

Kualitas Pelayanan Internal Divisi Finance Logistik : Analisis SERVQUAL pada Administrasi Pengadaan di Perusahaan Manufaktur di PT.XXX

Eka Wahyu Lestari, Ahmad Dahlan Malik, Wahyu Agung Handono, Maulidy

Albar, Nur Fatikhah Denisa Ana Farizka

Manajemen Bisnis Islam

Universitas Internasional Semen Indonesia

ekawhylstrrr@gmail.com, ahmad.malik@uisi.ac.id, wahyu.handono@uisi.ac.id,

maulidy.albar@uisi.ac.id, anafarizka77@gmail.com

ABSTRACT.

Internal service quality is an important aspect of supporting operational efficiency and employee performance in a company. The Finance Logistics Division at PT. XXX provides procurement administration services to various divisions, including Purchase Request (PR) processing, document verification, Purchase Order (PO) issuance, and coordination with related parties. This study aims to analyze the service quality of the Finance Logistics Division, identify the challenges encountered during the service process, and examine the efforts made to improve internal service quality. This study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation and interviews with three informants selected using purposive sampling, consisting of a service provider, a coordinator of users' needs, and an internal service user. The data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing, with the five SERVQUAL dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as the analytical framework. The results show that internal services generally run effectively. The tangibles dimension is supported by adequate work facilities, the Accurate system, organized archives, and operational mobile phones that support administrative activities and coordination. The reliability dimension is shown by consistent PR verification before PO issuance, although revisions are still needed due to inaccurate information and sudden procurement needs. The responsiveness dimension is reflected in the follow-up of PRs and communication when document revisions are needed. Assurance and empathy are reflected in employees' understanding of procedures and attention to users' needs. The findings show that service quality is not only influenced by the Finance Logistics Division but also by the accuracy of information and coordination among units throughout the PR-to-PO process. Therefore, improving cross-unit coordination and the accuracy of procurement requests is important to increase the effectiveness of internal procurement administration.

Keywords : Internal Service Quality, SERVQUAL, Finance Logistics, Procurement Administration, Manufacturing Industry

ABSTRAK.

Kualitas pelayanan internal merupakan salah satu aspek penting yang mendukung efisiensi operasional dan kinerja karyawan dalam perusahaan. Divisi Finance Logistics di PT. XXX memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi pengadaan kepada berbagai divisi, meliputi pemrosesan Purchase Request (PR), verifikasi dokumen, penerbitan Purchase Order (PO), serta koordinasi dengan pihak terkait. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Divisi Finance Logistics, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara terhadap tiga informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas penyedia layanan, pihak yang mengkoordinasikan kebutuhan pengguna, dan pengguna layanan internal. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai kerangka analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan internal secara umum berjalan efektif. Dimensi tangibles didukung oleh ketersediaan fasilitas kerja, sistem Accurate, penataan arsip, dan telepon seluler operasional yang membantu administrasi dan koordinasi. Dimensi reliability tercermin melalui konsistensi verifikasi PR sebelum penerbitan PO, meskipun masih ditemukan revisi akibat ketidaktepatan informasi dan kebutuhan pengadaan yang mendadak. Dimensi responsiveness terlihat dari tindak lanjut terhadap PR dan komunikasi ketika diperlukan perbaikan dokumen. Sementara itu, assurance dan empathy tercermin dalam pemahaman prosedur dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada Divisi Finance Logistics, tetapi juga dipengaruhi oleh ketepatan informasi dan koordinasi antarunit dalam alur PR hingga PO. Dengan demikian, penguatan koordinasi lintas unit dan ketepatan pengajuan kebutuhan menjadi aspek penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi pengadaan internal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Internal, SERVQUAL, Finance Logistics, Administrasi Pengadaan, Industri Manufaktur

