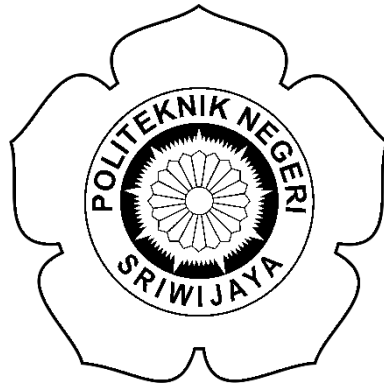


**PERANCANGAN *BANNER* SEBAGAI MEDIA INFORMASI ALUR
PENGAMBILAN STNK DAN BPKB PADA PT TUNAS
MOBILINDO PERKASA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FIRLISANA ANGGITA TURNIP
NPM 062330601292**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PERANCANGAN *BANNER* SEBAGAI MEDIA INFORMASI ALUR
PENGAMBILAN STNK DAN BPKB PADA PT TUNAS
MOBILINDO PERKASA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FIRLISANA ANGGITA TURNIP
NPM 062330601292**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA.
NIP 197504212001122001**

**Welan Maul Angguna, S.Psi., M.Si.
NIP 199308302022032012**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L.Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 19901020202203201**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firlisana Anggita Turnip
NPM : 062330601292
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Diploma III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Perancangan *Banner* Sebagai Media Informasi Alur Pengambilan STNK Dan BPKB Pada PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Firlisana Anggita Turnip
NPM 062330601292

LEMBAR PENGESAHAN

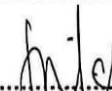
Nama : Firlisana Anggita Turnip
NPM : 062330601292
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Perancangan *Banner* Sebagai Media Informasi
Alur Pengambilan STNK Dan BPKB Pada PT
Tunas Mobilindo Perkasa Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D-III Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA. Ketua Penguji		06/08/26
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M. Anggota Penguji		30/7/26
3.	Silvana Oktanisa, S.IP., M. Si. Anggota Penguji		27/07/26
4.	Rizal Afif Abdullah Napitupulu, M.S.M Anggota Penguji		28/07/26

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kegagalan adalah pengalaman dan pengalaman itu adalah guru terbaikmu”

(Prilly Latuconsina)

“Ciptakan kebahagiaan dengan menjadi versi terbaik dari diri sendiri”

(Firlisana Anggita Turnip)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat ku**
- **Teman-teman kelas 6 NE 2026**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Perancangan *Banner* Sebagai Media Informasi Alur Pengambilan STNK Dan BPKB Pada PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini membahas proses perancangan *banner* sebagai media informasi alur pengambilan STNK dan BPKB pada PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang. Perancangan *banner* dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan desain, pengembangan, implementasi, dan evaluasi dengan menggunakan metode *Research and Development* (R&D) model *ADDIE*. *Banner* yang dirancang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi mengenai alur dan persyaratan pengambilan STNK dan BPKB secara lebih jelas dan mudah dipahami oleh konsumen maupun wiraniaga.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi dan penggunaan media informasi visual sebagai sarana penyampaian informasi kepada konsumen.

Palembang, 24 Juli 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, pengetahuan, serta pengalaman yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, pengetahuan, serta pengalaman yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Bapak Muhammad Jalali, selaku Kepala Adminitrasi PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Ibu Meisy Damayanti, S.A.B., selaku Karyawan Administrasi PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang yang telah membantu penulis dalam

memperoleh data, informasi, arahan, serta memberikan bantuan selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.

