

## Optimalisasi Administrasi Pada CV. Akai Jaya Motor Cabang Imam Bonjol

**Abdul Baasith**

Universitas Tadulako

**Niluh Putu Evvy Rosanty**

Universitas Tadulako

**Harnida Wahyuni Adda**

Universitas Tadulako

Jl. Soekarno Hatta, KM 9, Palu *e-mail*:

[Dulrodho7@gmail.com](mailto:Dulrodho7@gmail.com), [npe.rossanty@gmail.com](mailto:npe.rossanty@gmail.com),

***Abstarct.** Optimization of employee performance can be influenced by several things including lack of participation, affection and motivation to achieve the leader's goals. Excellent service will create satisfaction, loyalty and long-term relationships between service providers and recipients (Asif and Gouthier, 2014). Superior services need to be managed properly, so that they can answer the needs of existing companies quickly, precisely and completely. Service excellence is also supported by good capabilities and interactions. Service excellence is an important component in supporting the sustainability of every organization, both profit and non-profit organizations. One of them is a two wheeled vehicle buying and selling company or usually referred to as a "Dealer". two wheeled vehicle are a means of transportation that are still in great demand by most Indonesian people, especially in the city of Palu, the price is relatively affordable for the community. two wheeled vehicle also have advantages over other means of transportation such as their operational costs and low maintenance costs for the community. CV. Akai Jaya is a company engaged in the automotive sector.*

**Keywords :** Administrative Services, BPKB, Company, Optimization, STNK,

**Abstrak.** Optimalisasi pada kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya seperti kurangnya partisipasi, dan motivasi untuk mencapai tujuan pemimpin. Layanan yang unggul (*service excellent*) akan menciptakan kepuasan, kesetiaan dan hubungan jangka panjang antara penyedia dan penerima layanan. Layanan yang unggul perlu dikelola dengan baik, sehingga dapat menjawab kebutuhan perusahaan yang ada secara cepat, tepat dan lengkap. Keunggulan layanan juga didukung dengan kapabilitas serta interaksi yang baik. Keunggulan layanan merupakan komponen yang penting dalam mendukung kesinambungan setiap organisasi, baik organisasi laba maupun nirlaba, Salah satunya pada perusahaan jual beli kendaraan beroda dua atau biasanya disebut dengan "Dealer". Kendaraan beroda dua merupakan alat transportasi yang saat ini masih banyak diminati oleh sebagian

besar masyarakat Indonesia khususnya di Kota Palu, harganya pun relatif terjangkau bagi masyarakat. Kendaraan beroda dua juga mempunyai keunggulan dibandingkan alat transportasi lain seperti biaya operasionalnya dan perawatannya cukup murah bagi masyarakat. CV. Akai Jaya merupakan salah satu perusahaan bergerak di bidang otomotif.

**Kata Kunci :** BPKB, Optimalisasi, Pelayanan Administrasi, PerusahaanPerusahaan, STNK.

## LATAR BELAKANG

Optimalisasi adalah suatu proses melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Hal ini ditentukan oleh meningkatnya absen karyawan, waktu tidak produktif dan juga persentase penyelesaian pekerjaan. Indikator tersebut menunjukkan bahwa terlepas dari penerapan manajemen sumber daya manusia yang praktis, hal itu tidak hanya mempengaruhi kinerja karyawan.

Layanan yang unggul (*service excellent*) akan menciptakan kepuasan, kesetiaan dan hubungan jangka panjang antara penyedia dan penerima layanan (Asif & Gouthier, 2014). Layanan yang unggul perlu dikelola dengan baik, sehingga dapat menjawab kebutuhan *stakeholder* yang ada secara cepat, tepat dan lengkap.

