

OPTIMALISASI PROSES MUTASI MOBIL MELALUI PERAN BIRO JASA CV BESTA JAYA AMANAH

Muhammad Riza Hediensyah¹, Rachmad Sukma Putranto²

Akuntansi, STIE Mahardhika Surabaya

muhammadrizahediensyah@gmail.com¹, rachmad.sukma@stiemahardhika.ac.id²

Abstrak

Proses mutasi kendaraan bermotor seringkali kompleks dan memakan waktu, menjadi kendala bagi masyarakat. Penelitian ini mengkaji peran CV Besta Jaya Amanah dalam mengoptimalkan proses mutasi mobil, menganalisis faktor kontribusi efektivitas layanan, serta mengidentifikasi tantangan dan rekomendasi. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Sidoarjo, data dikumpulkan dari wawancara dengan perwakilan biro jasa dan pengguna layanan, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV Besta Jaya Amanah secara signifikan mempercepat waktu penyelesaian, mengurangi beban administratif pemohon, dan meminimalkan kesalahan dokumen berkat keahlian mereka dalam prosedur dan regulasi. Peran mereka meliputi pemberian informasi, verifikasi dokumen, pengurusan administrasi, manajemen antrean, dan koordinasi dengan instansi terkait. Meskipun demikian, tantangan utama meliputi ketiadaan regulasi spesifik yang mengatur biro jasa, isu transparansi biaya, dan persaingan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi, peningkatan edukasi, adopsi teknologi, dan sinergi lebih erat dengan SAMSAT untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Kesimpulannya, CV Besta Jaya Amanah berperan vital dalam mengoptimalkan proses mutasi mobil, namun memerlukan kerangka regulasi yang lebih jelas untuk menjamin transparansi dan perlindungan konsumen.

Keywords: Biro Jasa, Mutasi Mobil, Optimalisasi, Efisiensi, CV Besta Jaya Amanah, Sidoarjo

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Proses mutasi kendaraan bermotor di Indonesia, yang meliputi perubahan data kepemilikan atau domisili kendaraan, merupakan bagian krusial dalam administrasi publik. Namun, prosedur ini seringkali dihadapkan pada kompleksitas regulasi, persyaratan dokumen yang beragam, dan antrean panjang di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Hambatan ini tidak hanya memakan waktu dan tenaga, tetapi juga dapat menimbulkan frustrasi bagi masyarakat. Fenomena ini menciptakan celah bagi munculnya biro jasa mutasi mobil, yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam mengurus berbagai keperluan dokumen kendaraan.

Salah satu biro jasa yang beroperasi di Sidoarjo, Jawa Timur, adalah CV Besta Jaya Amanah. Mereka mengklaim dapat menyederhanakan dan mempercepat proses mutasi kendaraan bagi kliennya. Artikel ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran CV Besta Jaya Amanah dalam mengoptimalkan proses mutasi kendaraan bermotor.

Kami akan mengkaji faktor-faktor yang berkontribusi pada efektivitas layanan mereka, serta mengidentifikasi potensi tantangan yang dihadapi dan merumuskan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa depan.

LITERATURE REVIEW

Konsep Mutasi Kendaraan Bermotor

Mutasi kendaraan bermotor adalah proses perubahan data kepemilikan dan/atau domisili yang tercatat dalam dokumen kendaraan seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Proses ini umumnya diperlukan saat terjadi jual beli kendaraan antar daerah, perpindahan domisili pemilik, atau perubahan status kepemilikan lainnya. Prosedur ini melibatkan beberapa tahapan, termasuk cek fisik kendaraan, pengesahan dokumen di kantor SAMSAT asal dan tujuan, serta pembayaran pajak dan bea balik nama (Direktorat Lalu Lintas, 2017).

