



Efektivitas Manajemen Perkantoran terhadap Kecepatan Pelayanan Pelanggan pada PT. Biru Semesta Abadi

Al Hafidz Hafidhin^{1*}, Khofid Zaelani², Resya Dwi Marselina³

Manajemen Perusahaan, Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia

*Correspondence: Al Hafidz Hafidhin

Email:

al10325005@digitechuniversity.ac.id

Received: 07-04-2026

Accepted: 19-05-2026

Published: 30-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

the development of a structured queue management system, and periodic employee performance evaluations to enhance service efficiency and customer satisfaction. These findings provide practical insights for PT. Biru Semesta Abadi and contribute to the development of office management practices in small and medium-sized service enterprises.

Abstract: *This study aims to analyze the effectiveness of office management in improving customer service speed at PT. Biru Semesta Abadi, identify factors that support and hinder service performance, and formulate recommendations to improve operational efficiency. The study focuses on several office management variables, namely task division, administrative management, work supervision, utilization of information technology, and documentation systems, which are associated with customer service speed. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through direct observation, documentation, and literature review. The data were analyzed descriptively by comparing field findings with theories and previous studies related to office management and service quality. The findings indicate that effective office management contributes positively to customer service speed through clear task division, regular supervision, and coordination among employees. However, manual administrative processes, limited human resources, suboptimal use of technology, and the absence of a digital queue system remain major obstacles that increase customer waiting time, particularly during peak service hours. The study recommends the implementation of digital-based administrative systems,*

Keywords: *Office Management, Customer Service, Work Effectiveness, Administration*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen perkantoran dalam meningkatkan kecepatan pelayanan pelanggan di PT. Biru Semesta Abadi, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pelayanan, serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini berfokus pada beberapa variabel manajemen perkantoran, yaitu pembagian tugas, manajemen administrasi, pengawasan kerja, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem dokumentasi, yang dikaitkan dengan kecepatan pelayanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, dan tinjauan pustaka. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen perkantoran dan kualitas pelayanan. Temuan menunjukkan bahwa manajemen perkantoran yang efektif berkontribusi positif terhadap kecepatan pelayanan pelanggan melalui pembagian tugas yang jelas, pengawasan yang teratur, dan koordinasi antar karyawan. Namun, proses administrasi yang manual, keterbatasan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi yang belum optimal, dan belum adanya sistem antrian digital masih menjadi hambatan utama yang meningkatkan waktu tunggu pelanggan, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan implementasi sistem administrasi berbasis digital, pengembangan sistem manajemen antrian yang terstruktur, dan evaluasi kinerja karyawan secara berkala untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi PT. Biru Semesta Abadi serta berkontribusi pada pengembangan praktik manajemen perkantoran di perusahaan jasa skala kecil dan menengah.

Kata Kunci: Manajemen Perkantoran, Pelayanan Pelanggan, Efektivitas Kerja, Administrasi

Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pelanggan cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien sehingga perusahaan harus mampu mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk memenuhi harapan tersebut ([Kotler et al., 2022](#)).

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah mendorong berbagai organisasi untuk melakukan perubahan dalam sistem administrasi dan pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas perkantoran terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ([Tarigan et al., 2021](#); [Ghobakhloo & Fathi, 2021](#)). Digitalisasi administrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan daya saing perusahaan pada era industri modern ([Bharadwaj et al., 2021](#)). Sejalan dengan itu, [Adelia et al. \(2025\)](#) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan kualitas layanan dan ketepatan pengelolaan dokumen dalam organisasi.

Manajemen perkantoran merupakan salah satu aspek penting yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Pengelolaan administrasi yang efektif mampu membantu perusahaan mencapai tujuan secara efisien melalui pengaturan sumber daya, pengawasan kerja, serta koordinasi antarbagian yang baik ([Robbins & Coulter, 2021](#); [Sedarmayanti, 2017](#)). Selain itu, efektivitas manajemen perkantoran berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan karena menentukan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan ([Lestari & Wijaya, 2022](#)). Budaya organisasi dan kepemimpinan yang baik juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan ([Purwanto et al., 2021](#)).

