



ANALISIS NEGOSIASI HARGA DAN KELANGKAAN SUKU CADANG DALAM ADMINISTRASI SERVIS DI PT INDO BISMAR

Ikfina Salsa Nabila¹, Mei Retno Adiwati²

Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}

E-mail: 23012010059@ac.id.upnjatim¹, meiadiwaty.mnj@upnjatim.ac.id²

Diterima: 31/12/2025; Direvisi: 6/1/2026; Diterbitkan: 20/1/2026

ABSTRAK

Administrasi servis laptop di PT Indo Bismar menghadapi permasalahan utama berupa tingginya negosiasi harga oleh pelanggan serta keterbatasan ketersediaan suku cadang, khususnya pada laptop generasi lama yang sudah tidak lagi diproduksi oleh pabrikan. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses administrasi dan pelayanan servis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola negosiasi harga dan strategi penanganan kelangkaan suku cadang dalam administrasi servis laptop di PT Indo Bismar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap dua informan utama yaitu admin servis dan kepala servis. Wawancara dilakukan secara langsung menggunakan pedoman pertanyaan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama terkait negosiasi harga, kelangkaan suku cadang, serta dampaknya terhadap administrasi servis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 40-60% pelanggan melakukan negosiasi harga, terutama pada perbaikan komponen utama seperti *motherboard*. Negosiasi harga di bawah standar ditangani melalui koordinasi dengan manajer sesuai standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Dalam mengatasi kelangkaan suku cadang, PT Indo Bismar mengandalkan *supplier* lokal Surabaya dengan sistem pemesanan cepat serta penggunaan suku cadang hasil kanibalisasi unit lain dengan garansi terbatas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan daftar harga dinamis dan penyediaan stok selektif suku cadang utama seperti *Solid State Drive* (SSD) dan *Random Access Memory* (RAM) dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan servis.

Kata Kunci: *Negosiasi harga, Kelangkaan sparepart, Administrasi servis.*

ABSTRACT

Laptop service administration at PT Indo Bismar faces major challenges in the form of high price negotiations by customers and limited availability of spare parts, especially for older generation laptops that are no longer produced by the manufacturer. These conditions impact the administrative process and service delays. This study aims to analyze price negotiation patterns and strategies for handling spare parts shortages in laptop service administration at PT Indo Bismar. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through semi-structured interviews with two key informants: the service admin and the service head. Interviews were conducted directly using research question guidelines. The data obtained were analyzed using thematic analysis to identify key themes related to price negotiations, spare parts shortages, and their impact on service administration. The results show that approximately 40-60% of customers negotiate prices, especially for repairs of key components such as motherboards. Substandard price negotiations are handled through coordination with managers in accordance with company Standard Operating Procedure (SOP). To address spare parts shortages, PT Indo Bismar relies on local Surabaya suppliers with a fast ordering system and



the use of spare parts cannibalized from other units with limited warranties. This study concludes that the implementation of dynamic price lists and selective stock provision of key spare parts such as Solid State Drives (SSD) and Random Access Memory (RAM) can improve administrative efficiency and service quality.

Keywords: *Price negotiation, Spare part scarcity, Servis administration*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah pola kehidupan manusia secara fundamental, menjadikan perangkat elektronik seperti laptop sebagai kebutuhan primer dalam berbagai sektor kehidupan. Mulai dari dunia pendidikan, lingkungan korporasi, hingga aktivitas bisnis skala mikro, ketergantungan terhadap perangkat komputasi jinjing ini semakin tidak terelakkan. Fenomena ini secara langsung memicu peningkatan volume penggunaan perangkat keras atau *hardware* yang signifikan di masyarakat. Konsekuensi logis dari tingginya intensitas penggunaan ini adalah meningkatnya kebutuhan akan layanan pemeliharaan dan perbaikan atau *maintenance*. Tidak semua pengguna memiliki kemampuan finansial atau keinginan untuk selalu memperbarui perangkat mereka ke model terbaru setiap kali terjadi kerusakan (Marikyan & Papagiannidis, 2023; Sutyoko et al., 2020). Banyak individu maupun instansi yang lebih memilih untuk memperbaiki perangkat generasi lama yang mereka miliki dengan pertimbangan efisiensi biaya operasional. Kondisi ini menciptakan pasar yang besar bagi industri jasa servis, namun sekaligus membawa tantangan tersendiri terkait bagaimana mengelola ekspektasi pelanggan yang menginginkan perangkat lama mereka dapat berfungsi kembali layaknya perangkat baru dengan biaya yang seminimal mungkin (Jørgensen et al., 2022; Pencheva et al., 2025).