10. Seluruh karyawan PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data, informasi, serta masukan yang diperlukan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
11. Mama Tersayang, karena selalu ada dalam setiap proses yang dilalui hingga akhirnya sampai pada tahap ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah mendengarkan setiap cerita, keluh kesah, dan kekhawatiran yang dirasakan selama penyusunan laporan akhir ini. Kehadiran, dukungan, dan doa Mama menjadi salah satu alasan terbesar mengapa semua proses ini dapat dilalui dengan baik..
12. Bapak Tersayang, atas segala pengorbanan, kerja keras, dan perjuangan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik dan tidak pernah lelah mendukung setiap langkah yang ditempuh. Terima kasih atas setiap nasihat, dukungan, dan doa yang selalu menyertai dalam setiap proses yang dijalani.
13. Adik-adik penulis atas segala dukungan, semangat, dan kebahagiaan kecil yang selalu diberikan selama proses penyusunan laporan akhir ini. Terima kasih karena telah menjadi penghibur di saat lelah, menjadi alasan untuk tetap semangat, dan selalu memberikan keceriaan di tengah berbagai kesibukan yang dijalani.
14. Teman-teman kelas 6NE yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama kurang lebih tiga tahun ini. Terima kasih untuk setiap kebersamaan, cerita, tawa, dukungan, dan kenangan yang telah tercipta selama masa perkuliahan.. Terima kasih karena selalu saling mendukung, membantu, dan menguatkan dalam berbagai situasi.

Semoga segala bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Palembang, 24 Juli 2026

Penulis

ABSTRAK

PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan dan layanan administrasi kendaraan. Permasalahan yang terjadi adalah masih adanya konsumen dan wiraniaga yang belum memahami alur serta persyaratan pengambilan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Kondisi tersebut menyebabkan kesalahpahaman, ketidaklengkapan persyaratan, dan kurang optimalnya proses pelayanan. Laporan akhir ini bertujuan merancang *banner* sebagai media informasi alur pengambilan STNK dan BPKB pada PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang. Metode yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dengan model *ADDIE* yang meliputi tahap *Analyze, Design, Development, Implementation*, dan *Evaluation*. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pihak administrasi perusahaan. Hasil analisis menunjukkan perlunya media informasi visual yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan kebutuhan tersebut, dirancang *banner* sebagai media informasi yang memuat persyaratan, tahapan pengambilan, dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh konsumen. *Banner* ditempatkan pada area pelayanan dan ruang tunggu agar dapat diakses secara langsung oleh konsumen dan wiraniaga. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *banner* membantu pengguna memahami alur pengambilan STNK dan BPKB, mengurangi kesalahan informasi, serta mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, *banner* dapat digunakan sebagai media informasi yang membantu mendukung kelancaran proses pelayanan di PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang.

Kata kunci: *Banner, Media Informasi, STNK dan BPKB, Pelayanan*

ABSTRACT

PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang is a company engaged in vehicle sales and administrative services. The problem identified was that some customers and salespersons did not fully understand the procedures and requirements for collecting the Vehicle Registration Certificate (STNK) and the Motor Vehicle Ownership Book (BPKB). This condition caused misunderstandings, incomplete document requirements, and less effective service processes. This final report aimed to design a banner as an information medium for the STNK and BPKB collection procedures at PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang. The method used was Research and Development (R&D) with the ADDIE model, consisting of the Analyze, Design, Development, Implementation, and Evaluation stages. Data were collected through observation and interviews with the administrative staff. The results showed the need for a visual information medium that could present information clearly and easily. Based on this need, a banner was Splaced in the service area and waiting room. The evaluation results showed that the banner helped users understand the collection procedures, reduced information errors, and supported smoother service processes. Therefore, the banner can be used as an information medium to support service activities at PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang.

Keywords: Banner, Information Media, STNK and BPKB, Service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	7
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir	7
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Prima.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	8
2.1.2 Kriteria Pelayanan Prima	8
2.1.2 <i>Tangible</i> dalam Pelayanan Prima	9
2.2 Media Informasi	10
2.2.1 Pengertian Media Informasi	10

2.2.2	Jenis-Jenis Media Informasi	10
2.3	<i>Banner</i>	10
2.3.1	Pengertian <i>Banner</i>	10
2.3.2	Prinsip-Prinsip Dasar Desain Media Cetak <i>Banner</i>	11
2.4	<i>Canva</i>	13
2.5.1	Pengertian <i>Canva</i>	13
2.5.2	Fitur Kunci Aplikasi <i>Canva</i>	13

