

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka untuk mendukung aktivitas di suatu perusahaan perlu adanya mekanisme pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan berkualitas. Hal ini perlu guna untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan. Perusahaan yang baik dalam menjalankan mekanisme pelayanan administrasinya pasti sudah memenuhi standar operasional prosedur yang berlaku dan setiap perusahaan atau organisasi pasti mempunyai kegiatan administrasi yang tidak jauh berbeda tergantung bagaimana dan seperti apa ruang lingkup yang menjadi fokusnya.

Pengertian mekanisme menurut KBBI adalah cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya) mekanisme kerja. Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang membantu, menyiapkan, dan merawat barang termasuk juga jasa dari satu pihak ke pihak lain. Selain itu, menurut Tajibu (2019), layanan adalah suatu kegiatan yang merupakan interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau objek dan mengarah pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mekanisme dalam melayani adalah bentuk dari aktivitas komunikasi antara dua pihak yang berkaitan dengan membantu dalam mempersiapkan dan mengurus barang atau jasa dengan mengikuti langkah-langkah kerja dalam suatu perusahaan yang menghasilkan sebuah kepuasan.

Mekanisme dalam pelayanan administrasi di sini berperan penting dalam menjalankan tugas sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan kantor atau perusahaan

maupun kebutuhan klien. Mekanisme merupakan alat penunjang dan pendukung kinerja bagi perusahaan yang dilakukan secara terus-menerus.

Adapun pelayanan di sini dijalankan melibatkan dua pihak yang dimana saling membutuhkan data dan informasi untuk diolah. Apabila pelayanan administrasi ini memuaskan kepada pihak luar perusahaan, maka perusahaan tersebut telah melaksanakan pelayanan yang optimal dan dijalankan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Administrasi dapat dipahami sebagai proses dan aktivitas melalui berbagai kegiatan pembimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang ke arah pencapaian tujuan bersama (Priansa dan Damayanti, 2015). Pelayanan berkaitan dengan administrasi ini dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhannya suatu instansi atau perusahaan dalam memudahkan atau memberikan pelayanan data atau informasi yang diperlukan untuk berbagai kepentingan, baik itu untuk internal perusahaan maupun eksternal.

Melihat situasi sekarang yang sudah berkembang, pelayanan administrasi menjadi sangat dimudahkan apalagi dalam hal mengolah, menyusun, menghimpun, dan melaporkan. Selanjutnya, untuk mengupayakan terjadinya transaksi bisnis dalam perusahaan perlu adanya seseorang atau sekelompok orang yang menangani pelayanan administrasi profesional dan berusaha untuk bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya salah satunya pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera terutama bagi karyawan Bagian Administrasinya.

PT Andalas Kurnia Sejahtera mempunyai Bagian Administrasi yang menangani pelayanan administrasi kantor. Pada bagian ini, segala kebutuhan kantor yang

berkaitan dengan pelayanan administrasi dilayani dengan baik. Apalagi pada saat sekarang ini adanya perubahan situasi masyarakat yang juga berdampak pada perusahaan akibat dari Pandemi Covid-19. Jika terdapat kesalahan dalam penyampaian yang berkaitan dengan hal administrasi, maka akan berdampak langsung kepada keputusan yang akan merugikan perusahaan.

Pada kondisi ini PT Andalas Kurnia Sejahtera selalu melakukan yang terbaik dalam hal pelayanan administrasi dan menjaga konsistensi mekanisme yang dijalankan, baik di internal kantor maupun di luar kantor. Langkah-langkah tersebut bagian dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

PT Andalas Kurnia Sejahtera ini terdiri dari beberapa jenis pelayanan atau pekerjaan, seperti mengajukan *discount* ke PT Pertamina, memberikan penawaran harga untuk konsumen, memberikan *invoice* penagihan konsumen, pembuatan surat-surat, dan lainnya.