Dalam ekosistem bisnis jasa teknis, idealnya sebuah layanan servis laptop beroperasi dengan standar prosedur yang baku, transparansi biaya yang jelas, dan ketersediaan komponen yang terjamin. Namun, realitas operasional di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan atau *gap* yang cukup lebar antara kondisi ideal tersebut dengan kenyataan yang dihadapi sehari-hari (Herwansyah et al., 2025; Sendika & Frinaldi, 2025). Pelaku usaha jasa servis kerap dihadapkan pada berbagai kendala non-teknis yang justru menghambat kelancaran operasional. Salah satu tantangan terbesar bukanlah pada tingkat kesulitan perbaikan itu sendiri, melainkan pada dinamika interaksi dengan pelanggan dan manajemen rantai pasok. Tingginya intensitas tawar-menawar harga dari sisi konsumen serta ketidakpastian pasokan komponen pengganti menjadi dua hambatan utama yang sering kali membuat alur kerja menjadi tidak efisien. Situasi ini menuntut penyedia jasa untuk tidak hanya memiliki kemampuan teknis yang mumpuni, tetapi juga kemampuan manajerial dan komunikasi yang adaptif untuk menjembatani keinginan pelanggan dengan realitas keterbatasan teknis dan biaya yang ada di pasar saat ini (Haratua et al., 2025; Puspitawati & Suari, 2025; Widiyanto et al., 2024).

Fenomena negosiasi harga dalam layanan servis laptop telah menjadi budaya yang mengakar dan merupakan tantangan administratif tersendiri bagi penyedia jasa. Berbeda dengan produk ritel yang memiliki label harga pasti atau *fixed price*, biaya jasa perbaikan sering kali dianggap fleksibel oleh pelanggan, terutama pada usaha yang belum mempublikasikan standar tarif secara terbuka. Di era keterbukaan informasi ini, pelanggan menjadi semakin cerdas dan kritis; mereka cenderung melakukan riset mandiri dengan membandingkan estimasi biaya layanan antara satu penyedia jasa dengan penyedia lainnya, atau bahkan membandingkannya dengan harga komponen yang tertera di berbagai *marketplace* atau platform daring. Perilaku ini menempatkan pihak penyedia servis pada posisi dilematis, di mana



mereka harus pandai-pandai menyesuaikan strategi penetapan harga agar tetap kompetitif tanpa mengorbankan margin keuntungan operasional. Akibatnya, proses transaksi tidak lagi berjalan linear, melainkan melibatkan proses tawar-menawar yang sering kali alot dan memakan waktu, mengalihkan fokus dari aspek teknis perbaikan ke aspek komersial yang melelahkan (Muliati et al., 2025; Puspitawati & Suari, 2025).