PT. Biru Semesta Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang depot air minum isi ulang. Dalam operasionalnya, perusahaan masih menghadapi beberapa kendala seperti pencatatan administrasi yang dilakukan secara manual, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta meningkatnya waktu tunggu pelanggan pada jam-jam sibuk. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan apabila tidak dikelola dengan baik. Komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan manajemen perkantoran. Penggunaan bahasa yang tepat dalam lingkungan kerja dapat memperkuat koordinasi dan meminimalkan kesalahan informasi yang berdampak pada proses pelayanan ([Andini et al., 2025](#)). Dengan demikian, aspek komunikasi menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas manajemen perkantoran memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan pelanggan. [Ariyani dan Rosinta \(2021\)](#) menemukan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan administrasi dan sistem kerja organisasi. Penelitian lain oleh [Fitriani dan Kurniawan \(2023\)](#) menunjukkan bahwa efektivitas kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu, [Setiawan dan Handayani \(2024\)](#)

menemukan bahwa manajemen perkantoran yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan. Temuan tersebut didukung oleh [Amin dan Rahim \(2021\)](#) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor pemerintahan, pendidikan, dan perusahaan jasa berskala besar. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas manajemen perkantoran terhadap kecepatan pelayanan pelanggan pada usaha depot air minum isi ulang masih sangat terbatas. Dengan demikian, terdapat research gap terkait implementasi manajemen perkantoran pada usaha depot air minum isi ulang yang memiliki karakteristik pelayanan langsung kepada pelanggan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menghubungkan efektivitas manajemen perkantoran, digitalisasi administrasi, dan kecepatan pelayanan pelanggan pada PT. Biru Semesta Abadi sebagai usaha depot air minum isi ulang. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas manajemen perkantoran yang diterapkan di PT. Biru Semesta Abadi terhadap kecepatan pelayanan pelanggan; (2) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan manajemen perkantoran; (3) menganalisis peran digitalisasi administrasi dalam mendukung efektivitas pelayanan; serta (4) memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh PT. Biru Semesta Abadi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode tersebut digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di PT. Biru Semesta Abadi terkait efektivitas manajemen perkantoran dan kecepatan pelayanan pelanggan. Penelitian dilakukan di PT. Biru Semesta Abadi yang beralamat di Jalan Ciwastra No. 427, Bodogol, Mekarjaya, Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena sesuai dengan objek penelitian, yaitu usaha depo air minum isi ulang yang memiliki aktivitas pelayanan langsung kepada pelanggan. Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam aktivitas manajemen perkantoran serta pelayanan pelanggan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pimpinan perusahaan, staf administrasi, karyawan bagian operasional, dan beberapa pelanggan yang pernah menggunakan layanan PT. Biru Semesta Abadi. Pemilihan partisipan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan manajemen perkantoran dan proses pelayanan pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas administrasi, pembagian tugas, penggunaan teknologi, serta proses pelayanan pelanggan selama jam operasional perusahaan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai kendala, strategi kerja, dan persepsi mereka terhadap efektivitas manajemen perkantoran. Dokumentasi dilakukan dengan

mengumpulkan dokumen administrasi, foto kegiatan operasional, serta data pendukung lainnya. Studi pustaka digunakan untuk memperkuat landasan teori melalui buku dan artikel jurnal yang relevan.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif [Miles, Huberman, dan Saldaña \(2014\)](#) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh selama penelitian.

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, karyawan, dan pelanggan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka sehingga informasi yang diperoleh dapat saling menguatkan.

