

Penerapan Pengelolaan Administrasi Berbasis Aplikasi sebagai Praktik *Modern Office*

Abstrak. Pengelolaan administrasi merupakan aktivitas utama yang harus diperhatikan dan tidak boleh diabaikan dalam penerapannya. Kemajuan teknologi dan informasi beserta potensi pemanfaatannya yang luas, memberikan peluang bagi perusahaan untuk menerapkan sistem pengelolaan administrasi yang cepat dan akurat. Saat ini, banyak perusahaan yang telah melakukan pengelolaan administrasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi. Pengelolaan administrasi berbasis aplikasi memberikan gambaran bagaimana perusahaan bertransformasi menjadi *modern office*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengelolaan administrasi berbasis aplikasi sebagai praktik *modern office*.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif, dengan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengelolaan administrasi di Auto 2000 antara lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dalam hal praktik *modern office*, Auto 2000 menggunakan aplikasi *Toyota Dealer Management System* (TDMS) dalam pengelolaan administrasi. Penerapan pengelolaan administrasi berbasis aplikasi di Auto 2000, diharapkan dapat mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuan dan mencapai hasil yang maksimal.

Kata Kunci: pengelolaan administrasi, manajemen perkantoran, *modern office*.

Abstract. *Administrative management is the main activity that must be considered and should not be ignored in its application. Advances in technology and information and their extensive utilization potential provide opportunities for companies to implement a fast and accurate administrative management system. Today, many companies have carried out administrative management by utilizing the advancement of information technology. One of them is by using the application. Application-based administration management provides an idea of how companies are transforming into modern office. This research aims to find out the application of application-based administrative management as an modern office practice.*

This research is a case study research with a qualitative approach. Data collection uses participatory observations, in-depth interviews, and documentation. Data analysis uses an interactive model, with a data validity test using triangulation techniques. The results of the study explained that administrative management in Auto 2000 includes planning, organizing, briefing and supervision. In terms of modern office practices, Auto 2000 uses the Toyota Dealer Management System (TDMS) application in administrative management. The implementation of application-based administrative management in Auto 2000, is expected to achieve the effectiveness and efficiency of the company in achieving goals and achieving maximum results.

Keywords: *administrative management, office management, modern office.*

Hani Damayanti Aprilia¹, Rena Karnida²

Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

E-mail koresponden*: hani.damayanti@fisip.unila.ac.id

Diterima:

Direvisi:

Disetujui:

PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi di sebuah organisasi atau perusahaan merupakan aktivitas utama yang harus diperhatikan dan tidak boleh diabaikan dalam penerapannya. Kemajuan teknologi dan informasi beserta potensi pemanfaatannya yang luas, memberikan peluang bagi perusahaan untuk menerapkan sistem pengelolaan administrasi yang cepat dan akurat. Saat ini, banyak perusahaan yang telah melakukan pengelolaan administrasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi. Beberapa aplikasi pengelolaan administrasi

menggunakan teknologi *Cloud Computing* yang dapat diakses melalui media internet, seperti misalnya *Google Drive*, *Icloud*, *Dropbox*, dan *SkyDrive* (Iksan et al., 2018). Pengelolaan administrasi berbasis aplikasi memungkinkan perusahaan lebih mudah mencapai tujuan. Aktivitas yang dilakukan secara otomatis dengan sistem digital akan mempermudah perusahaan mencapai target dan mendapat hasil yang optimal, selain itu juga menjadikan perusahaan memiliki keunggulan yang menjadi pembeda dengan perusahaan lainnya (Aprilia & Cahyaningtias, 2021).

Pengelolaan administrasi berbasis aplikasi memberikan gambaran bagaimana perusahaan bertransformasi menjadi *modern office*. PT Astra Internasional Tbk. (Auto 2000) adalah salah satu contoh perusahaan yang menggunakan aplikasi dalam mengelola beberapa laporan yang berkaitan dengan administrasi perusahaan dalam operasional sehari-hari. Aktivitas pengelolaan administrasi berbasis aplikasi di Auto 2000, merupakan salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk bertarnsformasi menjadi *modern office*. *Modern office* atau perkantoran modern identik dengan bangunan kantor yang megah lengkap dengan aktivitas di kantor yang mengikuti tuntutan perkembangan zaman dan serba terkomputerisasi (Soetrisno & Renaldi, 2006). Berbagai alat otomasi perkantoran juga digunakan di perkantoran modern. Tidak hanya alat dan bangunan yang mencirikan sebuah kantor modern, tetapi para karyawan juga bekerja dengan disiplin dan profesionalisme tinggi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2013), yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara menyeluruh berkaitan dengan penerapan pengelolaan administrasi berbasis aplikasi sebagai praktik *modern office*. Pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (Miles & Huberman, 2009), dengan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

PEMBAHASAN

William Leffingwell & Edwin Robinson merumuskan manajemen perkantoran sebagai sesuatu fungsi. Di mana hal ini berarti manajemen perkantoran merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan di manapun pekerjaan itu harus dilakukan (Soetrisno & Renaldi, 2006). Sedangkan George Terry menguraikan manajemen perkantoran sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta menggerakkan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. Ini bersangkut paut dengan peredaran hidup data dan keterangan perusahaan dari sejak penciptaannya melalui pemeliharaan, penyebaran, dan penyimpanannya jika memiliki nilai tetap atau pemusnahannya jika usang (Soetrisno & Renaldi, 2006).