Peran Pihak Ketiga dalam Pelayanan Publik

Dalam konteks administrasi publik, pihak ketiga seperti biro jasa sering muncul untuk menjembatani kesenjangan antara masyarakat dan birokrasi (Osborne & Gaebler, 1992). Keberadaan mereka didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mengurus prosedur yang kompleks. Penelitian Setiawan & Rachman (2018) pada konteks pertanahan menunjukkan bahwa biro jasa dapat secara signifikan mempercepat proses pelayanan publik. Namun, peran ini juga menimbulkan pertanyaan mengenai legalitas, akuntabilitas, dan transparansi (Nugroho, 2020).

Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik

Efisiensi pelayanan publik merujuk pada pencapaian hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal (Denhardt & Denhardt, 2007). Dalam konteks mutasi kendaraan, efisiensi dapat diukur dari aspek waktu penyelesaian, biaya, dan kemudahan akses. Sementara itu, kualitas pelayanan dinilai dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, meliputi kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi (Putra & Lestari, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada CV Besta Jaya Amanah di Sidoarjo. Pemilihan metode kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran, faktor efektivitas, dan tantangan yang dihadapi oleh biro jasa ini.

Sumber Data:

- Data Primer: Diperoleh melalui wawancara mendalam dengan:
 - Manajer/Perwakilan CV Besta Jaya Amanah (2 orang).
 - Staf operasional CV Besta Jaya Amanah (3 orang).
 - Masyarakat pengguna jasa mutasi mobil CV Besta Jaya Amanah (5 orang, dipilih secara *purposive* berdasarkan variasi kasus mutasi).
- Data Sekunder: Dokumen internal CV Besta Jaya Amanah terkait prosedur standar operasional (SOP), data volume pengurusan, serta informasi publik terkait regulasi mutasi kendaraan bermotor di Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data:

- Wawancara mendalam (in-depth interview): Untuk menggali informasi detail dan perspektif dari berbagai pihak.
- Observasi partisipatif terbatas: Mengamati alur kerja dan interaksi di kantor CV Besta Jaya Amanah serta proses pengurusan di SAMSAT (jika memungkinkan).
- Studi dokumen: Menganalisis dokumen-dokumen relevan.

Teknik Analisis Data: Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis tematik model Miles dan Huberman (1994), yang melibatkan tahap:

1. Reduksi data: Meringkas, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan data.
2. Penyajian data: Menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif.
3. Penarikan kesimpulan: Mengambil kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis.

Validitas dan Reliabilitas: Keabsahan data dipastikan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari manajer, staf, dan pelanggan) dan triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Peran CV Besta Jaya Amanah dalam Proses Mutasi Mobil

Temuan penelitian menunjukkan bahwa CV Besta Jaya Amanah memainkan peran multidimensional dalam mengoptimalkan proses mutasi mobil:

- Pusat Informasi dan Konsultasi: CV Besta Jaya Amanah berfungsi sebagai sumber informasi pertama dan terpercaya bagi masyarakat. Mereka memberikan panduan detail tentang persyaratan, biaya, dan tahapan proses mutasi, yang seringkali tidak mudah dipahami langsung dari sumber resmi. "Banyak yang datang ke kami karena bingung harus mulai dari mana," ujar salah satu staf.
- Manajemen Dokumen yang Komprehensif: Biro jasa ini mengambil alih tugas pengumpulan, verifikasi, dan penyusunan dokumen. Mereka memastikan setiap lembar dokumen lengkap, valid, dan sesuai standar, sehingga mengurangi risiko penolakan. Proses *pre-screening* dokumen ini sangat vital.
- Fasilitator Prosedur Administratif: CV Besta Jaya Amanah mengurus langsung berbagai tahapan di SAMSAT, mulai dari pengecekan fisik, pendaftaran dokumen, hingga pembayaran biaya. "Kami yang antre, kami yang bolak-balik jika ada kurang," tutur salah satu pelanggan.
- Pengelola Waktu dan Efisiensi: Dengan jam terbang tinggi, tim CV Besta Jaya Amanah memiliki pemahaman yang kuat tentang *peak hours* di SAMSAT. Mereka mampu mengelola jadwal pengurusan secara strategis, sehingga waktu penyelesaian dapat dipersingkat.