Selain itu, validitas penelitian dijaga melalui member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Peneliti juga melakukan diskusi dengan dosen pembimbing serta membandingkan hasil penelitian dengan berbagai penelitian terdahulu guna meningkatkan kredibilitas dan objektivitas hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Manajemen Perkantoran

Penilaian efektivitas manajemen perkantoran dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh [Robbins dan Coulter \(2021\)](#) serta [Sedarmayanti \(2017\)](#), yaitu perencanaan kerja, pengorganisasian, pelaksanaan administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengawasan kerja.

Tabel 1. Hasil Observasi Efektivitas Manajemen Perkantoran

Indikator	Kriteria	Hasil Observasi
Perencanaan kerja	Baik	Jadwal kerja telah disusun, namun belum terdokumentasi secara tertulis.
Pengorganisasian	Baik	Pembagian tugas antara administrasi, produksi, dan distribusi sudah jelas.
Administrasi	Cukup	Pencatatan transaksi masih dilakukan secara manual sehingga memperlambat pencarian data.
Pemanfaatan teknologi	Kurang	Belum menggunakan aplikasi administrasi maupun sistem pemesanan digital.
Pengawasan kerja	Baik	Pengawasan dilakukan langsung oleh pimpinan selama operasional berlangsung.

Berdasarkan hasil observasi, aspek pengorganisasian dan pengawasan telah berjalan dengan baik. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dan sistem administrasi masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Kecepatan Pelayanan kepada Pelanggan

Kecepatan pelayanan diukur berdasarkan indikator **waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kemampuan merespons pelanggan, serta kelancaran proses administrasi** (Kotler et al., 2022; Amin & Rahim, 2021).

Tabel 2. Hasil Observasi Kecepatan Pelayanan

Indikator	Kriteria	Hasil Observasi
Waktu pelayanan	Baik	Pelanggan dilayani sekitar 5 menit pada kondisi normal.
Ketepatan pelayanan	Baik	Pesanan pelanggan sesuai dengan permintaan.
Respons terhadap pelanggan	Baik	Karyawan memberikan respons dengan cepat ketika pelanggan datang.
Waktu tunggu saat jam sibuk	Cukup	Waktu tunggu meningkat menjadi sekitar 10–15 menit.
Proses administrasi	Kurang	Administrasi manual menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan sudah berjalan cukup baik dalam kondisi normal. Akan tetapi, pada jam sibuk terjadi peningkatan waktu tunggu akibat keterbatasan tenaga kerja dan sistem administrasi yang belum terdigitalisasi.

Implikasi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan utama yang memengaruhi kecepatan pelayanan pelanggan di PT. Biru Semesta Abadi adalah masih digunakannya sistem administrasi manual, keterbatasan jumlah tenaga kerja, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah pelanggan meningkat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan perlu melakukan digitalisasi administrasi melalui penggunaan aplikasi pencatatan pelanggan, transaksi, dan stok secara terintegrasi. Sistem digital dapat mempercepat proses pencarian data, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Selain itu, perusahaan perlu menerapkan sistem antrian yang lebih terstruktur agar proses pelayanan berjalan lebih tertib dan waktu tunggu pelanggan dapat diminimalkan.

Dari sisi sumber daya manusia, perusahaan disarankan melakukan evaluasi beban kerja secara berkala serta mempertimbangkan penambahan tenaga kerja pada jam-jam sibuk. Pelatihan penggunaan teknologi administrasi juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam mendukung pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas manajemen perkantoran, mempercepat pelayanan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap PT. Biru Semesta Abadi.