PENDAHULUAN

Karyawan adalah salah satu sumber daya strategis yang sangat berperan dalam menjaga kelancaran operasional dan pencapaian tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan setiap karyawan menerima dukungan melalui pelayanan internal yang berkualitas agar mereka dapat bekerja dengan lebih efisien dan optimal. Dalam konsep Kualitas Pelayanan Internal, karyawan dilihat sebagai pelanggan internal, sehingga pelayanan antar bagian menjadi aspek penting yang mendukung peningkatan kinerja karyawan (Elibol, 2024). Selain itu, hubungan yang terus-menerus dan pemenuhan kebutuhan pelanggan internal merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, karena dapat menciptakan koordinasi yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Rusvitawati, 2022).

Aktivitas operasi perusahaan mencakup beragam proses bisnis, seperti pengadaan, pengaturan persediaan, dan rantai pasokan yang perlu diolah dengan baik agar operasional perusahaan berjalan lancar. Efisiensi proses bisnis internal merupakan elemen krusial untuk meningkatkan produktivitas di setiap divisi agar tujuan organisasi bisa tercapai. Dalam sektor logistik, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam kinerja karyawan, karena pelayanan yang cepat, tepat, dan terpercaya akan membantu kelancaran operasional perusahaan (Hutabarat et al., 2023).

Dalam menghadapi semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis, perusahaan harus memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan menjaga daya saing (Saputra dan Rosihan, 2023). Proses logistik menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional dengan pengelolaan yang efisien, sehingga dapat meningkatkan efisiensi biaya, kecepatan proses, ketepatan pelayanan, dan kualitas layanan (Murgani dan Hasibuan, 2022). Selain itu, aktivitas logistik juga mencakup manajemen aliran barang, informasi, dan keuangan yang memerlukan koordinasi antar divisi agar semua proses operasional perusahaan berjalan dengan baik (Murgani dan Hasibuan, 2022).

Dalam dunia manufaktur, keberlangsungan operasional tidak hanya ditentukan oleh proses produksi, tetapi juga oleh seberapa efektif fungsi pendukung yang melayani unit-unit kerja lainnya. Salah satu fungsi tersebut adalah Divisi Finance Logistics, yang berperan penting dalam membantu proses administrasi pengadaan barang, mulai dari penerimaan permintaan barang hingga verifikasi dokumen, penerbitan Purchase Order (PO), dan menjalin koordinasi dengan vendor serta berbagai divisi yang terkait. Di PT. XXX, Divisi Finance Logistics berfungsi sebagai salah satu unit yang memastikan kelancaran operasional perusahaan dengan memberikan pelayanan internal kepada berbagai divisi. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan menjadi hal yang krusial untuk meningkatkan efektivitas proses kerja dan kinerja karyawan (Elibol, 2024).

Dalam pelaksanaan pelayanan internal di Divisi Finance Logistics PT. XXX, masih ada beberapa kondisi yang berpotensi mempengaruhi kelancaran proses pengadaan barang. Selama proses administrasi berlangsung, ditemukan beberapa Purchase Request (PR) yang perlu direvisi karena ketidaksesuaian informasi, seperti kesalahan penulisan nama barang, jumlah, dan kelengkapan dokumen. Selain itu, permintaan pengadaan barang yang bersifat mendadak membuat waktu pemrosesan Purchase Order (PO) menjadi lebih terbatas. Proses administrasi juga memerlukan koordinasi dengan vendor terkait kelengkapan dokumen serta penyesuaian harga, yang terkadang memerlukan proses persetujuan kembali (*approval*). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal memerlukan koordinasi, ketepatan, daya tanggap, dan keandalan agar proses pengadaan barang dapat berjalan dengan efektif dan mendukung kelancaran operasional perusahaan (Saputra & Rosihan 2023).