Berdasarkan hasil observasi dan penelusuran dokumen di Auto 2000, tahapan kerja yang berlaku di perusahaan, yaitu: *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Artinya, aktivitas manajemen perkantoran menurut George Terry telah diterapkan oleh perusahaan dalam alur prosedur kerja. Di mana hal ini mencakup bagaimana manajemen perkantoran diartikan sebagai cabang seni dan ilmu manajemen yaitu rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan serta pengendalian pekerjaan-pekerjaan perkantoran.(Soetrisno & Renaldi, 2006).

Dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala divisi, kepala administrasi, dan petugas administrasi servis umum kendaraan Auto 2000, aktivitas manajerial dalam hal pengelolaan administrasi servis kendaraan di bagian perbaikan umum, dapat diuraikan sebagai berikut.

- 1) Aktivitas perencanaan antara lain merupakan aktivitas yang dilakukan setiap hari, meliputi: membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB), menerbitkan faktur pajak, dan mencetak kuitansi dari sistem untuk pelanggan yang telah melakukan servis.
- 2) Pengorganisasian antara lain dilakukan dengan mengorganisir ketiga aktivitas yang telah masuk dalam agenda perencanaan. Berikutnya dilakukan pembagian kerja sesuai struktur organisasi. Selanjutnya

setiap pekerjaan yang telah diselesaikan harus diserahkan kepada atasan masing-masing divisi atau departemen sesuai dengan struktur organisasi (Robbins, 1990).

- 3) Pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan di Auto 2000, antara lain: saat petugas administrasi melakukan salah dalam mencetak kuitansi, maka kepala administrasi melakukan pembatalan dalam pencetakan kuitansi tersebut sesuai laporan dari petugas administrasi. Dari kesalahan tersebut kepala administrasi akan memberikan arahan dan motivasi kepada petugas yang melakukan kesalahan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan berikutnya. Memberikan arahan ini bertujuan untuk memotivasi serta mendorong semangat kerja, meningkatkan produktivitas kerja, dan mempertahankan loyalitas karyawan.
- 4) Pengawasan di Auto 2000 merupakan pengawasan dalam sistem internal antara lain: pengawasan dalam hal penerbitan faktur pajak, pengecekan transaksi yang dibuat petugas admin untuk pelanggan, dan pengecekan surat izin keluar kendaraan. Pengawasan terhadap petugas administrasi dilakukan secara bertingkat mulai dari kepala administrasi, kepala divisi, hingga tim audit dari *Head Office*.

Selanjutnya bagaimana perusahaan bertransformasi ke arah perkantoran modern? Perkantoran modern memiliki ciri-ciri bangunan dan tata ruang yang baik, menggunakan alat dan perlengkapan termasuk peralatan dan mesin serta perabot yang tepat, para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya menerapkan disiplin yang tinggi, profesional dalam sikap kerja dan cara berpikir serta bertindak sesuai dengan tuntutan jaman. Kantor modern juga mendayagunakan biaya, menerapkan tata laksana yang demokratis, efektif, efisien, produktif, berkeadilan, dan perlakuan manusiawi. Perkantoran modern juga identik dengan aktivitas yang serba terkomputerisasi. Geoffry Mills dkk. Juga telah menegaskan dalam bukunya yang berjudul "*Modern Office Management*" bahwa teknologi baru terus mengalami kemajuan, terutama dalam bidang komunikasi dan pengelolaan data (Soetrisno & Renaldi, 2006).

Untuk merealisasikan praktik perkantoran modern, Auto 2000 menerapkan aktivitas terkomputerisasi melalui penggunaan aplikasi dalam pengelolaan administrasi. Dimulai dari perencanaan hingga pengawasan, aktivitas pengelolaan administrasi di Auto 2000 menggunakan sistem internal Toyota yaitu *Toyota Dealer Management System* (TDMS). Tampilan dari aplikasi TDMS dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Sistem Internal Toyota yaitu *Dealer Management System* (TDMS)
Sumber: (Auto 2000, 2022)

TDMS adalah sistem internal yang dimiliki Toyota untuk mempermudah kegiatan operasional perusahaan dalam melayani kebutuhan para pelanggan. Sistem ini berinduk pada sistem SAP (*System in data Product in Data Processing*) yang berada di kantor pusat. Sistem ini mempunyai kemampuan untuk mendukung semua transaksi yang dilakukan setiap bagian, seperti misalnya pada bagian

Administrasi Servis. Sistem ini mampu mencetak faktur servis dan kuitansi, menerbitkan Faktur Pajak, mencetak Tanda Terima Tagihan, mencetak Bukti Pencatatan Hutang.

