Keterbukaan dan Pertanggung Jawaban

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Semua informasi pembelian dapat dilihat dan dimengerti oleh semua orang. Mulai dari pengumuman pengadaan kita upload, syaratnya ada, agar mitra bisa membaca terlebih dahulu pengadaannya bagaimana, syarat mitranya apa.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Mendaftar di SMILE, semua pelaku Perusahaan dapat mengontrol proses pengadaan. Dari segi informasi dan update prosedur pengadaan sudah memudahkan kerja mitra, prosedur sudah jelas, sederhana dan mencukupi, semua informasi dapat diperoleh dari SMILE kapan saja. Ada juga peraturan pembelian, jadi kami mengunggah pemberitahuan pembelian bersama dengan RKS. Ini juga dapat membantu kami memilih pemenang, silakan hubungi administrasinya.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Dengan sistem online ini, semua informasi ditampilkan. Persyaratan untuk mitra ditentukan dalam rencana kerja dan syarat dan ketentuan.

Narasumber 1 menyatakan berdasarkan hasil Wawancara bahwa informasi tentang seluruh proses pembelian barang dan jasa dapat dilihat untuk semua pihak, seperti Sejalan dengan argumentasi tersebut, Narasumber 2 menjelaskan bahwa

pengusaha dapat mengikuti pengadaan dengan terlebih dahulu mendaftar ke SMILE. Kondisi mitra kerja sama terkini dituangkan dalam dokumen rencana kerja dan Syarat-syarat (RKS). Semua informasi yang diberikan tentang prosedur sangat memadai sehingga memudahkan para mitra. Narasumber 3 pun berpendapat dengan pernyataan tersebut bahwa semua informasi dan ketentuan yang diberikan bagi mitra sudah tersedia. Ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam RKS berdasarkan Peraturan Direktur Keuangan No.PR.301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Pasal 11 Ayat 1 adalah sebagai berikut:

1. Terdaftar dalam DMT di SMILE.
2. Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Memiliki keahlian, pengalaman, kemampuan teknis dan manajerial untuk menyediakan Barang dan/atau Jasa.
4. Tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan, dll.
5. Secara hukum mempunyai kapasitas menandatangani Kontrak
6. Memiliki NPWP.
7. Mitra Asing dapat menggunakan dokumen lain yang sejenis NPWP yang berlaku di negara Mitra Asing.
8. Memiliki sumber daya manusia, modal, peralatan, dll.
9. Memiliki alamat tetap dan jelas.
10. Memiliki pengalaman dalam pelaksanaan pekerjaan/ proyek.Menandatangani Pakta Integritas
11. Melampirkan sertifikat TKDN

Berdasarkan hal tersebut, penggunaan aplikasi SMILE pada pelaksanaan pengadaan dapat dikatakan transparan dan akuntabel. Akan tetapi perlu pengembangan sistem sehingga masyarakat dapat mengawasi luas dapat mengawasi secara langsung pelaksanaan pengadaan yang dilakukan. Hasil ini sejalan dengan penelitian, Luh Putu. et al.(2016) bahwa dalam meningkatkan transparansi akuntabilitas dapat dilihat dari ketersediaan informasi dan peraturan yang berlaku mengenai pengadaan dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan dan para peserta pengadaan.

1.3. Membantu proses monitoring dan audit.

Tabel 3 Reduksi Data Hasil Wawancara Membantu Proses Monitoring dan Audit

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
------------	---------	-------------------------

Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Untuk keperluan audit sejauh ini sudah. Apalagi SMILE ini terintegrasi sistemnya dengan aplikasi yang kami gunakan, yakni SAP. Jadi pelaporannya bisa dilihat di SAP. Jadi penyampaian informasi dokumen-dokumennya juga mudah. Untuk monitoring semua yang terdaftar di SMILE dapat melihat langsung prosesnya melalui aplikasi.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Sudah, pihak audit di kita juga bisa langsung mengawasi proyek-proyek kita yang sedang dilaksanakan dan yang sudah selesai .
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Di SMILE karena sudah ada dari beberapa Staff tahu aksesnya, tinggal pilih saja. Itu nanti terlihat semua data-data transaksi yang sudah beres.

Dalam mendukung proses monitoring dan audit narasumber 1 memberikan informasi bahwa aplikasi SMILE sudah terintegrasi pada sistem keuangan yang dipakai oleh perusahaan, yakni *System Application & Product* (SAP) sehingga memudahkan dalam menyampaikan laporan hasil pengadaan barang dan jasa. Dalam monitoring narasumber 1 menegaskan bahwa dengan melakukan log in pada aplikasi SMILE semua penggunaannya dapat melihat seluruh proses pengadaan yang ada. Narasumber 2 memberikan keterangan yang menunjukkan kesepahaman dengan narasumber 1, bahwa pihak audit di Telkom sudah bisa langsung mengawasi proyek-proyek yang sedang berjalan maupun yang sudah selesai. Dilihat dari halaman log in SMILE user id dan password untuk pegawai Telkom sama dengan NIK dan password dengan portal Telkom. Narasumber 3 yang menegaskan bahwa untuk mengakses history pengadaan yang telah berlalu dalam SMILE mudah sehingga memudahkan ketika ada pihak yang meminta dokumen pengadaan. Pengarsipan dokumen-dokumen pengadaan penting dilakukan sebagai pertanggung jawaban pada pelaporan nantinya.