Dampak dari tingginya frekuensi negosiasi harga ini tidak hanya berhenti pada aspek finansial semata, melainkan merambat pada efisiensi waktu pengambilan keputusan dan beban kerja administratif. Proses konfirmasi biaya yang seharusnya dapat diselesaikan dalam hitungan menit sering kali berlarut-larut menjadi diskusi panjang antara staf administrasi dan pelanggan. Kondisi ini secara tidak langsung menciptakan hambatan atau *bottle-neck* dalam alur pelayanan. Staf administrasi yang seharusnya fokus pada koordinasi perbaikan dan pemantauan status perangkat, terpaksa menghabiskan energi untuk melayani negosiasi. Jika tidak diimbangi dengan prosedur internal yang tegas dan koordinasi yang rapi, hal ini akan menurunkan kecepatan layanan secara keseluruhan. Penundaan persetujuan biaya dari pelanggan berarti penundaan pengerjaan oleh teknisi, yang pada akhirnya memperpanjang durasi inap perangkat di bengkel kerja. Dalam konteks manajemen operasional, inefisiensi pada tahap pra-servis ini sangat merugikan karena mengurangi kapasitas produksi harian dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan yang menginginkan layanan cepat (Meak et al., 2025; Siregar & Halking, 2025).

Selain tantangan dari sisi perilaku konsumen, permasalahan krusial lain yang menghantui industri jasa servis laptop adalah kelangkaan suku cadang atau *spare parts*, khususnya untuk perangkat generasi lama atau *legacy devices*. Perkembangan teknologi perangkat keras yang sangat cepat menyebabkan siklus hidup produk menjadi semakin pendek. Produsen laptop sering kali menghentikan produksi komponen untuk model yang sudah berusia beberapa tahun, sehingga menciptakan kelangkaan di pasar purna jual. Keterbatasan ini menjadi mimpi buruk bagi teknisi dan manajemen servis, karena proses perbaikan menjadi terhambat akibat sulitnya mencari komponen pengganti yang kompatibel. Sering kali, perusahaan jasa servis harus berburu komponen kanibal dari perangkat bekas atau memesan dari pemasok luar negeri yang membutuhkan waktu pengiriman atau *lead time* yang lama. Situasi ini tidak hanya menyulitkan proses perbaikan teknis, tetapi juga memperpanjang waktu tunggu pelanggan secara signifikan, yang kerap kali berujung pada komplain dan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Di tengah kompleksitas permasalahan negosiasi harga dan kelangkaan komponen tersebut, peran administrasi servis menjadi sangat vital sebagai tulang punggung operasional perusahaan. Bagian administrasi berfungsi sebagai hub atau pusat kendali yang mengoordinasikan seluruh alur pelayanan, mulai dari penerimaan unit perangkat, diagnosis awal, penentuan estimasi biaya, komunikasi dengan pelanggan, hingga penyerahan kembali unit yang telah selesai diperbaiki. Administrasi yang dikelola dengan buruk dan tidak efisien akan berdampak langsung pada kekacauan operasional, kesalahan komunikasi, dan penurunan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Tanpa sistem administrasi yang tangguh, strategi penanganan keluhan pelanggan dan manajemen inventaris suku cadang tidak akan berjalan efektif. Oleh karena itu, isu pengelolaan negosiasi harga dan strategi pengadaan suku cadang ini perlu dikaji secara mendalam, tidak hanya dari sudut pandang teknis, tetapi terutama dari perspektif administratif untuk menemukan formula manajemen yang paling efisien dalam menghadapi tantangan bisnis jasa yang unik ini.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang kompleks tersebut, penelitian ini hadir dengan nilai kebaruan yang berfokus pada analisis mendalam terhadap perspektif admin servis