Keunggulan layanan juga didukung dengan kapabilitas serta interaksi yang baik, (Hariandja et al., 2014). Salah satu bagian dari layanan yang perlu dilakukan hampir oleh semua organisasi adalah layanan administrasi kantor. Layanan tersebut pada dasarnya memiliki tujuan untuk masyarakat, Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Pelayanan kepada *stakeholder* meliputi korespondensi, pengadaan atau duplikasi, pengolahan data menjadi informasi, kearsipan, inventarisasi aset, serta kegiatan, komunikasi dan Keunggulan layanan merupakan komponen yang penting dalam mendukung kesinambungan setiap organisasi, baik organisasi laba maupun nirlaba, Salah satunya pada perusahaan jual beli sepeda motor atau biasanya disebut dengan “Dealer”. Kendaraan beroda dua merupakan alat transportasi yang saat ini masih banyak diminati oleh sebagian besar masyarakat Indonesia khususnya di Kota Palu, harganya pun relatif terjangkau bagi masyarakat. Kendaraan beroda dua juga

mempunyai keunggulan dibandingkan alat transportasi lain seperti biaya operasionalnya dan perawatannya cukup murah bagi masyarakat.

CV. Akai Jaya merupakan salah satu perusahaan bergerak di bidang otomotif. Dealer Resmi Yamaha yang berkantor pusat di Jl. Moh Hatta No. 46 selain itu CV. Akai Jaya memiliki 6 cabang berdiri di area palu, Parigi Moutong dan sekitarnya, CV. Akai Jaya memberikan pelayanan mulai dari Penjualan, Administrasi, Service dan juga menyediakan suku cadang bagi Yamaha.

### **KAJIAN TEORITIS**

Menurut (Taty & Basir, 2016) Optimalisasi merupakan suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

Menurut (Ali, 2014) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam kegiatan ini penulis menggunakan Metode pengabdian dan pendampingan dimana dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Pengabdian**

Kegiatan pengabdian dilakukan selama kurang lebih 5 bulan pada bulan Agustus 2022 sampai dengan Januari 2023. Pengabdian ini dilakukan di CV. Akai Jaya Cabang Imam Bonjol

#### **2. Pendamping**

Dalam kegiatan pendamping ini penulis diikut sertakan untuk memonitoring kegiatan atau data yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi agar pengelola usaha bisa mengevaluasi suatu kegiatan-kegiatan dalam pengorganisasian perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam kegiatan ini penulis ditempatkan di bagian Administrasi. Dalam proses pelayanan administrasi STNK/BPKB konsumen dibantu oleh admin dalam memenuhi persyaratan yang harus dibawa. Adapun persyaratan dalam pengambilan STNK yaitu KTP atas nama pemilik kendaraan, nota pembelian cash. Dalam hal tugas admin adalah membantu dan mengarahkan konsumen dalam proses pelayanan administrasi.



Gambar 1.1 Proses Pelayanan Administrasi STNK/BPKB

Dalam proses pelayanan administrasi STNK/BPKB konsumen dibantu Admin BPKB/STNK adalah seseorang yang mengurus tata kelola administrasi seperti mengurus segala berkas dan BPKB memiliki yang tugas dalam menginput data data untuk membuat surat pengganti TNKB, dan STCK atau STNK sementara, melakukan serah terima BPKB, melakukan pengadaan berkas permohonan STNK dan BPKB. Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada penulis yang ditempatkan di bagian Admin BPKB adalah sebagai berikut :

1. Membuat surat pengganti TNKB, dan STCK atau STNK sementara.
2. Melakukan serah terima.
3. Mengadaan berkas permohonan.
4. Penginputan data.

Dalam proses pengambilan BPKB, penulis selalu meminta persyaratan yang harus dibawa oleh konsumen dalam pengambilan STNK sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh CV. Akai Jaya Motor. Adapun persyaratan dalam pengambilan STNK yaitu KTP atas nama pemilik kendaraan, nota pembelian cash.