SMILE mampu menyimpan history dari transaksi-transaksi sehingga membantu untuk pengaksesan dokumen untuk keperluan audit. Hal ini membuktikan manfaat dari penerapan *e-procurement* yang dapat memberikan berbagai macam manfaat yang besar, seperti seluruh proses pengadaan yang dilakukan tercatat dalam sistem (Sucahyo & Giri, 2009: 36). Para pengguna SMILE dapat mengawasi dan mengontrol secara langsung proses pengadaan barang dan jasa.

Telkom juga memiliki ICT System Integration yang merupakan sistem untuk mendukung proses bisnis perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien. Solusi ini mencakup solusi *Application Platform, Sales Distribution & Supply Chain Management*, serta *Big Data Analytics Solution*. Dan dalam memonitoring kinerja mitra, Telkom melihat apakah mitra memenuhi aspek Kualitas barang yang tepat seperti persyaratan yang terlampir di awal proses pengadaan, ketepatan waktu dalam memenuhi pengadaan di Telkom.

Peraturan *Executive Vice President* Telkom Regional III Peraturan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengadaan Capex di Divisi Regional III, pada pasal 14 tentang kebijakan Pengawas pelaksana (Waslak), Pengawas lapangan (Waspang), dan Tim Uji Terima sebagai pengawas proses pengadaan di telkom. Dan dijelaskan pada pasal 15 tentang Proses Kontrol dan Monitoring Pengadaan, agar diperoleh kesesuaian proses pengadaan dapat lebih mematuhi dan menjalankan bispro SOA secara akurat, valid dan konsisten. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk menerapkan *whistleblowing* untuk melaporkan atau mengadukan pelanggaran yang terjadi dapat disampaikan melalui website, e-mail, fax, atau surat. Mencakup seluruh laporan mencakup:

1. Akuntansii dan auditing.
2. Pelanggaran peraturan.
3. Kecurangan atau dugaan korupsi.
4. Kode etik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan SMILE dapat mendukung proses monitoring dan audit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tuslaela. et al., (2017) bahwa efektivitas *e-procurement* dalam mendukung monitoring dan audit dapat dilihat dari proses kontrol yang dapat dilakukan secara berkala dan kemudahan akses data transaksi karena history dapat tersimpan pada sistem.

1.4. Mengoptimalkan persaingan pasar yang sehat.

Tabel 4 Reduksi Data Hasil Wawancara Mengoptimalkan persaingan pasar yang sehat

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Ya, semuanya mungkin, kami tidak menutup kemungkinan mereka yang ingin bekerja sama dengan kami. Nanti dalam pemilihan pemenang juga akan kita lihat apakah rekanan memenuhi syarat yang ada atau tidak. Dan dengan bantuan SMILE ini sudah banyak pengusaha yang mendaftar sehingga banyak yang tertarik untuk bekerja sama dengan Telekom.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Bisa, asalkan mendaftar dengan benar di SMILE, karena aturannya seperti ini, mitra juga harus mengikuti aturan di sini.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Penetapan pemenang pengadaan dilakukan dengan evaluasi nilai/bobot, pada dasarnya memberikan setiap item nilai yang meliputi kualitas, ketepatan harga, waktu termasuk kualitas, waktu pengiriman dan pelayanan yang dapat diterima. Kemudian evaluasi harga dan lihat apakah harga yang ditawarkan wajar atau

		tidak, apakah lebih rendah atau sama dengan OE atau mungkin bisa lebih tinggi.
--	--	--

Menurut informan yang diberikan oleh narasumber 1, pengadaan tersebut dapat dilihat oleh semua pengguna yang terdaftar di SMILE. Proses mendapatkan mitra dilakukan secara kompetitif, dokumen harus diisi pada saat penyerahan dokumen pengadaan. Lebih lanjut Narasumber 1 menjelaskan bahwa dengan bantuan SMILE, minat pengusaha untuk menjadi mitra Telkom meningkat dengan mendaftarkan perusahaannya di layanan SMILE. Narasumber 2 juga memberikan informasi yang sama bahwa semua proses pembelian barang dan jasa yang dilakukan oleh Telekom dapat dilihat dengan mendaftar di SMILE.