BAB III METODE LAPORAN AKHIR

3.1	Profil Perusahaan	15
3.1.1	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	16
3.1.2	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	16
3.1.3	Aktivitas Objek Perusahaan	22
3.2	Metode Laporan Akhir	24
3.2.1	Pendekatan Laporan Akhir	24
3.2.2	Jenis dan Sumber Data	28
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.2.4	<i>Keyinformant</i>	31
3.2.5	Pengolahan Data	32

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil	34
4.2	Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA..... 65

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Daftar Informan Analisis Kebutuhan	35
Tabel 4.2 Daftar Informan Evaluasi <i>Banner</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Tunas Mobilindo Perkasa	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang	17
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bagian Administrasi PT Tunas Mobilindo Perkasa Palembang	18
Gambar 3.4 Bukti penyampaian informasi alur pengambilan STNK dan BPKB melalui <i>WhatsApp</i> grup	23
Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> Perancangan <i>Banner</i>	27
Gambar 4.1 Konsep Desain <i>Banner</i> Alur Pengambilan STNK dan BPKB	36
Gambar 4.2 Ukuran <i>Banner</i> Alur Pengambilan STNK dan BPKB	37
Gambar 4.3 Isi Informasi <i>Banner</i> Alur Pengambilan STNK dan BPKB	38
Gambar 4.4 Ikon dan Gambar <i>Banner</i> Alur Pengambilan STNK&BPKB	39
Gambar 4.5 Sketsa <i>Layout Banner</i> Alur Pengambilan STNK dan BPKB	40
Gambar 4.6 Jenis Huruf & Warna <i>Banner</i>	41
Gambar 4.7 Pembuatan Ukuran <i>Banner</i> pada <i>Canva</i>	42
Gambar 4.8 Pembuatan <i>Background</i> Warna <i>Banner</i> pada <i>Canva</i>	43
Gambar 4.9 Pembuatan <i>Background</i> Gambar <i>Banner</i> pada <i>Canva</i>	43
Gambar 4.10 Pengaturan Transparansi <i>Background</i> Gambar <i>Banner</i>	44
Gambar 4.11 Pembuatan <i>Header Banner</i> pada <i>Canva</i>	44
Gambar 4.12 Penambahan Logo Perusahaan pada <i>Header Banner</i>	45
Gambar 4.13 Pembuatan Judul <i>Banner</i> pada <i>Canva</i>	45
Gambar 4.14 Pembuatan Kotak Penulisan Informasi pada <i>Banner</i>	46

Gambar 4.15 Pengaturan Transparansi Kotak Informasi pada <i>Banner</i>	46
Gambar 4.16 Pembuatan <i>Shape</i> Penanda Nomor Alur pada <i>Banner</i>	47
Gambar 4.17 Penambahan Teks untuk Nomor Alur pada <i>Banner</i>	48
Gambar 4.18 Pembuatan Teks untuk Informasi Alur pada <i>Banner</i>	48
Gambar 4.19 Penambahan Gambar Ilustrasi pada <i>Banner</i>	49
Gambar 4.20 Pembuatan Bentuk Tanda Panah pada <i>Banner</i>	49
Gambar 4.21 Pembuatan <i>Shape</i> untuk Informasi Kontak dan Alamat.....	50
Gambar 4.22 Penambahan Ikon untuk Informasi Kontak dan Alamat	51
Gambar 4.23 Penambahan Teks untuk Informasi Kontak dan Alamat	51
Gambar 4.24 Hasil Akhir <i>Banner</i> Alur Pengambilan STNK & BPKB.....	52
Gambar 4.25 Implementasi <i>Banner</i> pada Area Ruang Tunggu.....	53
Gambar 4.26 Wawancara Evaluasi <i>Banner</i> bersama Karyawan Administrasi.....	55
Gambar 4.27 Wawancara Evaluasi <i>Banner</i> bersama Wiraniaga	56
Gambar 4.28 Wawancara Evaluasi <i>Banner</i> Bersama Konsumen	56
Gambar 4.29 Dokumentasi Alur Pengambilan STNK dan BPKB.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan dari Perusahaan
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
10. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
11. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
12. Berita Acara Serah Terima
13. Perjanjian Perancangan
14. Surat Pernyataan Penggunaan Perancangan
15. Panduan Wawancara
16. Daftar Hasil Wawancara
17. Dokumentasi