Meskipun telah banyak penelitian mengenai kualitas pelayanan di berbagai sektor perusahaan, sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada pengujian hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pengguna layanan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Rusvitawati (2022), Elibol (2024), Yuniarto dan Setiawan (2024), serta Meilani (2022), misalnya, lebih menekankan pada pengujian hubungan antarvariabel, seperti kualitas pelayanan internal, motivasi kerja, kesesuaian pekerjaan dengan individu, transformasi digital, dan komitmen manajemen terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, penelitian oleh Saputra dan Rosihan (2023) serta Murgani dan Hasibuan (2022) lebih berorientasi pada pengukuran kualitas

pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan. Dengan demikian, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menjelaskan hasil atau pengaruh kualitas pelayanan, namun belum mengungkap secara mendalam bagaimana proses pelayanan internal berlangsung, kendala yang muncul dalam setiap tahapan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan internal pada fungsi pendukung, khususnya Finance Logistics sebagai penyedia layanan internal dalam proses administrasi pengadaan pada perusahaan manufaktur, masih terbatas.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada fungsi pendukung, khususnya di Finance Logistics, sebagai penyedia layanan internal dalam proses administrasi pengadaan barang di perusahaan manufaktur, masih tergolong terbatas. Padahal, Finance Logistics memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pengguna layanan internal, vendor, dan manajemen dalam memastikan kelancaran proses pengadaan barang. Proses tersebut melibatkan beberapa tahapan yang kompleks, mulai dari penerimaan Purchase Request (PR), verifikasi dokumen, penerbitan Purchase Order (PO), koordinasi dengan vendor, hingga proses persetujuan (Hutabarat et al., 2023). Setiap tahapan ini berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan jika tidak dikelola dengan baik.

Berdasarkan fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Divisi Finance Logistics di PT. XXX, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan internal, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mendukung kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan internal dan sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian kualitas pelayanan internal, khususnya pada fungsi pendukung di perusahaan manufaktur. Penelitian ini menawarkan penerapan SERVQUAL secara berorientasi proses (process-oriented) untuk menganalisis kualitas pelayanan internal pada alur administrasi pengadaan dari Purchase Request (PR) hingga Purchase Order (PO). Pendekatan ini menempatkan Finance Logistics sebagai penghubung lintas unit dalam proses pengadaan, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan internal pada Divisi Finance Logistics PT. XXX dalam proses administrasi pengadaan barang. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan magang pada Februari - Agustus 2026. Studi literatur digunakan sebagai dasar dalam membangun landasan konseptual dan menyusun pedoman wawancara. Analisis kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka untuk mengelompokkan dan menginterpretasikan temuan

penelitian.

Penelitian berfokus pada proses administrasi pengadaan di Divisi Finance Logistics PT. XXX, mulai dari penerimaan Purchase Request (PR), verifikasi dokumen, penerbitan Purchase Order (PO), hingga koordinasi dengan pihak terkait. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dan pemahaman terhadap proses pelayanan administrasi pengadaan. Penelitian ini melibatkan tiga informan, yaitu Logistics Executive sebagai pelaksana proses administrasi pengadaan, Kepala Service Centre sebagai pihak yang mengawasi proses pelayanan, dan pengguna layanan sebagai pihak yang mengajukan kebutuhan pengadaan melalui Purchase Request (PR). Pemilihan ketiga informan didasarkan pada posisi mereka yang memiliki keterlibatan dan pemahaman langsung terhadap proses PR-PO serta koordinasi antara penyedia dan pengguna layanan.

Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan selama kegiatan magang pada Februari - Agustus 2026 dengan mengamati proses administrasi pengadaan secara langsung. Wawancara dilakukan pada Juli 2026 secara mendalam kepada kedua informan menggunakan pedoman yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, dan upaya perbaikan dalam proses pelayanan internal.

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi dan wawancara direduksi dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Data selanjutnya disajikan secara deskriptif dengan membandingkan temuan dari ketiga informan dan hasil observasi untuk mengidentifikasi pola kualitas pelayanan, kendala, serta upaya perbaikan. Kesimpulan ditarik berdasarkan pola temuan yang diperoleh.