Menurut narasumber 3, penilaian nilai/bobot dilakukan dengan cara memberikan bobot dan nilai pada setiap item yang akan dinilai yaitu, kualitas yang tepat, harga yang tepat, waktu pengiriman dan ketepatan layanan. Nilai tersebut diikuti dengan penetapan harga penawaran yang mendapatkan nilai/bobot tertinggi, harga penawaran kurang dari atau sama dengan penilaian pemilik/HPS dan dimungkinkan lebih tinggi dari HPS dengan nilai kelebihan maksimal 10% dari HPS. Proses penetapan pemenang dilakukan melalui aplikasi SMILE yang langsung memberikan peringkat teratas melalui penilaian nilai/bobot. Saat sudah terdapat peringkat tertinggi maka akan dipilih salah satu yang paling sesuai dan langsung akan di buat Owner Estimate (OE) dari telkom sebagai perbandingan dari harga perkiraan sendiri (HPS) yang diajukan oleh mitra, jika perbedaan harga dari Owner Estimate (OE) Telkom dan harga perkiraan sendiri (HPS) lebih dari 10% maka akan dilakukan negosiasi apa mitra bersedia atau tidak.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara dengan beberapa narasumber pengguna SMILE terlihat bahwa minat pengusaha untuk mengikuti proses pengadaan mengalami peningkatan. Semua pengusaha bisa menjadi mitra Telekom dengan mendaftar di sistem SMILE. Sebuah kompetisi akan diselenggarakan untuk memilih pemenang tender, yang harus dilalui oleh mitra. Mitra harus memenuhi persyaratan administrasi dan teknis saat mengikuti pemilihan pemenang. Setelah itu, ditentukan nilai dan dievaluasi menurut harga penawaran terendah, sehingga ditentukan pemenang pengadaan sesuai dengan tahapan yang ditentukan. Hal ini sejalan dengan manfaat dari *e-procurement* yang dikemukakan oleh Sucahyo & Giri (2009:36) yang menyebutkan bahwa *e-procurement* memberikan rasa aman dan nyaman ketika peraturan yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan diikuti, sehingga pemenangnya adalah pemasok barang/jasa yang berpartisipasi dalam persaingan yang jujur dan terbuka.

1.5. Memaksimalkan proses pengadaan.

Tabel 5 Reduksi Data Hasil Wawancara Memaksimalkan proses pengadaan

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Jadi SMILE ini dibuat berdasarkan standar PMBOK. Jadi dibangun untuk memenuhi tujuan utama dari proyek, yaitu target tujuan, ketepatan waktu dan target biaya. Kalau di sisi biaya kita selalu cari harga penawaran yang di bawah OE kalau lebih pun paling besar 10% dari OE, nah SMILE ini ngebantu kita untuk melihat harga-harga penawaran dari mitra yang nilainya sesuai dengan OE karena aplikasi ini jadi database para pemasok, yang membantu kita jadi cepat kegiatan sourcingnya. Biaya yang lain juga kan karena online jadi gak keluar biaya buat beban-beban lain, kaya paperless. Biaya kaya rapat juga kan kalau dengan para mitra gak ada karena sudah gak tatap muka sistemnya. Untuk pekerjaannya selalu tepat waktu, dalam kontrak dengan pemenang itu salah satunya kesanggupan pengerjaan dengan waktu yang sudah ditetapkan, sehingga jika terlambat akan dikenakan denda.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Menurut saya dengan SMILE prosesnya cepat jadi waktunya gak perlu banyak, penyampaian dokumen ke mitra juga kan sudah online jadi gak perlu waktu buat penyampaian dokumennya. Dari situ juga kan bisa terlihat lah biaya yang dibutuhkan juga jadi lebih berkurang.

Menurut narasumber 1 SMILE dibuat berdasarkan standar *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) yang diantaranya dapat mengakomodir tiga tujuan utama proyek, yaitu target tujuan, target waktu, dan target biaya. Dalam menggunakan biaya pelaksanaan pengadaan barang dan jasa selalu mencari penawaran dengan harga yang sesuai dengan owner estimate/HPS, lebih lanjut narasumber 1 memberikan penjelasan bahwa dengan menggunakan SMILE dapat membantu mereka mempercepat mencari mitra yang menawarkan dengan harga yang sesuai. Selain itu dengan SMILE dapat mengurangi biaya lain seperti biaya administrasi karena dengan sistem yang online penyampaian dokumen menjadi mudah dan cepat. Narasumber 3 memberikan pendapat bahwa proses pengadaan yang dilakukan lebih cepat, karena dokumen-dokumen yang perlu disampaikan kepada mitra bisa dilakukan menggunakan SMILE, sehingga biaya administrasi pun tidak diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara penggunaan SMILE sangat membantu meningkatkan angka efisiensi dengan berkurangnya biaya-biaya administrasi, penggunaan kertas, juga menghemat waktu karena dengan penggunaan teknologi proses yang dilakukan menjadi lebih singkat. Dengan kegunaannya sebagai database mitra mitra Telkom, membantu mengendalikan anggaran sehingga didapatkan pemenang pengadaan dengan harga yang paling sesuai dengan penawaran HPS yang telah ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan SMILE dapat mencapai tujuan dalam meningkatkan efisiensi (Siahaya, 2016: 91). Hasil ini sejalan dengan Nurchana. et al., (2014) yang menyatakan bahwa dengan *e-procurement*, panitia maupun calon penyedia barang/jasa dapat menghemat biaya.