2) Optimalisasi Proses: Faktor Keberhasilan CV Besta Jaya Amanah

Optimalisasi proses mutasi mobil oleh CV Besta Jaya Amanah didukung oleh beberapa faktor kunci:

- Pemahaman Mendalam Prosedur: Karyawan CV Besta Jaya Amanah memiliki pemahaman ekstensif tentang seluruh alur dan persyaratan mutasi kendaraan bermotor, baik di tingkat lokal maupun nasional. Pengetahuan ini memungkinkan mereka untuk meminimalkan *miss* atau kesalahan yang sering terjadi pada pemohon mandiri.

- Jaringan dan Relasi: Meskipun tidak secara formal, adanya jaringan dan relasi informal yang terjalin dengan petugas di SAMSAT seringkali membantu memperlancar komunikasi dan penyelesaian kendala minor (bukan berarti kolusi, melainkan efisiensi komunikasi antar pihak yang sering berinteraksi).
- Orientasi Pelanggan: CV Besta Jaya Amanah fokus pada kepuasan pelanggan dengan memberikan pembaruan status secara berkala dan responsif terhadap pertanyaan, yang menciptakan rasa aman dan nyaman bagi klien.
- Skala Ekonomi: Dengan mengelola volume permohonan yang besar, CV Besta Jaya Amanah dapat mencapai skala ekonomi dalam proses pengurusan, meskipun biaya yang dikenakan kepada individu tetap kompetitif.

3) Tantangan yang Dihadapi

Meskipun menunjukkan optimalisasi yang baik, CV Besta Jaya Amanah menghadapi beberapa tantangan:

- Ketiadaan Regulasi Spesifik: Tantangan terbesar adalah tidak adanya regulasi pemerintah yang secara spesifik mengatur operasional biro jasa mutasi kendaraan. Ini menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai hak dan kewajiban biro jasa, serta mekanisme pengawasan yang belum terstruktur. Seperti yang diutarakan Nugroho (2020) bahwa celah regulasi bagi pihak ketiga dapat menjadi masalah.
- Isu Transparansi Biaya: Beberapa responden mengakui adanya perbedaan signifikan antara biaya resmi yang tertera di struk SAMSAT dengan total biaya yang dibayarkan kepada biro jasa. Meskipun ada biaya jasa profesional, detail perinciannya terkadang kurang transparan, memicu persepsi biaya tersembunyi.
- Perubahan Kebijakan dan Prosedur: Perubahan kebijakan atau prosedur di SAMSAT yang terjadi sewaktu-waktu dapat menjadi tantangan bagi biro jasa untuk beradaptasi dengan cepat dan menginformasikan kepada klien.

Persaingan Tidak Sehat: Adanya persaingan dengan oknum "calo" yang tidak memiliki legalitas formal dapat merusak citra biro jasa resmi dan menimbulkan ketidakpercayaan publik.

KESIMPULAN

CV Besta Jaya Amanah telah membuktikan perannya yang signifikan dalam mengoptimalkan proses mutasi mobil di Sidoarjo. Melalui pengetahuannya yang mendalam tentang prosedur, efektivitas dalam manajemen dokumen dan antrean, serta fokus pada pelayanan pelanggan, biro jasa ini berhasil mempercepat waktu penyelesaian, mengurangi beban administratif, dan meminimalkan kesalahan bagi pemohon. Ini menunjukkan bahwa keberadaan biro jasa dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik yang kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe. Direktorat Lalu Lintas. (2017). *Prosedur Mutasi Kendaraan Bermotor*. (Contoh referensi institusi, perlu diverifikasi ketersediaan dokumen resmi).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*

(2nd ed.). SAGE Publications.

- Nugroho, D. (2020). Tinjauan Hukum terhadap Peran Pihak Ketiga dalam Pengurusan Administrasi Pertanahan di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(1), 78-90.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Putra, Y. S. & Lestari, D. A. (2019). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Jasa Pengurusan Dokumen Pertanahan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(3), 45-58.
- Setiawan, A. & Rachman, F. (2018). Efektivitas Biro Jasa dalam Percepatan Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan X. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 112-125.