Keabsahan data diperkuat melalui cross-check antara hasil observasi dan wawancara. Informasi yang diperoleh dari wawancara dibandingkan dengan kondisi yang ditemukan selama observasi untuk memastikan kesesuaian temuan terkait proses pelayanan internal dan administrasi pengadaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Divisi Finance Logistics merupakan salah satu divisi pendukung di PT. XXX yang berperan dalam memberikan layanan administrasi pengadaan barang kepada berbagai divisi di lingkungan perusahaan. Layanan yang diberikan meliputi penerimaan Purchase Request (PR), verifikasi kebutuhan barang, penyusunan Purchase Order (PO), serta koordinasi dengan pihak terkait selama proses pengadaan berlangsung. Dalam pelaksanaannya, Divisi Finance Logistics berinteraksi dengan berbagai pihak, seperti divisi pengguna layanan, Manager Logistics, Divisi Finance, dan vendor, sehingga memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran proses administrasi pengadaan barang.

Proses administrasi pengadaan barang diawali dengan penerimaan Purchase

Request (PR) dari divisi pengguna layanan. Selanjutnya, Divisi Finance Logistics melakukan verifikasi terhadap kebutuhan yang diajukan sebelum berkoordinasi dengan Manager Logistics dalam proses penentuan vendor. Setelah vendor ditetapkan, Divisi Finance Logistics menyusun Purchase Order (PO), melakukan pengecekan terhadap harga, pajak, serta ketentuan pembayaran, kemudian mengajukannya kepada Divisi Finance untuk memperoleh persetujuan sebelum Purchase Order (PO) dikirimkan kepada vendor. Seluruh proses administrasi tersebut didukung oleh penggunaan sistem Accurate sehingga pengelolaan data pembelian dapat dilakukan secara lebih terstruktur.

Berdasarkan proses administrasi tersebut, Divisi Finance Logistics tidak hanya berperan dalam menjalankan fungsi administrasi pengadaan barang, tetapi juga sebagai penghubung antara divisi pengguna layanan, Manager Logistics, Divisi Finance, dan vendor. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Divisi Finance Logistics menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pengadaan barang. Ketepatan, kecepatan, serta koordinasi yang dilakukan pada setiap tahapan pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran operasional perusahaan dan menjadi dasar dalam menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Analisis kualitas pelayanan pada Divisi Finance Logistics PT. XXX dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model SERVQUAL telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan karena mampu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pada konteks pelayanan dan logistik, penerapan SERVQUAL juga digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan serta menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan (Saputra & Rosihan, 2023). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan internal yang diberikan Divisi Finance Logistics dalam menjalankan proses administrasi pengadaan barang. Dalam penelitian ini, setiap dimensi SERVQUAL tidak hanya digunakan untuk menilai kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga untuk mengidentifikasi pelaksanaan pelayanan pada setiap tahapan administrasi pengadaan barang, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap mendukung kelancaran operasional Perusahaan (Murgani & Hasibuan, 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Divisi Finance Logistics menunjukkan karakteristik yang berbeda pada setiap dimensi SERVQUAL. Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan administrasi pengadaan barang, mulai dari penerimaan *Purchase Request* (PR), verifikasi dokumen, penyusunan *Purchase Order* (PO), koordinasi dengan *Manager Logistics* dan vendor, hingga proses persetujuan oleh Divisi Finance,

memiliki karakteristik pelayanan yang dapat dianalisis berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Oleh karena itu, pembahasan pada penelitian ini disusun berdasarkan masing-masing dimensi SERVQUAL untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai kualitas pelayanan internal Divisi Finance Logistics dalam mendukung kinerja karyawan.