Diskusi

Efektivitas Manajemen Perkantoran terhadap Kecepatan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen perkantoran

berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan pelanggan. Pembagian tugas yang jelas membantu karyawan menjalankan pekerjaan secara lebih fokus sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terorganisir. Pengorganisasian yang baik juga mampu mengurangi terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang berpotensi memperlambat pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian [Setiawan dan Handayani \(2024\)](#) yang menyatakan bahwa efektivitas manajemen perkantoran berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu, [Robbins dan Coulter \(2021\)](#) menjelaskan bahwa fungsi pengorganisasian yang baik memungkinkan organisasi mencapai tujuan secara lebih efektif melalui pembagian tugas dan koordinasi kerja yang jelas. Hasil penelitian [Fitriani dan Kurniawan \(2023\)](#) juga menunjukkan bahwa efektivitas kerja yang tinggi mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil tersebut diperkuat oleh [Maulidiyah \(2025\)](#) yang menegaskan bahwa fungsi perencanaan dan pengorganisasian merupakan inti dari manajemen perkantoran yang efektif.

Pengaruh Administrasi Manual terhadap Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual menjadi salah satu hambatan utama dalam proses pelayanan pelanggan. Proses pencatatan dan pencarian data membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga meningkatkan waktu tunggu pelanggan terutama pada jam-jam sibuk.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian [Dewi dan Prabowo \(2022\)](#) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui percepatan pengolahan data dan pengurangan kesalahan administrasi. Penelitian [Pratama dan Hidayah \(2023\)](#) juga menunjukkan bahwa penerapan konsep digital office dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan mempercepat proses pelayanan. [Adelia et al. \(2025\)](#) menemukan bahwa penerapan administrasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kemudahan akses informasi. Selain itu, [Utami dan Kusuma \(2023\)](#) menemukan bahwa administrasi digital menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi karena memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan akurat. Hasil ini juga didukung oleh [Kurniasari dan Setiawan \(2023\)](#) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang terintegrasi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan serta efisiensi operasional organisasi.

Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pelayanan

Penggunaan teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan teknologi di PT. Biru Semesta Abadi masih terbatas pada penggunaan telepon dan pesan singkat sehingga belum mampu mendukung proses pelayanan secara optimal.

Penelitian [Hidayat dan Nugraha \(2024\)](#) menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada usaha kecil dan menengah. Temuan tersebut didukung oleh [Zhang et al. \(2022\)](#) yang menyatakan bahwa kemampuan digital organisasi mampu meningkatkan inovasi pelayanan dan efisiensi

operasional perusahaan. [Tarigan et al. \(2021\)](#) juga menjelaskan bahwa transformasi digital memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi melalui peningkatan produktivitas, efektivitas kerja, dan kualitas pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian [Alzoubi et al. \(2022\)](#) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem dan strategi operasional yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selain aspek teknologi, komunikasi juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan. [Andini et al. \(2025\)](#) menjelaskan bahwa penggunaan bahasa yang efektif dalam administrasi perkantoran mampu memperkuat koordinasi kerja sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tepat.

Kecepatan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka. [Ismail dan Aziz \(2025\)](#) menyatakan bahwa implementasi manajemen perkantoran yang profesional memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Temuan ini didukung oleh [Melián-González et al. \(2021\)](#) yang menjelaskan bahwa efisiensi pelayanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, [Amin dan Rahim \(2021\)](#) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran di PT. Biru Semesta Abadi pada dasarnya sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal pembagian tugas dan alur kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen perkantoran memiliki peran penting dalam meningkatkan kecepatan pelayanan pelanggan di PT. Biru Semesta Abadi. Pembagian tugas yang jelas, pengawasan kerja yang berkelanjutan, serta koordinasi antarkaryawan mendukung kelancaran proses pelayanan. Sebaliknya, sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual dan pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal menjadi faktor utama yang menghambat efisiensi pelayanan, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah pelanggan.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen perkantoran dengan memperluas pemahaman mengenai hubungan antara efektivitas manajemen perkantoran dan kecepatan pelayanan pelanggan pada sektor usaha depot air minum isi ulang, yang masih relatif jarang menjadi objek penelitian. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa digitalisasi administrasi dan pengelolaan organisasi yang efektif berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari sisi implikasi manajerial, hasil penelitian memberikan masukan bagi PT. Biru Semesta Abadi untuk mengembangkan sistem administrasi berbasis digital, menerapkan sistem antrian yang lebih terstruktur, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia

melalui pelatihan secara berkala, serta melakukan evaluasi kinerja operasional secara berkesinambungan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu hanya dilakukan pada satu perusahaan sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh usaha depot air minum isi ulang. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum mampu mengukur besarnya pengaruh setiap indikator manajemen perkantoran terhadap kecepatan pelayanan secara statistik.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan objek penelitian yang lebih beragam. Penelitian mendatang juga dapat melakukan evaluasi kinerja secara kuantitatif menggunakan indikator seperti waktu pelayanan rata-rata, produktivitas karyawan, tingkat kepuasan pelanggan, efektivitas penggunaan teknologi informasi, dan efisiensi proses administrasi sehingga hubungan antara efektivitas manajemen perkantoran dan kualitas pelayanan dapat diukur secara lebih objektif dan komprehensif.

Daftar Pustaka

- Adelia, N., Amal, A. I., & Hidayah, H. F. (2025). Peran manajemen perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
- Alzoubi, H. M., Ahmed, G., Al-Gasaymeh, A., & Al Kurdi, B. (2022). Empirical study on sustainable supply chain strategies and customer satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(4), 1369–1374.
- Amin, M., & Rahim, A. (2021). The role of service quality in enhancing customer satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1087–1094.
- Analisna, A., Faelasup, F., & Mukhtar, M. (2025). Pengaruh penerapan sistem manajemen perkantoran terhadap efisiensi administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Timur.
- Andini, S., et al. (2025). Bahasa Indonesia sebagai alat komunikasi efektif dalam kegiatan administrasi manajemen perkantoran.
- Ariyani, D., & Rosinta, F. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(2), 112–120.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2021). Digital business strategy and organizational performance. *MIS Quarterly*, 45(1), 537–556.
- Dewi, R., & Prabowo, H. (2022). Digitalisasi administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 56–67.
- Fitriani, N., & Kurniawan, A. (2023). Pengaruh efektivitas kerja terhadap kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 140–151.
- Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2021). Corporate survival in Industry 4.0 era: The enabling role of digital transformation technologies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(1), 1–30. <https://doi.org/10.1108/JMTM-11-2019-0424>
- Hidayat, T., & Nugraha, D. (2024). Digital transformation and service performance in SMEs.

- Journal of Innovation and Entrepreneurship, 13(1), 1–15.
- Ismail, F., & Aziz, A. A. (2025). Implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kurniasari, R., & Setiawan, A. (2023). Efektivitas sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 55–66.
- Lestari, D., & Wijaya, B. (2022). Manajemen administrasi dan efektivitas pelayanan organisasi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 15(3), 310–322.
- Maulidiyah, S. (2025). *Management perkantoran*
- Melián-González, S., Bulchand-Gidumal, J., & González López-Valcárcel, B. (2021). Service efficiency and customer satisfaction. *Service Business*, 15(2), 239–258.
- Pratama, F., & Hidayah, N. (2023). Implementasi digital office dalam meningkatkan efektivitas kerja. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 11(2), 120–131.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. (2021). The effect of organizational culture and leadership on employee performance and organizational commitment. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(1), 40–52.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen perkantoran modern*. Refika Aditama.
- Setiawan, R., & Handayani, S. (2024). Office management effectiveness and customer service quality. *International Journal of Management Studies*, 31(1), 45–59.
- Tarigan, J., Siagian, H., & Jie, F. (2021). Impact of digital transformation on organizational performance. *Sustainability*, 13(21), 11937. <https://doi.org/10.3390/su132111937>
- Utami, P., & Kusuma, R. (2023). Administrasi digital sebagai strategi peningkatan kualitas layanan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 9(1), 33–44.
- Zhang, W., Zhao, S., & Kumar, V. (2022). Digital capability and service innovation performance. *Technological Forecasting and Social Change*, 180, 121684. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121684>