1. Pembuatan surat pengganti TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) atau juga sering disebut Plat Nomor atau Nopol (Nomor Polisi). Surat Pengganti TNKB (Tanda Nomor Kendaraan

**Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan**  
**Vol.1, No.2 April 2023**

e-ISSN: 2963-5225; p-ISSN: 2963-5284, Hal 208-213

Bermotor) yaitu surat pengganti TNKB yang diberikan kepada konsumen yang tidak mendapatkan Plat Putih pada saat melakukan pembelian motor baik cash maupun kredit. Dalam proses pembuatan surat pengganti TNKB penulis diberikan data konsumen yang di perlukan, nomor rangka kendaraan dan nomor mesin kendaraan yang akan dibeli oleh konsumen. Proses penyelesaian, penulis mengisi data konsumen yang sudah diberikan dimicrosoft word sesuai dengan format yang sudah ada, kemudian di print dan diberikan kepada konsumen.

2. Pembuatan STCK

STCK atau Surat Tanda Coba Kendaraan yang diberikan kepada pemilik kendaraan baru. Dimana fungsi dari STCK untuk dijadikan surat tanda kepemilikan kendaraan pada saat ditertibkan kepolisian. STCK sering disebut juga dengan STNK Sementara. Proses penyelesaian, penulis diberikan nomor rangka kendaraan dan nomor mesin kendaraan. Kemudian, penulis mengisi nomor rangka dan nomor mesin kendaraan tersebut dimicrosoft excel sesuai dengan format yang sudah dan diberikan kepada konsumen.

Pencacatan penjualan harian. Penulis mencatat penjualan unit perhari yang telah terjual dengan menulis di buku.



Gambar 1.2 Proses Pelayanan Administrasi STCK/TNKB

Adapun permasalahan yang penulis dapat selama melakukan kegiatan yaitu kesulitan meningkatkan pelayanan dengan cara mengatasinya.

1. Mendengarkan keluhan

Dengan cara mendengarkan keluhan konsumen yang datang dengan menjaga kesopanan dan tutur kata.

2. Mencari solusi yang tepat

Konsumen yang datang di kantor yang melakukan complain pastinya menginginkan suatu penyelesaian masalah. penulis harus bisa memberikan solusi yang baik kepada pelanggan sehingga kedua pihak tidak dirugikan.

3. Menepati janji

Jika memang penulis menepati janji maka selalu menjaga kepercayaan konsumen.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan ini mahasiswa dilatih dengan dibekali ilmu pemasaran dan pelayanan, sebagaimana ilmu yang telah diperoleh mahasiswa. Seperti Pola pelayanan yang ditawarkan oleh CV. Akai Jaya Motor Yamaha terhadap customer. Pola perhitungan penjualan tunai maupun kredit yang dilakukan untuk posisi masyarakat ialah sebagai pengguna layanan, yang memiliki hak atas pelayanan publik serta berhak menuntut pelayanan yang seharusnya diperoleh. Mengetahui cara merekomendasikan customer untuk di proseskan pengajuan kredit ke leasing apabila terdapat customer pembelian kredit yang di reject oleh salah satu leasing dengan alasan yang masih bisa dipertimbangkan. Mengetahui cara membuat pengajuan faktur kredit, dan juga membuat tagihan.

### DAFTAR REFERENSI

- Ali, M. (2014). *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*. PT. Bumi Aksara.
- Asif, M., & Gouthier, M. H. J. (2014). *What Service Excellence Can Learn From Business Excellence Models. Total Quality Management and Business Excellence*, 25(5/6), 511–531.
- Hariandja, E. S., Simatupang, T. M., Nasution, R. A., & Larso, D. (2014). *Dynamic Marketing and Service Innovation for Service Excellence. Gadjah Mada International Journal of Business*, 16(2), 143–166.
- Profil CV. Akai Jaya Motor. Palu*
- Taty, S., & Basir, M. (2016). *The Effect of Leadership Style, Work Environment and Organization Culture on Employee Performance: A Case Study at Kawasan Industri Makasar (Kima)* (pp. 49–55).