ASTRA international
PT.ASTRA International Tbk
Cabang Way Halim
Jl. Soekarno Hatta Dgn Rambu
Telp. (021) 901903 Fax. (021) 681 7771

AUTO 2000
SURAT IJIN KELUAR KENDARAAN
Nomor : **T663- 004454**
Tanggal :

Pengeluaran Kendaraan Untuk : ☐ [CP] Pengeluaran kendaraan service
☐ [CP] Pemasangan aksesoris/karoseri/kaur/vendor
 Alamat Vendor : _____
☐ [CP] Transfer antar cabang ke cabang : _____
 Alamat Cabang : _____
☐ [CP] Pameran/Display ke luar cabang
☐ Test Drive Jam Mulai : _____ Jam Berakhir : _____

Type/Warna/Tahun : _____
 Nomor Rangka : _____
 Nomor Polisi : _____
 Nomor/Tanggal PKB : _____
 Nama Service Advisor : _____

PERLENGKAPAN STANDAR :

1. Satu toolset & Kunci Roda	
2. Satu Dongkrak & Handle	
3. Satu Ban Serep	
4. Satu Buku Servis	
5. Satu Buku Manual	
6. Karpet Dalam	
7. Karpet Bagasi	
8. Satu Lighter	
9. Empat Dop Roda	
10. Stang	
11. Satu kaleng Cat Kaki	

 *) Corek yang tidak perl.
 Distribusi: 1. Security, 2. Kasir/ADM

AKSESORIS TERPASANG

CATATAN :

Kasir Kepala Bengkel Kepala Cabang/ADH

7042001-445454

Gambar 2. Contoh Dokumen Surat Izin Keluar Kendaraan.
Sumber: (Auto 2000, 2022)

Create Lead Time Activity

Receive Customer QMS Call Customer Cancel Queue Towing **Billing**

Search

Police Reg No : _____ to _____ >> Date : 29.02.2020 ... to ... >>

Search **Clear**

List of Equipment

Action	Police Reg No	PKB No	Customer Waiting Status	Service Delivery Time	Charge To	Billable
			Tunggu	29.02.2020 14.05	01	☒
						☐
						☐
						☐
						☐
						☐
						☐
						☐
						☐
						☐

Last Refreshed on Saturday, February 29, 2020 at 1:38:15 PM

Gambar 3. Contoh Dokumen Antrian Kendaraan Servis Di Bagian Perbaikan Umum
Sumber: (Auto 2000, 2022)

Melalui aplikasi TDMS ini, kepala administrasi di setiap divisi setiap harinya melakukan pengawasan terhadap transaksi administrasi. Sebab, aplikasi TDMS dapat membaca semua aktivitas yang dilakukan oleh petugas administrasi. Pengawasan melalui aplikasi TDMS tujuannya adalah untuk mengetahui kinerja karyawan. Selain untuk mengetahui kinerja karyawan, pengawasan di Auto 2000 merupakan wewenang pimpinan dalam melaksanakan tugasnya agar kesalahan yang dilakukan karyawan dapat diminimalisir. Selain pengawasan yang dilakukan setiap hari oleh masing-masing kepala administrasi di setiap divisi, pengawasan juga dilakukan setiap akhir pekan di setiap divisi oleh masing-masing kepala divisi untuk selanjutnya dilaporkan kepada kepala cabang. Tidak hanya itu, kantor pusat juga melakukan pengawasan akhir oleh Tim Audit *Head Office* setiap dua tahun sekali. Mengingat bahwa dengan semakin berkembangnya sebuah organisasi atau perusahaan, maka kompleksitas semakin tinggi (Daft et al., 2020) dan oleh karena itu pengawasan menjadi sangat penting agar manajemen dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Dalam praktiknya, aplikasi TDMS ini sangat membantu dalam efektivitas kerja petugas administrasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaannya. Dengan adanya aplikasi TDMS, perusahaan telah melakukan praktik modern office dalam operasional perusahaan sehari-hari. Dengan demikian, penerapan pengelolaan administrasi berbasis aplikasi di Auto 2000, diharapkan dapat mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuan dan mencapai hasil yang maksimal (Rohiyatun, 2020).

SIMPULAN

Pengelolaan administrasi di Auto 2000 antara lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dalam hal praktik *modern office*, Auto 2000 menggunakan aplikasi *Toyota Dealer Management System* (TDMS) dalam pengelolaan administrasi. Penerapan pengelolaan administrasi berbasis aplikasi di Auto 2000, diharapkan dapat mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuan dan mencapai hasil yang maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Aprilia, H. D., & Cahyaningtias, A. (2021). *Pemanfaatan E-Office sebagai Praktik Paperless Office*. 3(3), 377–384.
- Daft, R. L., Murphy, J., & Willmott, H. (2020). *Organization Theory & Design* (Fourth). Cengage Learning Inc.
- Iksan, N., Udayanti, E. D., & Djuniadi. (2018). Penggunaan Independent Cloud Storage Secara Terdistribusi. *Information Technology Engineering Journal*, 03(01).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru)*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization Theory-Structure, Design, and Applications*. Prentice Hall.
- Rohiyatun, B. (2020). Manajemen Perkantoran Modern. *Visionary*, 9(1), 62–70.
- Soetrisno, & Renaldi, B. (2006). *Manajemen Perkantoran Modern*. Lembaga Administrasi Negara.