1.6. Memenuhi akses informasi terkini.

Tabel 6 Reduksi Data Hasil Wawancara Memenuhi akses informasi terkini

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Semua informasi yang kita berikan di SMILE itu selalu yang terbaru, jadi apa yang ditampilkan itu yang terjadi. Misalkan adanya perubahan jadwal terkait pengumuman pemenang. Tetapi untuk data-data dari mitra itu gak bisa diakses oleh mitra lain, karena takutnya nanti ada yang menyalahgunakan.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Kita selalu update secara berkala, karena agar prosesnya gak kehabis juga kan, karena kalau kitanya lama memperbarui informasi mengenai pengadaanya, imbasnya jadi telat kan.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Informasi tentang proses pengadaan semuanya bisa dicek dalam aplikasi informasi yang ada selalu diperbaharui, sehingga mitranya itu dapat mengetahui informasinya dengan cepat.

Mengenai ketersediaan informasi, Narasumber 1 menyampaikan bahwa semua informasi yang ditampilkan di SMILE adalah yang paling up to date. Setiap ada perubahan informasi pembelian, panitia pembelian akan selalu memberikan informasi terbaru sesuai dengan yang terjadi saat itu. Untuk alasan keamanan, dokumen yang diberikan kepada mitra hanya tersedia untuk Telekom untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sementara Narasumber 2 merasa bahwa informasi yang ada diperbarui secara berkala, Narasumber 2 merasa bahwa jika panitia memperbarui informasi secara lambat dapat memperlambat proses pengadaan. Sejalan dengan pendapat narasumber di atas, narasumber 3 menjelaskan bahwa semua informasi pembelian terlihat langsung oleh mitra, sehingga ketika ada perubahan pelaksanaan pembelian, mitra dapat dengan cepat mendapatkan informasi terbaru.

Dari hasil wawancara secara umum dapat disimpulkan bahwa informasi yang tersedia di SMILE adalah informasi yang benar-benar terjadi pada saat itu (*Real Time*). Ketika terjadi perubahan dalam proses pembelian pengguna segera mengupdate informasi di sistem, sehingga mitra dapat mengakses informasi terbaru dengan cepat yang dapat mempengaruhi kecepatan proses pengadaan. Dengan aplikasi tersebut pihak internal Telekom dapat mengakses dokumen yang dikirim mitra melalui sistem untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak lain. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tuslaela et al., (2017), dimana pencapaian tujuan akses informasi secara *real time* terlihat pada tersedianya informasi yang mudah tersedia setiap saat melalui internet.

2. Faktor Keberhasilan Penggunaan SMILE dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

2.1. Penerimaan Pengguna.

Tabel 7 Reduksi Data Hasil Wawancara Penerimaan Pengguna

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Penggunaan SMILE diatur pada Peraturan Keuangan, para pelaku usaha ketentuannya pun harus registrasi pada sistem SMILE, hal ini bertujuan untuk mempercepat kegiatan sourcing, mempercepat penyampain informasi pengadaan. Sebagai karyawan perusahaan, kepatuhan terhadap peraturan tersebut tentu saja wajib, karena perusahaan juga mempertimbangkan keuntungan perusahaan dalam menentukan asuransi. Dari manfaat yang dirasakan oleh masing-masing pengguna, saya merasa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keuntungan yang diperoleh perusahaan dari penggunaan SMILE menjadi lebih praktis, karena tidak memerlukan tenaga yang berlebihan untuk melampirkan dokumen, misalnya untuk pengiriman unit terkait.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Menurut saya penggunaan SMILE itu tepat, sesuai dengan tujuan yang diharapkan, karena semua proses jadi digital, sehingga membantu proses kerja juga. Penggunaannya tidak terlalu rumit, apalagi petunjuknya juga ada.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Tidak perlu waktu lama ko buat mempelajarinya, soalnya instruksinya juga lengkap. Untuk manfaat yang saya dapat dengan menggunakan SMILE ngebantu menyelesaikan pekerjaan saya dengan cepat dan rapi.

Menurut narasumber 1 penggunaan SMILE diatur dalam peraturan No.PR.301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2020 dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan sourcing, penyampaian informasi ke unit bisnis terkait dan mitra. Oleh karena itu para sumber daya yang ada dalam perusahaan harus mampu menerima dan menggunakan SMILE untuk membantu pekerjaan mereka karena aplikasi SMILE dibuat agar dapat memudahkan proses pengadaan. Manfaat yang lain yang didapatkan dari penggunaan SMILE adalah tidak perlunya tenaga lebih karena dengan memanfaatkan aplikasi yang didukung jaringan internet membuat pekerjaan menjadi lebih praktis, hal ini bisa dilihat dari dokumen-dokumen yang dikirimkan secara online. Pernyataan ini didukung oleh narasumber 3 dimana dengan menggunakan SMILE dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan rapi. Dalam mempelajarinya tidak dibutuhkan waktu yang lama sehingga membuat user untuk mahir dalam menggunakannya. Narasumber 2 memberikan gagasannya, menurutnya penggunaan SMILE dirasa tepat karena penggunaannya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam mengoperasikannya pun tidak terlalu rumit dengan disediakannya manual *user* pada SMILE dapat membantu para *user* dan mitra dalam

menggunakannya. Dari hasil wawancara dapat dilihat manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan SMILE baik bagi pribadi penggunanya maupun bagi perusahaan.