dan kepala servis di lingkungan kerja PT Indo Bismar. Penelitian ini bertujuan untuk membedah secara komprehensif bagaimana dinamika pengelolaan administrasi servis dijalankan di tengah tekanan negosiasi pelanggan dan keterbatasan rantai pasok. Dengan menggali pengalaman empiris dari para pelaku langsung di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap strategi-strategi taktis yang selama ini belum terdokumentasi dengan baik. Hasil dari kajian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran deskriptif, tetapi juga menjadi landasan strategis dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sistem. Tujuannya adalah untuk menciptakan model efisiensi administrasi yang lebih baik, sehingga kualitas pelayanan servis laptop dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, memberikan kepuasan maksimal bagi pelanggan, serta memastikan keberlangsungan bisnis di tengah persaingan industri jasa teknologi yang semakin ketat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk mengeksplorasi dinamika administrasi servis laptop secara mendalam, khususnya terkait fenomena negosiasi harga dan strategi pengelolaan suku cadang. Lokasi penelitian dipusatkan di Divisi Servis PT Indo Bismar Surabaya, yang dipilih karena kompleksitas tantangan operasional yang dihadapi dalam menangani perangkat generasi lama. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana partisipan dipilih berdasarkan relevansi peran dan penguasaan mereka terhadap objek kajian. Dalam konteks ini, dua informan kunci dilibatkan, yakni administrator servis dan kepala servis, yang memiliki otoritas serta pengalaman langsung dalam menangani keluhan pelanggan, menentukan estimasi biaya, dan mengelola rantai pasok komponen. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif manajerial sekaligus operasional yang komprehensif mengenai strategi perusahaan dalam menjembatani ekspektasi harga pelanggan dengan realitas ketersediaan komponen di pasar.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui integrasi tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan secara tatap muka dengan durasi berkisar antara 30 hingga 50 menit, dipandu oleh pedoman pertanyaan yang fleksibel untuk menggali pengalaman subjektif informan. Seluruh proses wawancara direkam atas persetujuan partisipan dan kemudian ditranskripsikan secara *verbatim* guna menjaga keaslian data. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap alur kerja administrasi, mulai dari penerimaan unit, proses diagnosis teknis, hingga mekanisme negosiasi biaya dengan pelanggan. Teknik ini diperkuat dengan penelaahan dokumen pendukung, seperti catatan riwayat servis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, untuk memvalidasi informasi verbal yang diperoleh. Kombinasi teknik ini memungkinkan peneliti untuk menangkap realitas empiris di lapangan secara utuh, memastikan bahwa data yang dihimpun relevan dengan fokus permasalahan mengenai hambatan administratif dan kelangkaan *spare parts*.

Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan metode analisis tematik yang mengacu pada model interaktif. Tahapan analisis dimulai dengan reduksi data, di mana informasi mentah dari transkrip wawancara dan catatan lapangan dipilah, disederhanakan, dan dikelompokkan berdasarkan tema sentral seperti pola negosiasi dan strategi kanibalisasi. Data yang telah terstruktur kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memetakan hubungan antarvariabel masalah. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan yang didasarkan pada interpretasi mendalam terhadap pola-pola yang muncul. Guna menjamin kredibilitas hasil penelitian, diterapkan uji keabsahan data melalui teknik triangulasi sumber

dan *member check*. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan konsistensi informasi antara admin servis dan kepala servis, sementara *member check* melibatkan konfirmasi ulang temuan kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi. Prosedur validasi ini krusial untuk memastikan bahwa simpulan yang dihasilkan benar-benar merefleksikan dinamika aktual pengelolaan administrasi servis di PT Indo Bismar tanpa bias peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Alur Administrasi Servis Laptop

Berdasarkan tabel 1 hasil wawancara, proses administrasi servis laptop di PT Indo Bismar dimulai dari penerimaan perangkat dan pencatatan keluhan pelanggan. Admin melakukan pemeriksaan awal (*Quality Control*) terhadap kondisi fisik laptop, seperti baterai, *Solid State Drive* (SSD), dan keyboard. Selanjutnya, laptop diserahkan kepada teknisi untuk dilakukan diagnosis kerusakan. Hasil diagnosis digunakan sebagai dasar penentuan estimasi biaya dan waktu pengerjaan yang kemudian disampaikan kepada pelanggan.