Terkait dengan pelayanan administrasi yang berkualitas yang membutuhkan ilmu, pemikiran, dan profesionalitas serta tanggung jawab yang besar pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera, maka dari itu saya tertarik untuk meninjau lebih dalam mengenai “**Mekanisme Pelayanan Administrasi Pada Kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalahnya, yaitu:

1. Apa saja bentuk pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera?

2. Bagaimana mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra?
3. Apa yang diperlukan untuk kelancaran mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra?
4. Apa saja kemungkinan hambatan yang terjadi dalam menjalankan mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra dan bagaimana penanganannya?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah di atas, antara lain:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra.
2. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra.
3. Untuk mengetahui apa yang diperlukan untuk kelancaran mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra.
4. Untuk mengetahui apa saja kemungkinan hambatan yang terjadi dalam menerapkan mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtra dan bagaimana penanganannya.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang akan diperoleh, yaitu:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana menjalankan pekerjaan dengan mekanisme pelayanan administrasi yang telah ditetapkan

oleh perusahaan di Bagian Administrasi, memberikan kontribusi dan mendapatkan pengalaman kerja, dan berani mengambil keputusan serta meningkatkan kreativitas sebagai mahasiswa magang.

2. Bagi perusahaan, semoga dapat memberikan masukan tentang bagaimana pelaksanaan pekerjaan yang dapat membantu menjalankan tugas-tugas dalam hal pelayanan administrasi pada Bagian Administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan.
3. Bagi Universitas, menambah pengetahuan dalam literasi bagi mahasiswa tentang bagaimana menyelenggarakan pelayanan administrasi pada Bagian Administrasi di salah satu Perseroan Terbatas (PT) dibidang penjualan Bahan Bakar Minyak Industri dan Marine di wilayah Sumatera Barat.

1.5 Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada Bagian Administrasi PT Andalas Kurnia Sejahtera selama 40 hari. Kegiatan ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan langsung ke kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera dengan mengamati, mencatat, dan mencari tahu apa saja kegiatan yang terkait dengan mekanisme pelayanan administrasi perusahaan. Selanjutnya data juga diambil melalui wawancara, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dari penyelenggaraan mekanisme layanan di Bagian Administrasi yang bertujuan untuk menciptakan penanganan yang profesional demi mencapai target perusahaan di kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, maka penulis melaksanakan magang di Kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera Jalan By Pass KM7, Kelurahan Pasar Ambacang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Magang akan dilaksanakan mulai dari tanggal 1 Februari 2021 sampai dengan tanggal 22 Maret 2021 sesuai dengan jam kerja kantor dan telah disepakati oleh akademik kampus.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan magang ini memiliki lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

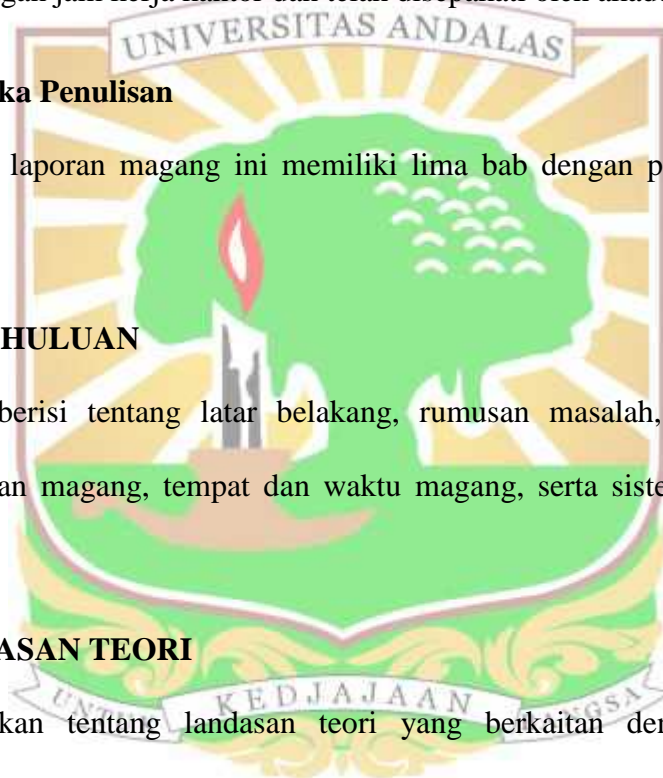
Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat magang, kegiatan magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan Mekanisme Pelayanan Administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan atau profil perusahaan PT Andalas Kurnia Sejahtera yang di dalamnya terdapat struktur manajemen, visi dan misi, ruang lingkup bisnis dan hal lain yang berkaitan dengan perusahaan.



BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan dan observasi dalam pelaksanaan magang yang terkait dengan mekanisme pelayanan administrasi pada kantor PT Andalas Kurnia Sejahtera.