SMILE sendiri dirancang sederhana agar memudahkan para penggunanya, selain itu dalam mempelajari pengoperasian SMILE tidak dibutuhkan waktu yang lama. Penggunaan teknologi didasarkan pada persepsi kegunaan dan *user friendly*. Berdasarkan hal tersebut manfaat dan kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan SMILE akan mendorong sikap para user untuk menggunakannya. Selain itu dalam mengoperasikannya SMILE dirasa mudah digunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *e-procurement* dengan menggunakan SMILE. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mose, J. M., et al., (2013), bahwa kesuksesan implementasi *e-procurement* dipengaruhi oleh penerimaan pengguna.

2.2. Keandalan Teknologi Informasi.

Tabel 8 Reduksi Data Hasil Wawancara Keandalan Teknologi Informasi

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Fasilitas sudah ada, dan semua karyawan Telekom sangat terbantu. laptop, internet, ruang meeting dan juga internet ada di sini, Kami juga memberikan instruksi pengguna untuk aplikasi tersebut sehingga pengguna pertama kali tahu cara menggunakannya dengan cara ini. Kami juga memberikan informasi tentang data teknis perangkat yang digunakan, sehingga penggunaan SMILE menjadi mudah.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Dari hardware dan software yang diperlukan sudah disediakan semua sama Telkom. Kalau informasi pengadaan sudah cukup jelas lah yang ditampilkan di SMILE.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Saya rasa informasinya sudah lengkap. Di halaman awal sebelum log in juga ada kan di sana ketentuan buat mitra itu sendiri, kalau ada kesulitan juga bisa kirim pertanyaan ke kita, fiturnya juga ada.

Menurut Narasumber 1 fasilitas yang dibutuhkan untuk menggunakan SMILE sangat lengkap, seperti peralatan yang dibutuhkan dan jaringan internet. Selain itu, perusahaan menyediakan perangkat dengan informasi sistem yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi. Narasumber 2 juga setuju dengan pernyataan ini. Narasumber 1 dan 2 menegaskan bahwa informasi di SMILE sudah sangat jelas, sudah tersedia buku petunjuk penggunaan SMILE bagi para penggunanya. Selain itu, Narasumber 1 menjelaskan bahwa login berbeda untuk setiap pengguna, petunjuk pengguna juga tersedia di SMILE dalam kursus pelatihan mitra. Informasi lebih lanjut dari Narasumber 3, home page SMILE Network memberikan informasi syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi saat menggunakan SMILE.

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas teknologi informasi yang tersedia cukup baik, terlihat dari fasilitas yang ditawarkan mulai dari peralatan yang diperlukan untuk mengoperasikan SMILE, didukung dengan spesifikasi sistem yang relevan, dan ketersediaan jaringan internet. Selain itu, fungsi yang disediakan oleh SMILE juga cukup lengkap fungsi pengaduan dan pertanyaan hak akses yang berbeda untuk setiap akun. Informasi yang diberikan juga cukup lengkap ada syarat dan ketentuan penggunaan SMILE serta petunjuk penggunaan. Sucahyo & Giri (2009: 38) mengungkapkan bahwa tersedianya infrastruktur seperti *hardware*, *software* dan jaringan internet dapat mensukseskan implementasikan *e-procurement*.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan teknologi informasi berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan SMILE. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tuslaela et al., (2017), Afolabi et al., (2019) bahwa kesuksesan *e-procurement* dipengaruhi oleh keandalan teknologi informasi.

2.3. Pengawasan Kinerja Sistem.

Tabel 9 Reduksi Data Hasil Wawancara Pengawasan Kinerja Sistem

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Tentu saja, proses pengadaan harus sesuai dengan proses persetujuan, manajer yang bertanggung jawab melakukan hal yang sama dalam proses validasi dokumen. Ini adalah bentuk pengawasan. Setelah selesai dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kinerja sistemnya.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Pengawasan ada pasti, seperti kontrol peraturan. Kami kemudian juga membahas langkah-langkah pengadaan agar supervisor bisa memberikan dukungan langsung. Evaluasi sistem dilakukan di sini pada setiap rapat manajemen dan juga dikendalikan oleh audit internal.