Tabel 1. Alur Administrasi Servis

Tahapan	Aktivitas
Penerimaan	Pencatatan data dan keluhan
Quality control (QC)	Pemeriksaan kondisi fisik
Diagnosis	Analisis kerusakan oleh teknisi servis
Estimasi	Penentuan biaya dan waktu
Persetujuan	Konfirmasi pelanggan
Perbaikan	Proses teknis
Penyerahan	Laptop dikembalikan

Frekuensi dan Pola Negosiasi Harga

Hasil tabel 2 wawancara menunjukkan bahwa dari sepuluh pelanggan servis, sekitar empat hingga enam pelanggan melakukan negosiasi harga, terutama pada kasus perbaikan *motherboard*. Strategi yang digunakan admin servis adalah memberikan kisaran harga awal yang relatif tinggi, kemudian menyesuaikannya dengan harga pasar sambil tetap menekankan kualitas layanan. Apabila pelanggan mengajukan harga di bawah standar perusahaan, admin wajib melakukan koordinasi dengan manajer sesuai SOP yang berlaku.

Tabel 2. Strategi Negoisasi Harga

Aspek	Frekuensi	Strategi	Dampak administrasi
Negosiasi harga	40-60%	Harga awal tinggi → penyesuaian pasar	Penundaan konfirmasi
Harga dibawah standar	Jarang	Koordinasi dengan manajer	Penambahan waktu proses

Pengelolaan Dan Ketersediaan Suku Cadang

Urutan pencarian suku cadang dimulai dari gudang internal, *supplier* lokal Surabaya, toko daring, hingga penggunaan suku cadang hasil kanibalisasi unit lain. Laptop generasi lama dengan RAM DDR3 umumnya sudah tidak tersedia di pasaran sehingga perusahaan hanya menyimpan stok terbatas komponen utama pada tabel 3.

Tabel 3. Strategi dan Ketersediaan Suku Cadang

Sumber	Keterangan
Gudang internal	Stok terbatas
<i>Supplier</i> lokal surabaya	Prioritas utama



Toko daring	Alternatif
Kanibalisasi	Solusi terakhir

Resiko dan Garansi Kanibal

Penggunaan suku cadang hasil kanibalisasi dicatat bersama teknisi dan diberikan garansi terbatas antara dua minggu hingga satu bulan, berbeda dengan suku cadang *supplier* yang memiliki garansi hingga satu tahun. Pengambilan unit kanibal harus mendapatkan persetujuan dari manajer operasional guna meminimalkan risiko administratif.

Pembahasan

Fenomena tingginya intensitas negosiasi harga yang mencapai angka signifikan dalam layanan perbaikan perangkat keras mengindikasikan dominasi posisi tawar pelanggan terhadap penyedia jasa. Dalam karakteristik industri jasa servis, biaya sering kali dianggap sebagai komponen yang luwes dan terbuka untuk diperdebatkan, berbeda dengan produk ritel yang memiliki label harga pasti. Persepsi ini terbentuk karena ketidakhadiran standar harga yang transparan bagi publik, sehingga pelanggan merasa memiliki ruang untuk menekan biaya serendah mungkin. Implikasi administratif dari kondisi ini sangat nyata, di mana proses pengambilan keputusan menjadi berlarut-larut. Staf administrasi terpaksa mengalokasikan waktu kerja yang substansial hanya untuk menjembatani komunikasi tawar-menawar antara teknisi dan pemilik perangkat. Hal ini tidak hanya memperpanjang durasi antrean layanan, tetapi juga menambah beban kognitif dan administratif staf yang seharusnya bisa fokus pada penyelesaian administrasi teknis lainnya, sehingga inefisiensi dalam alur kerja konfirmasi biaya menjadi tantangan operasional yang mendesak untuk diselesaikan melalui strategi komunikasi harga yang lebih terstruktur (Alala et al., 2025; Mangolo et al., 2025; Mokoagow et al., 2024).