Tangibles

Dimensi *tangibles* merupakan salah satu indikator dalam metode SERVQUAL yang berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Aspek ini meliputi kondisi fasilitas kerja, kelengkapan peralatan, pemanfaatan teknologi, ketersediaan dokumen pendukung, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Keberadaan bukti fisik yang memadai dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta meningkatkan efektivitas proses kerja. Oleh karena itu, dimensi *tangibles* tidak hanya berfokus pada kondisi fisik yang terlihat, tetapi juga pada kesiapan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan secara keseluruhan (Saputra & Rosihan, 2023). Dalam konteks layanan administrasi pengadaan barang, dimensi *tangibles* menjadi penting karena setiap tahapan pelayanan memerlukan dukungan dokumen, sistem informasi, serta fasilitas kerja yang memadai agar proses administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Ketersediaan teknologi dan perangkat pendukung juga berperan dalam mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan ketelitian dalam pengolahan data, serta meminimalkan terjadinya kesalahan selama proses pelayanan berlangsung. Pada sektor logistik, aspek *tangibles* menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kesiapan sistem dan fasilitas yang digunakan dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan (Murgani & Hasibuan, 2022). Oleh sebab itu, analisis terhadap dimensi *tangibles* dalam penelitian ini difokuskan pada kondisi fasilitas kerja, pemanfaatan sistem Accurate, kelengkapan dokumen administrasi, serta sarana pendukung lainnya yang digunakan oleh Divisi Finance Logistics dalam memberikan pelayanan kepada divisi pengguna layanan.

Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi, Divisi Finance Logistics telah didukung oleh berbagai fasilitas kerja, seperti laptop, printer, sistem Accurate, serta dokumen administrasi berupa Purchase Request (PR) dan Purchase Order (PO). Selain itu, peneliti juga mengamati adanya penataan kembali arsip administrasi yang sebelumnya belum tersusun secara sistematis sehingga proses penyimpanan dan pencarian dokumen menjadi lebih terstruktur.

Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Logistics Executive menunjukkan bahwa fasilitas kerja telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi, terutama melalui

penyediaan telepon seluler operasional untuk menunjang komunikasi dan koordinasi. Kepala Service Centre menyampaikan bahwa fasilitas tersebut meningkatkan kemudahan koordinasi dibandingkan sebelumnya yang masih menggunakan perangkat pribadi. Sementara itu, pengguna layanan menyatakan bahwa keberadaan telepon operasional memudahkan koordinasi secara langsung, khususnya terkait pengiriman barang dan kebutuhan operasional.

Analisis

Temuan tersebut menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* tidak hanya tercermin dari ketersediaan fasilitas, tetapi juga dari manfaat fasilitas tersebut dalam mendukung proses pelayanan. Penyediaan telepon seluler operasional mempermudah koordinasi antara Finance Logistics dan pengguna layanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan operasional. Dengan demikian, fasilitas pendukung yang tersedia tidak hanya menunjang aktivitas kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan internal.

Reliability

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar sejak awal, meminimalkan kesalahan, serta memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan (Saputra & Rosihan, 2023). Dalam konteks pelayanan internal, dimensi *reliability* menjadi aspek penting karena berkaitan dengan ketepatan pelaksanaan setiap tahapan administrasi, mulai dari penerimaan permintaan, proses verifikasi, hingga penyelesaian dokumen sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang andal dapat mengurangi potensi kesalahan administrasi, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap unit yang memberikan pelayanan. Pada sektor logistik, keandalan juga berperan dalam menjaga kelancaran alur administrasi dan memastikan setiap proses pengadaan barang berjalan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan (Murgani & Hasibuan, 2022). Oleh karena itu, pada penelitian ini dimensi *reliability* dianalisis berdasarkan kemampuan Divisi Finance Logistics dalam memberikan pelayanan administrasi pengadaan barang secara tepat, konsisten, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi, Divisi Finance Logistics melakukan verifikasi terhadap setiap Purchase Request (PR) sebelum menerbitkan Purchase Order (PO). Verifikasi mencakup nama barang, jumlah (*quantity*), spesifikasi, harga, pajak, dan kelengkapan dokumen untuk memastikan informasi sesuai sebelum diteruskan kepada vendor.

Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Logistics Executive menunjukkan bahwa setiap PR tetap melalui proses verifikasi sebelum PO diterbitkan, terutama untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan informasi. Kepala Service Centre menjelaskan bahwa revisi PR umumnya terjadi ketika informasi yang disampaikan oleh pengguna belum lengkap atau terdapat perubahan kebutuhan. Sementara itu, pengguna layanan menyampaikan bahwa revisi dapat terjadi ketika kebutuhan berubah secara mendadak, seperti saat terjadi kerusakan peralatan yang memerlukan pengadaan segera.

Analisis

Temuan tersebut menunjukkan bahwa reliability Divisi Finance Logistics tercermin dari konsistensi penerapan verifikasi sebelum penerbitan PO. Meskipun masih ditemukan revisi PR dan kebutuhan pengadaan yang mendadak, prosedur verifikasi tetap dilakukan untuk memastikan ketepatan informasi sebelum proses dilanjutkan kepada vendor. Hal ini menunjukkan bahwa kendala keandalan pelayanan tidak sepenuhnya berasal dari Finance Logistics, tetapi juga berkaitan dengan ketepatan informasi dan perubahan kebutuhan dari unit pengguna. Dengan demikian, reliability dalam proses PR-PO merupakan hasil dari ketepatan administrasi Finance Logistics sekaligus kesiapan pengguna dalam menyampaikan kebutuhan secara akurat.

Responsiveness

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, serta membantu pengguna layanan ketika membutuhkan bantuan. Daya tanggap tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga melalui kemampuan memberikan informasi yang jelas, merespons permasalahan secara tepat, serta menyelesaikan kebutuhan pengguna layanan dalam waktu yang sesuai. Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan efektivitas proses kerja karena mampu mengurangi keterlambatan, mempercepat penyelesaian administrasi, dan memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai proses yang sedang berlangsung (Saputra & Rosihan, 2023). Pada lingkungan pelayanan internal, dimensi *responsiveness* menjadi salah satu aspek penting karena setiap proses administrasi seringkali memerlukan koordinasi antarbagian dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu, kemampuan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan layanan maupun perubahan kebutuhan operasional menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran aktivitas perusahaan. Pada sektor logistik, daya tanggap juga berperan dalam menjaga kelancaran proses pelayanan sehingga setiap tahapan administrasi dapat diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan (Murgani & Hasibuan, 2022). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini dimensi *responsiveness* dianalisis berdasarkan kemampuan Divisi Finance Logistics dalam merespons kebutuhan pengguna layanan,

memberikan informasi yang diperlukan, serta menyelesaikan proses administrasi pengadaan barang secara cepat dan tepat.

Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi, setiap Purchase Request (PR) yang diterima ditindaklanjuti dengan pemeriksaan dokumen dan informasi kebutuhan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, seperti kesalahan informasi atau dokumen yang belum lengkap, pengguna layanan segera dihubungi untuk melakukan perbaikan sebelum proses dilanjutkan. Respons tersebut dilakukan untuk mencegah revisi menghambat tahapan administrasi berikutnya.

Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Logistics Executive menunjukkan bahwa Finance Logistics selalu siap dan segera menindaklanjuti PR maupun revisi yang diperlukan. Kepala Service Centre menyampaikan bahwa keterlambatan proses lebih sering terjadi ketika pengguna belum segera menyelesaikan revisi. Sementara itu, pengguna layanan mengakui bahwa Finance Logistics memberikan respons dengan cepat, meskipun proses revisi dari pihak pengguna terkadang membutuhkan waktu.

Analisis

Temuan tersebut menunjukkan bahwa *responsiveness* Divisi Finance Logistics tercermin dari respons yang segera diberikan ketika terdapat PR maupun revisi yang perlu ditindaklanjuti. Namun, penyelesaian proses juga dipengaruhi oleh waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan revisi. Dengan demikian, *responsiveness* Finance Logistics tercermin dari kesiapan dalam memberikan tindak lanjut, meskipun kelancaran proses PR dan PO tetap bergantung pada koordinasi kedua pihak.