Berdasarkan informasi yang diterima dari narasumber 1, bentuk pengendalian pelaksanaan pengadaan adalah persetujuan terhadap setiap dokumen pengadaan. Semua dokumen pengadaan dari tahap pengajuan unit pemilik program harus disetujui oleh manajer di setiap tingkatan agar dokumen pengadaan menjadi sah jika mendapat tanda tangan basah dari menejer terkait yang akan dilakukan scan untuk diupload melalui SMILE. Menurut narasumber 2, pengendalian sistem pengadaan di Telkom dilakukan sedemikian rupa agar semua persyaratan yang mitra penuhi sesuai dengan regulasi, selain itu Narasumber 2 mengatakan audit internal juga mengawasi sistem pengadaan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan kinerja dilakukan untuk meningkatkan kinerja sistem. Setiap unit terkait bertanggung jawab untuk pengawasan pelaksanaan pengadaan yang sedang berlangsung mulai dari keabsahan dokumen, kelengkapan dokumen pengadaan, pengendalian anggaran dan pemantauan

lapangan. Pemantauan kinerja yang sistematis menjadi penting dalam proses pengadaan yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Mose, J. M., et al., 2013). Hasil pengawasan kinerja secara sistematis dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dengan SMILE disajikan dalam laporan evaluasi yang berfungsi untuk peningkatan kinerja guna perbaikan sistem dan metode kerja. Oleh karena itu, salah satu keberhasilan penggunaan SMILE adalah pengawasan kinerja sistem untuk mengoptimalkan sistem yang ada. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mose, J. M., et al., (2013) yang menyatakan bahwa performance monitoring berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi *e-procurement*.

2.4. Pegawai dan Manajemen.

Tabel 10 Reduksi Data Hasil Wawancara Komitmen Pegawai dan Manajemen

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Untuk yang sifatnya pengadaan kita selalu pake SMILE. Dari sisi SDM kita training dulu, jadi paham pengadaan yang berlaku disini supaya lebih valid istilahnya. Setiap kegiatan pembelian diawali dengan rapat yang isinya harus membahas tugas dan tanggung jawab pelanggan yang berwenang. Sebuah Perjanjian Integritas kemudian ditandatangani agar para penegak hukum mengetahui hukuman apa yang akan mereka hadapi jika mereka melanggar peraturan.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Ya selalu, sesuai dengan kebijakan yang ada. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pengadaan di sini juga tentunya tidak bergantung dengan aplikasi saja kan, para pegawainya juga harus memahami tugas-tugasnya. Makannya semua yang bekerja di sini apapun posisinya pasti diberikan edukasi dulu agar semuanya paham dengan apa yang akan mereka kerjakan.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Di sini kami harus mempunyai integritas moral, disiplin dan tanggung jawab, dan yang paling penting itu paham ya apa yang akan dikerjakan dan dengan posisi yang diduduki.

Menurut Narasumber 1, SMILE selalu digunakan dalam semua proses pengadaan, yang merupakan semacam implementasi aturan instruksi yang digunakan. Selain itu, manajemen selalu melatih karyawan agar sumber daya yang ada memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta sumber daya yang ada menjadi lebih kompeten. Senada dengan pernyataan tersebut, narasumber 2 mengatakan bahwa semua karyawan selalu di training terlebih dahulu, hal ini penting karena peningkatan kualitas aktivitas pembelian tidak hanya tentang teknologinya, tetapi penggunaanya harus memahami cara menggunakannya. teknologi dalam pekerjaannya.

Menurut Narasumber 3, setiap pegawai harus memiliki integritas moral, disiplin kerja sama tim dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Untuk memenuhi tugasnya, narasumber 1 menyampaikan bahwa setiap pegawai wajib menandatangani perjanjian integritas sebagai bentuk kesepakatan bahwa mereka akan selalu bekerja sama, bertanggung jawab dan mengikuti aturan yang ada, sehingga setiap pegawai yang melanggar akan ditindak tegas dengan sanksi. Selain itu, Narasumber 1 menjelaskan bahwa proses pengadaan diawali dengan rapat dimana tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai yang berwenang dalam proses pengadaan dibahas dan selalu

Menurut hasil wawancara, SMILE selalu digunakan dalam proses pengadaan barang dan jasa. Setiap karyawan selalu diminta untuk jujur secara moral, disiplin dan bertanggung jawab, serta selalu bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam pengambilan keputusan, manajemen selalu mengadakan diskusi, sehingga keputusan tersebut merupakan hasil pemungutan suara bersama. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa selalu diawali dengan rapat untuk membahas tanggung jawab dan wewenang pelaksanaan masing-masing. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen selalu memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan teori yang ada maka dapat disimpulkan bahwa komitmen manajemen dan pegawai mempengaruhi efektivitas penggunaan SMILE dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa yang diantaranya meliputi perumusan kebijakan dan wewenang serta pelatihan terhadap pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian Mose, J. M., et al., (2013), Ailstar et al., (2017), Afolabi (2019) bahwa komitmen manajemen dan pegawai serta pelatihan berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi *e-procurement*.