Respons strategis perusahaan dalam menghadapi dinamika harga tersebut tecermin melalui mekanisme koordinasi berjenjang antara staf administrasi dan manajer operasional. Langkah penyesuaian harga ini bukan sekadar reaksi impulsif, melainkan upaya terencana untuk menyeimbangkan dua kepentingan yang sering kali berseberangan, yaitu kepuasan pelanggan dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur perusahaan. Fleksibilitas yang diterapkan tidak bersifat liar, melainkan tetap berada dalam koridor pengendalian kualitas yang ketat, memastikan bahwa penurunan harga tidak berdampak pada penurunan standar layanan teknis. Dalam perspektif manajemen operasional, praktik negosiasi ini direkonstruksi maknanya; bukan lagi dipandang semata-mata sebagai hambatan birokrasi, melainkan sebagai instrumen pelayanan adaptif yang humanis. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang sensitif terhadap harga tanpa harus mengorbankan integritas sistem operasional. Dengan demikian, kemampuan staf dalam mengelola ekspektasi harga melalui koridor aturan yang ada menjadi kompetensi krusial yang mengubah potensi konflik transaksional menjadi kesepakatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak (Mustaghfiroh & Widiastuti, 2022; Pengaruh et al., 2022; Sukamto et al., 2022).

Tantangan teknis terbesar dalam ekosistem layanan servis terletak pada manajemen rantai pasok suku cadang, terutama bagi perangkat komputer jinjing generasi lawas yang telah dihentikan produksinya oleh pabrikan. Kelangkaan komponen ini sering kali menjadi hambatan utama yang memperlambat penyelesaian pekerjaan. Temuan di lapangan menegaskan bahwa ketergantungan pada pemasok lokal di wilayah Surabaya memberikan keunggulan kompetitif berupa kecepatan pengadaan dibandingkan jika harus memesan melalui pasar daring yang membutuhkan waktu pengiriman lebih lama. Keberadaan jaringan pemasok lokal ini terbukti vital dalam menjaga efisiensi waktu layanan, khususnya untuk produk-produk yang telah melewati siklus hidup utamanya atau *end-of-life*. Strategi pengadaan yang mengutamakan kedekatan geografis ini memungkinkan teknisi untuk segera melakukan tindakan perbaikan

tanpa harus menunggu komponen sehari-hari. Hal ini menggarisbawahi pentingnya memelihara hubungan baik dengan vendor lokal sebagai bagian dari strategi mitigasi risiko kelangkaan barang, memastikan bahwa layanan perbaikan tetap dapat berjalan responsif meskipun dihadapkan pada keterbatasan ketersediaan komponen di pasar global (Liantifa & Lestari, 2025; Rizky et al., 2020; SUHAILA et al., 2024).

Ketika saluran pengadaan konvensional mengalami kebuntuan, praktik kanibalisasi komponen dari unit lain muncul sebagai solusi alternatif yang pragmatis namun berisiko. Strategi substitusi ini sering kali menjadi satu-satunya jalan keluar untuk menyelamatkan perangkat yang komponennya sudah punah di pasaran. Namun, pendekatan ini membawa implikasi serius terkait jaminan kualitas dan durasi garansi yang cenderung lebih singkat dibandingkan komponen baru. Oleh karena itu, penerapan metode ini menuntut ketertiban administrasi yang jauh lebih ketat, mencakup pencatatan detail kondisi komponen dan persetujuan eksplisit dari otoritas manajemen. Dokumentasi yang rapi menjadi benteng pertahanan perusahaan untuk memitigasi risiko sengketa di masa depan. Transparansi mengenai asal-usul komponen kepada pelanggan juga menjadi syarat mutlak agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai kualitas hasil perbaikan. Keputusan operasional yang mengandung risiko ini harus dikelola dengan hati-hati melalui mekanisme pencatatan yang akuntabel, memastikan bahwa setiap tindakan teknis memiliki jejak rekam yang jelas demi melindungi kredibilitas perusahaan serta hak-hak konsumen yang menggunakan jasa perbaikan (Kotthaus et al., 2022; Mariana, 2023).