Assurance

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan melalui kompetensi, ketelitian, profesionalisme, serta pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Dimensi ini tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis petugas dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga kemampuan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga pengguna layanan merasa yakin terhadap pelayanan yang diterima (Saputra & Rosihan, 2023). Dalam pelayanan internal, *assurance* menjadi aspek penting karena setiap proses administrasi memerlukan ketelitian dan kepastian agar tidak menimbulkan kesalahan yang dapat memengaruhi proses kerja pada divisi lain. Oleh karena itu, kompetensi petugas, kepatuhan terhadap prosedur, serta kemampuan memberikan penjelasan mengenai proses administrasi menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pada sektor logistik, dimensi *assurance* juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap proses

administrasi yang dijalankan, sehingga setiap tahapan pengadaan barang dapat berlangsung secara tertib, akurat, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan (Murgani & Hasibuan, 2022). Oleh sebab itu, pada penelitian ini dimensi *assurance* dianalisis berdasarkan kemampuan Divisi Finance Logistics dalam memberikan pelayanan yang akurat, profesional, serta mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan selama proses administrasi pengadaan barang berlangsung.

Hasil observasi

berdasarkan hasil observasi, Divisi Finance Logistics memberikan informasi mengenai tahapan pengadaan barang kepada pengguna layanan serta memastikan setiap Purchase Request (PR) diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, setiap dokumen yang memerlukan revisi disampaikan kembali kepada pengguna layanan dengan penjelasan yang jelas sebelum proses dilanjutkan

Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Logistics Executive menunjukkan bahwa Finance Logistics secara aktif memberikan *reminder* terkait revisi dan kelengkapan dokumen agar proses pengadaan berjalan sesuai prosedur. Kepala Service Centre menjelaskan bahwa pemberian informasi dan arahan kepada pengguna dilakukan untuk memastikan setiap tahapan pengadaan dipahami dan dilaksanakan sesuai ketentuan. Sementara itu, pengguna layanan menyampaikan bahwa informasi yang diberikan mudah dipahami sehingga membantu dalam mengikuti proses administrasi.

Analisis

Temuan tersebut menunjukkan bahwa dimensi *assurance* tercermin melalui kemampuan Divisi Finance Logistics dalam memberikan informasi yang jelas dan mendampingi pengguna layanan selama proses administrasi. Komunikasi yang dilakukan secara aktif mampu meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap proses pengadaan barang (Saputra & Rosihan, 2023).

Empathy

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian, kepedulian, serta memahami kebutuhan setiap pengguna layanan. Dimensi ini mencerminkan bagaimana penyedia layanan membangun komunikasi yang baik, memberikan pelayanan secara ramah, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan tanpa membedakan pihak yang dilayani. Penerapan dimensi *empathy* dalam pelayanan bertujuan untuk menciptakan hubungan kerja yang lebih baik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (Saputra & Rosihan, 2023). Dalam pelayanan internal perusahaan, *empathy* tidak hanya ditunjukkan melalui sikap yang baik, tetapi juga melalui kesediaan untuk mendengarkan kebutuhan pengguna layanan, memberikan penjelasan apabila terdapat kendala dalam proses administrasi, serta menjalin koordinasi yang baik

dengan berbagai pihak yang terlibat. Komunikasi yang efektif dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan menjadi faktor yang mendukung kelancaran proses administrasi serta mengurangi potensi kesalahpahaman selama proses pelayanan berlangsung. Pada sektor logistik, penerapan dimensi *empathy* juga berkontribusi dalam membangun hubungan kerja yang harmonis antar bagian sehingga koordinasi selama proses pengadaan barang dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien (Murgani & Hasibuan, 2022). Oleh sebab itu, pada penelitian ini dimensi *empathy* dianalisis berdasarkan kemampuan Divisi Finance Logistics dalam memahami kebutuhan pengguna layanan, memberikan perhatian terhadap setiap proses administrasi, serta membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dengan divisi pengguna layanan, Divisi Finance, Manager Logistics, maupun vendor selama proses pengadaan barang berlangsung.

Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi, Divisi Finance Logistics memberikan pendampingan kepada pengguna layanan selama proses administrasi pengadaan serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan proses yang sedang berlangsung.

Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Logistics Executive menunjukkan bahwa setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama dalam proses pelayanan. Kepala Service Centre menjelaskan bahwa pengguna layanan tetap diberikan arahan ketika terjadi kesalahan agar proses dapat diselesaikan dengan baik. Sementara itu, pengguna layanan menyampaikan bahwa Finance Logistics memberikan perhatian terhadap kebutuhan mereka selama proses pengadaan berlangsung.

Analisis

Temuan tersebut menunjukkan bahwa, menurut Saputra dan Rosihan (2023), empati dalam pelayanan tercermin melalui kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pengguna serta memberikan perhatian yang sesuai selama proses pelayanan. Hal ini terlihat dari upaya Divisi Finance Logistics yang memberikan penjelasan, arahan, dan *reminder* kepada pengguna layanan tanpa membedakan perlakuan antarpegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan internal pada Divisi Finance Logistics PT. XXX secara umum berjalan efektif, tetapi masih menghadapi kendala yang dipengaruhi oleh ketergantungan administratif antarunit. Kekuatan pelayanan terlihat pada ketersediaan fasilitas kerja, verifikasi dokumen, respons terhadap kebutuhan pengguna, serta komunikasi selama proses administrasi pengadaan. Sementara itu, kendala terutama ditemukan pada ketepatan informasi dalam Purchase Request (PR), revisi dokumen, dan permintaan pengadaan yang bersifat

mendadak. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Finance Logistics tidak hanya ditentukan oleh kinerja unit sebagai penyedia layanan internal, tetapi juga oleh koordinasi dan ketepatan informasi dari unit pengguna serta pihak lain yang terlibat dalam proses PR dan PO. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan koordinasi lintas unit, kejelasan prosedur, dan ketepatan pengajuan kebutuhan sejak tahap awal pengadaan.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan memperkuat koordinasi dan komunikasi antar unit dalam proses pengajuan PR, khususnya untuk memastikan ketepatan informasi dan kelengkapan dokumen sebelum diproses. Pemahaman pengguna terhadap prosedur pengadaan juga perlu diperkuat agar revisi dan permintaan mendadak dapat diminimalkan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas perspektif informan atau menggunakan pendekatan berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis, E. (2024). *Effect of Person Job-Fit and Internal Service Quality on Job*. 11(1), 57-77. <https://doi.org/10.35590/jeb.v10i1>.
- Elibol. (2024). *The Effect of Internal Service Quality on Employee Performance and the Mediation Role of Digital Transformation in This Effect İç Hizmet Kalitesinin Çalışan Performansına Etkisi ve bu etkide Dijital Dönüşümün Aracılık Rolü Ö z*. 13(2), 1032-1052.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hutabarat, L. M., Setyawati, A., Sholihah, S. A., & Sundoro, O. Y. (n.d.). *Pengendalian Persediaan dan Waktu Tunggu Pengiriman pada Perusahaan Online Store di Jakarta Inventory Control and Lead Time Delivery of Online Store*. 10(02), 141-154.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). *Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD*. 11(2).
- Rifda, Y. &. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA : Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor*. 2, 103-112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Rusvitawati, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors*. 6(1), 58-65.
- Sutjipto, I. A. D. I. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KOMITMEN UNTUK KUALITAS KARYAWAN DI ANGKASA PURA I BANDARA*. 15(2), 369-377.
- Texas. (n.d.). *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.pdf*.