

ABSTRAK

ANALISIS EFEKTIVITAS ORGANISASI DIVISI PURCHASING PT INDOCEMENT TUNGGAL PRAKARSA TBK. BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL

RENARD CHENG
18/437043/PEK/24567

Efektivitas organisasi menentukan kinerja yang dihasilkan suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya. Di tengah situasi ekonomi yang sulit, tanpa mampu menaikkan harga, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas proses pengadaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur efektivitas kinerja divisi purchasing dari PT Indocement Tunggul Prakarsa Tbk. berdasarkan *participant satisfaction model*, yaitu dengan mengukur kepuasan pelanggan internal. Penelitian dilakukan dengan mengkombinasikan penelitian kualitatif menggunakan kuesioner pertanyaan terbuka, dengan penelitian kuantitatif menggunakan skala Likert. Parameter yang diukur mengacu pada SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) dengan modifikasi berdasarkan 4 kelompok pengukuran (Sharma & Singh, 2019) sehingga terdapat 6 parameter yang diukur, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, dan *Structural*.

Berdasarkan 2 pertanyaan kualitatif dalam tulisan bebas, diperoleh data kualitatif yang kemudian direduksi menjadi kalimat jelas, kemudian dilakukan *thematic content analysis* untuk mengkategorikan berdasarkan parameter. Selain itu, data kuantitatif hasil pengukuran menggunakan skala Likert juga dianalisis berdasarkan kecenderungan respon yang didapat untuk kemudian dijabarkan seberapa efektif pelayanan organisasi dan ruang apa yang masih perlu dikembangkan.

Hasil penelitian memberikan penilaian secara keseluruhan dengan mode 4,00 diikuti 3,00 dari skala 1,00 hingga 5,00 yang berarti kinerja divisi *purchasing* masih belum cukup efektif dan memiliki banyak ruang yang perlu dikembangkan. Setiap parameter yang dibahas masih memiliki ruang yang perlu dikembangkan, terutama parameter *Responsiveness* perihal kecepatan komunikasi dan kejelasan informasi, diikuti *Empathy* yang menekankan harapan user untuk mendapatkan solusi dan opsi yang lebih baik, *Structural* terkait kejelasan pembagian tugas purchaser dan kerja sama, *Reliability* terkait kecepatan proses pekerjaan dan kualitas barang yang dibeli dengan harga terbaik, *Assurance* terkait penyediaan informasi akurat agar proses lebih cepat dan penyediaan garansi pada setiap pembelian yang memberikan rasa aman kepada user termasuk keterlibatan user dalam proses pengambilan keputusan, dan parameter *Tangibles* mengenai sistem informasi yang otomatis memberikan informasi terkini mengenai status kedatangan barang dan pengingat apabila ada keterlambatan.

Kata kunci: Efektivitas Organisasi, Kepuasan Pelanggan Internal, Purchasing, SERVQUAL, SERVPERF

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS ANALYSIS IN PURCHASING DIVISION OF PT INDOCEMENT TUNGGAL PRAKARSA TBK. BASED ON INTERNAL CUSTOMER SATISFACTION

RENARD CHENG
18/437043/PEK/24567

Organizational effectiveness determines performance done by certain divisions. Amid tight economic situations with lack of ability to increase selling price, companies have the urge to ensure procurement processes are done effectively. This research is done with a goal to measure organizational effectiveness of purchasing division in PT Indocement Tunggol Prakarsa Tbk. based on participant satisfaction model, specifically in measuring internal customer satisfaction. Research done by combining qualitative research using open question, with quantitative research using Likert scale. Measured parameters are referring to SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) and SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) with modification based on 4 heads categorized measures (Sharma & Singh, 2019); thus there are 6 measured parameters: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, and Structural.

Based on 2 qualitative open questions, qualitative data was gathered, then reduced to clear sentences, then categorized based on parameters using thematic content analysis. In other places, quantitative data was collected using Likert scale, then analysed based on a tendency to explain the organizational effectiveness and rooms to be improved.

This research concluded that the overall rating of the purchasing division's performance had a mode value of 4,00 followed by 3,00 out of 1,00 to 5,00 scale; which explains that the organization is not yet effective enough and still has many rooms to be improved. Each parameters have rooms to be improved, especially regarding Responsiveness in communication speed and information clearness, followed by Empathy that bold user expectation to get best solution and option, also Structural concerning clear job distinction between purchasers also teamwork, Reliability regarding processing speed and purchased goods quality also price, Assurance related to accurate information provided also warranty and after sales service to provide security to user also user involvement in decision making, and Tangibles parameter that covers information system that could automatically provide latest information about goods arrival status and provides reminder in case there is any delay.

Keywords: Organizational Effectiveness, Internal Customer Satisfaction, Purchasing, SERVQUAL SERVPERF