2.5. Dukungan Top Management.

Tabel 11 Reduksi Data Hasil Wawancara Dukungan Top Management

Narasumber	Jabatan	Reduksi Hasil Wawancara
Narasumber 1	<i>Senior Manager General Affair Regional 3</i>	Sudah. Itukan peraturan yang ada juga dirumuskan sama level manajemen yang di atas. Peraturan Direktur Keuangan itu juga kan turunan dari peraturan KD, Keputusan Direksi.
Narasumber 2	<i>Manager Logistic & Procurement Regional 3</i>	Sudah ya, soalnya kita juga sekarang lingkupnya nasional. Kalau gak ada dukungannya kita gak akan ada di level ini.
Narasumber 3	<i>Off-1 Logistic Planning & Evaluation</i>	Ya dibilang mendukung pasti mendukung ya, kan yang kita kerjakan di sini juga sesuai arahan mereka.

Menurut Narasumber 2, ruang lingkup pengadaan Telkom bersifat nasional, sehingga top management mendukung kegiatan yang dilaksanakan. Senada dengan pernyataan tersebut, Narasumber 3 menanggapi bahwa seluruh proses pengadaan dilakukan sesuai dengan pedoman yang telah disusun oleh *top management*, artinya penggunaan SMILE memang didukung oleh level *top management*. Hal ini diperkuat dengan informasi yang diperoleh dari Narasumber 1, bahwa bentuk dukungan manajemen ditetapkan dalam peraturan dan prosedur tertulis dalam pembelian barang dan jasa.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *top management* sangat mendukung penggunaan SMILE. Dukungan ini dijabarkan dalam kebijakan dan prosedur tertulis yang digunakan untuk memandu pelaksanaan pengadaan Telekom dengan SMILE. Selain itu, *top management* terlibat langsung dalam memantau implementasi dan validasi pengadaan untuk keperluan verifikasi dokumen. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dukungan dari *top management* berpengaruh terhadap efektifitas penggunaan SMILE dalam pengadaan barang dan jasa Telekom. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mose, J. M., et al., (2013) bahwa dukungan top management berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi *e-procurement*.

3. Efektivitas SMILE

Berdasarkan hasil kajian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pada pengadaan barang/jasa pada aplikasi *Supply Management Inventory for Logistic Enhancement* (SMILE) di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dilihat dari pencapaian tujuan integritas dan adaptasi dapat dikatakan efektif. Karena dalam hasil reduksi data didapatkan kesesuaian pada penerapan proses pengadaan pada aplikasi SMILE dengan peraturan yang ada seperti Peraturan Executive Vice President Telkom Regional III Peraturan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengadaan Capex di Divisi Regional III dan Peraturan, Direktur Keuangan No.PR.301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan yang mendasari proses pengadaan barang di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

4. Analisis SWOT

Tabel 12 Analisis SWOT *E-Procurement* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

INTERNAL	STRENGTH (Kekuatan)	WEAKNESSES (Kelemahan)
	- Menghemat dana untuk ATK (alat tulis kantor) - Menghemat dana transportasi - Efisiensi waktu karena semua pekerjaan sudah dalam bentuk soft file	- Memerlukan jaringan internet yang cepat akses internet yang cepat - Memerlukan SDM yang mempunyai di bidang IT - Memerlukan alat elektronik

EKSTERNAL	- Transparansi untuk semua peserta lelang - Pengerjaan lebih cepat dikerjakan karena sudah menggunakan sistem komputerisasi - Selain menghemat penyedia jasa, SMILE juga menghemat anggaran barang/jasa di departemen keuangan	- seperti komputer, provider internet - Kemungkinan terjadinya KKN dalam proses pengadaan - kemungkinan terjadinya kegagalan proses pengadaan di internal
OPPORTUNITIES (Peluang)	S-O	W-O
- Kemajuan teknologi - Berkurangnya tindakan KKN - Peluang lapangan kerja lebih luas (bukan hanya dari lulusan teknik sipil) - Transparansi dalam sistem pengadaan (semua pihak memiliki peluang menang dalam proses pengusulan dokumen lelang dengan menggunakan SMILE) - Proses lelang dilakukan menggunakan aplikasi SMILE dapat membuka peluang siapa saja bisa ikut lelang	- Menghemat dana untuk ATK karena didukung kemajuan teknologi memudahkan semua pekerjaan - Dapat menghemat dana transportasi dan mendorong efisiensi waktu karena semua pekerjaan tersimpan dalam bentuk file dan dapat mengurangi terjadinya KKN - Transparansi pada proses lelang secara langsung mendorong sebuah lapangan kerja yang terbuka untuk semua disiplin ilmu - Pengerjaan dokumen dilakukan lebih cepat dan dapat menjadikan keterbukaan dalam kegiatan lelang - Menghemat penyedia jasa dan menghemat dana maka membuka peluang siapa saja dapat mengikuti lelang karena dapat dilakukan secara elektronik	- Penambahan staf TI yang dapat menunjang kebutuhan tujuan proses bisnis perusahaan - Dengan menyediakan fasilitas yang baik ditunjang dengan kemajuan teknologi akan lebih melancarkan proses pengadaan - SMILE terhubung dengan SAP pada <i>ICT System Integration</i> - Auditor lebih mudah mengawasi
THREATS (Ancaman)	S-T	W-T
- Rentan terhadap pencurian data (hacker)	- Dengan efisiensi waktu karena kemudahan proses pengadaan diperlukan maintenance secara berkala terhadap bagian keamanan SMILE	- Kekurangan staf bagian SI/TI dapat memberikan dan buruk nya fasilitas dapat berdampak resiko kebocoran pencurian data dan jika jaringan tidak ada akan sulit menjalankan proses pengadaan. - kecenderungan penyalahgunaan data mitra oleh mitra lain.

E. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Untuk mendukung pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, SMILE mampu memfasilitasi proses pengadaan barang dan jasa, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, membantu dalam proses pemantauan dan audit, memungkinkan pelaku usaha menjadi mitra dalam menjadikan Telkom sebagai perusahaan yang mampu menawarkan persaingan yang sehat. Dengan pilihan yang kompetitif, menghemat waktu dan uang serta memudahkan mitra untuk mendapatkan informasi *real time* tentang pengadaan barang dan jasa.
2. Keberhasilannya dalam menggunakan SMILE akan dipengaruhi oleh reaksi pengguna SMILE terhadap penggunaannya, karena memberikan keuntungan dan kemudahan dalam penggunaannya, ketersediaan infrastruktur sistem dan juga kualitas informasi yang terkandung dalam SMILE, adanya pemantauan kinerja sistem untuk mengembangkan SMILE, komitmen manajemen dan karyawan terhadap pekerjaan dan pelatihan yang diberikan pada karyawan, dan penggunaan SMILE didukung penuh oleh top management.
3. Hasil dari analisis SWOT yang dilakukan menunjukan penghematan biaya dari penggunaan ATK, biaya transportasi,Transparansi proses pengadaan pada SMILE, efisiensi waktu karena pekerjaan sudah tersimpan dalam bentuk file, hal ini dapat menekan resiko tindakan KKN, pada bagan strength (Kekuatan) - opportunities (Peluang).

F. Daftar Pustaka

- Afolabi, I. A. (2019). *Critical success factors (CSFs) for e-procurement adoption in the Nigeria construction industry*.
- Basrie, H. (2015). Analisis pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik (e-procurement) pada pemerintah kota bengkulu. Tesis Pascasarjana Universitas.

- Direktur Keuangan, No.PR.301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan, yang mendasari proses-pengadaan barang-di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
- Febriawati, H. (2013). *Manajemen Logistik Farmasi dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- GÜREL&TAT. (2017). SWOT analysis: a theoritical review. *The Journal Of International Social Research.*, 401–405.
- Luh putu resti m, L. h. (2016). Peran *e-procurement* terhadap pencegahan *fraud* pada pengadaan barang/jasa pemerintah di daerah lombok.
- Mose, J. M., Njihia, J. M., & Magutu, P. O. (2013). The Critical Success Factors and Challenges in E-Procurement Adoption Among Large Sale Manufacturing Firms in Nairobi, Kenya. *European Scientific Journal*, 375-401.
- Nugroho, A. (2015). Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan PT *Business Training and Empowering management* Surabaya.
- Nurchana, A. R., Haryono, B. S., & Adiono, R. (2014). Efektivitas *e-procurement* dalam pengadaan barang/jasa (Studi terhadap Penerapan *E-Procurement* dalam Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Bojonegoro). *Jurusan Administrasi Publik*.
- Peraturan Direktur Keuangan No.PR.301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Pasal 11 Ayat (1)
- Peraturan Menteri BUMN No PER - 08/MBU/ 12/2019 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Peraturan Menteri (2019). Pasal 10 ayat (5)
- Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah
- PERPRES. (2018). Peraturan Presiden tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No.16. LN.2018/NO.33, LL setkab : 90 hlm.

- PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (2020). Peraturan *Executive Vice President* Telkom Regional III Peraturan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tentang petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengadaan Capex di Divisi Regional III. Bandung.
- PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (2021). Laporan Tahunan 2021. Bandung.
- PT Telekomunikasi Indonesia. (2022). Smile Solution. Retrieved from Smile (Supply Management for Logistic Enhancement): <https://smile.telkom.co.id/>
- Rotchanakitumnuai, S. (2013). Assessment of e-procurement auction with a balanced scorecard. *International Journal of Physical Distribution & Logistic Management* Vol. 43 No. 1, 39-53.
- Siahaya, W. (2016). Manajemen Pengadaan Procurement Management ABG Academic Business Government. Bogor: In Media.
- Sucahyo & Giri. (2009). Implementasi *e-procurement* sebagai inovasi pelayanan publik.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tanesia, R. K. (2016). Studi efektivitas pengadaan barang dan jasa pemerintah secara tradisional dan elektronik. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Tuslaela. (2017). Kajian penerapan *e-procurement* dengan metode kualitatif deskripsi komparatif: studi kasus PT. pembangunan jaya ancol, Tbk.