Sintesis dari berbagai temuan ini menempatkan peran administrator servis pada posisi yang sangat strategis, melampaui sekadar fungsi klerikal pencatatan data. Administrator bertindak sebagai jembatan komunikasi vital yang menghubungkan ekspektasi pelanggan, realitas teknis di lapangan, dan kebijakan manajemen perusahaan. Kualitas koordinasi yang dibangun oleh administrator sangat menentukan kelancaran operasional secara keseluruhan. Secara praktis, perusahaan disarankan untuk menerapkan strategi daftar harga dinamis dan pengelolaan stok selektif pada komponen *fast-moving* seperti media penyimpanan dan memori untuk memangkas waktu tunggu. Selain itu, penggunaan perspektif ganda dari administrator dan kepala servis dalam analisis ini memberikan validitas yang lebih kuat dibandingkan pendekatan satu arah. Implikasi manajerial menuntut adanya penguatan kompetensi staf dalam hal negosiasi dan pemahaman teknis dasar. Dengan menyusun pedoman harga acuan yang fleksibel serta prioritas stok berbasis data permintaan, perusahaan dapat mentransformasi tantangan administratif menjadi keunggulan layanan, menciptakan sistem yang tidak hanya efisien secara operasional tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pelanggan yang beragam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses administrasi servis laptop di PT Indo Bismar dipengaruhi oleh tingginya frekuensi negosiasi harga serta keterbatasan ketersediaan suku cadang, khususnya pada laptop generasi lama. Negosiasi harga yang mencapai 40–60% kasus menuntut adanya koordinasi internal yang efektif agar tetap selaras dengan standar operasional prosedur perusahaan. Strategi pemanfaatan *supplier* lokal serta penggunaan suku cadang hasil kanibalisasi menjadi solusi adaptif dalam menghadapi kelangkaan suku cadang, meskipun memiliki keterbatasan pada aspek garansi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penerapan daftar harga dinamis dan penyediaan stok selektif suku cadang utama sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan servis di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alala, A. Y., Novaria, E., & Mahriadi, N. (2025). Analisis sistem perencanaan logistik nonmedik di Bagian Rumah Tangga Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1467. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7148>
- Haratua, C. S., Sugian, U., L. R. S. D., Kohar, A., & Saefullah, S. (2025). Analisis artikel peran pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kompetensi karyawan. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(3), 1180. <https://doi.org/10.51878/social.v5i3.6934>
- Herwansyah, D., Novaria, E., Asteriniah, F., & Lisdiana, L. (2025). Efektivitas pelaksanaan pengadaan bahan makanan pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1508. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7149>
- Jørgensen, M. S., Remmen, A., Olesen, S. N. R., Hólmarasdóttir, H. M., & Lindeburg, A. (2022). Strategier til forlængelse af produktlevetider som del af cirkulær økonomi. In *Research Portal Denmark* (p. 83). Technical University of Denmark. <https://local.forskningsportal.dk/local/dki-cgi/ws/cris-link?src=aau&id=aau-6de175e8-5c14-42af-9b8f-9de11fda7d91&ti=Strategier%20til%20forl%C3%A6ngelse%20af%20produktlevetider%20som%20del%20af%20cirkul%C3%A6r%20%C3%B8konomi>
- Kotthaus, C., Vitt, N., Krüger, M., Pipek, V., & Wulf, V. (2022). Negotiating priorities on the shopfloor: A design case study of maintainers' practices. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 32(1), 141. <https://doi.org/10.1007/s10606-022-09444-5>
- Liantifa, M., & Lestari, A. A. (2025). Strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan jumlah kunjungan di Agrowisata Depati Coffee pada era digitalisasi. *Community: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 129. <https://doi.org/10.51878/community.v5i1.6208>
- Mangolo, M. C. S., Samehe, J. V., Pongtuluran, A. K., & Bawole, M. T. (2025). Optimalisasi standar operasional prosedur teaching factory café Polimdo dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1571. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7157>
- Mariana, S. (2023). Perancangan sistem informasi akuntansi jasa reparasi kendaraan pada CV. Trans Service dengan metode cash basis. *Cebong Journal*, 2(2), 62. <https://doi.org/10.35335/cebong.v2i2.124>
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). Exercising the “Right to Repair”: A customer’s perspective. *Journal of Business Ethics*, 193(1), 35. <https://doi.org/10.1007/s10551-023-05569-9>
- Meak, A. W. D., Bastian, M. D., & Sedu, V. A. (2025). Representasi personal integrity front office dalam tugas humas Universitas Nusa Nipa. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(1), 77. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i1.4080>
- Mokoagow, D. S., Mokoagow, F., Pontoh, S., Ikhsan, M., Pondang, J., & Paramarta, V. (2024). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: Mini literature review. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 4135. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1223>
- Muliati, M., Ibrahim, I., & Hanafi, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pengguna ojek online Maxim di Kota Makassar.



- Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(3), 1204.
<https://doi.org/10.51878/social.v5i3.7036>
- Mustaghfiroh, S., & Widiastuti, M. (2022). Penentuan harga dalam jual beli jagung tebasan perspektif hukum ekonomi syariah. *Mu'amalah*, 1(2), 81.
<https://doi.org/10.32332/muamalah.v1i2.5112>
- Pencheva, P., Purkiss, D., Hewlett, R., & Miodownik, M. (2025). Big Repair Project: Using citizen science to better understand the factors affecting household maintenance and repair of home appliances and electronics across the UK. *Frontiers in Sustainability*, 6. <https://doi.org/10.3389/frsus.2025.1562615>
- Pengaruh, K., Layanan, D., Harga, T., Kepuasan, P., Pada, G., Wilayah, S., Setiabudi, K., Sumarsid, S., Atik, D., Paryanti, B., Pelanggan, K., Di, G., Berdasarkan, S., Artinya, K., Kepuasan, T., Grabfood, P., Kecamatan, D. W., Sebesar, R. S. S., Kualitas, D. D. B., ... Grabfood, D. G. A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada GrabFood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Puspitawati, N. M. D., & Suari, L. K. A. (2025). Optimalisasi manajemen usaha dalam meningkatkan kinerja Toko Istana Florist di Ubud Gianyar. *Community: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 448.
<https://doi.org/10.51878/community.v5i2.6973>
- Rizky, R., Wibowo, A. H., Hakim, Z., & Sujai, L. (2020). Sistem pakar diagnosis kerusakan jaringan Local Area Network (LAN) menggunakan metode forward chaining. *Jurnal Teknik Informatika UNIS*, 7(2), 145. <https://doi.org/10.33592/jutis.v7i2.396>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Siregar, D. S., & Halking, H. (2025). Sistem pengawasan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik (Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang). *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 851.
<https://doi.org/10.51878/social.v5i2.6597>
- Suhaila, S., Yulsainiwati, Y., Yamin, L., Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Efektivitas promosi program B2SA dalam upaya pencegahan stunting di 5 wilayah Sumatera Selatan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(3), 306.
<https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i3.3175>
- Sukamto, W., Triyuwono, I., & Ludigdo, U. (2022). The determination of fair selling price: An ethnomethodology study in PT. Panderman Property Syariah. *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i1.14209>
- Sutiyoko, S., Afandi, R., & Istiyanto, J. (2020). Optimalisasi UMKM servis elektronik “Danang Elektronik” Desa Jogosetran, Kalikotes, Klaten. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming*, 3(1), 9.
<https://doi.org/10.30591/japhb.v3i1.1633>
- Widiyanto, W., Putra, A. S., G, K. D., R.S, E. P., & Kristianto, A. (2024). Pengembangan keterampilan komunikasi sebagai kunci kesuksesan wirausaha: Studi kasus pelatihan kewirausahaan. *Community: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 74. <https://doi.org/10.51878/community.v3i2.2727>