

**ANALISIS PROSES SISTEM PEMBATALAN PEMBELIAN  
DI AUTO2000 RADEN INTAN LAMPUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**AMANDA TRIHAPSARI**

**2356061003**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

## ABSTRAK

### ANALISIS PROSES SISTEM PEMBATALAN PEMBELIAN DI AUTO2000 RADEN INTAN LAMPUNG

Oleh  
Amanda Trihapsari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan sistem pembatalan pembelian di Auto2000 Raden Intan Lampung. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena tingginya tingkat pembatalan pembelian pada tahun 2021-2022 yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan yang terdiri atas Sales, Administrasi, Kasir dan calon pembeli. yang pernah melakukan pembatalan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembatalan telah dilaksanakan sesuai prosedur, mulai dari pengajuan pembatalan, hingga proses pengembalian dana. Faktor penyebab pembatalan meliputi kendala finansial, penolakan pengajuan kredit oleh *leasing*, dan perubahan kebutuhan calon pembeli. Penggunaan *Toyota Dealer Management System (TDMS)* terbukti efektif dalam memperbarui status SPK, mengoordinasikan distribusi stok unit secara nasional, serta menyimpan dokumen pendukung calon pembeli. Pelayanan prima diwujudkan melalui upaya retensi Sales, verifikasi dokumen yang akurat, jaminan pengembalian dana tepat waktu dan penyampaian informasi prosedur pembatalan secara jelas guna meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan pemahaman calon pembeli selama proses pembatalan.

**Kata Kunci:** Pembatalan Pembelian, Sistem TDMS, Auto2000, Pelayanan Prima, Dealer resmi

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF THE PURCHASE CANCELLATION PROCESS SYSTEM AT AUTO2000 RADEN INTAN LAMPUNG

By

Amanda Trihapsari

This study aims to analyze the management of the purchase cancellation system at Auto2000 Raden Intan Lampung. The background of this research is based on the phenomenon of the high rate of purchase cancellations during 2021–2022, which has the potential to cause significant losses to the company. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving six informants consisting of Sales personnel, Administrative staff, Cashiers, and customers who had previously canceled their purchases. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model through the stages of data reduction, data display, and conclusion verification. The results indicate that the purchase cancellation system has been implemented in accordance with established procedures, starting from the submission of cancellation requests to the refund process. Factors contributing to purchase cancellations include financial constraints, *rejection* of credit applications by *leasing* companies, and changes in customers' needs. The use of the *Toyota Dealer Management System* (TDMS) has proven effective in updating Vehicle Order Letter (SPK) statuses, coordinating national vehicle stock distribution, and storing customers' supporting documents. Excellent service is demonstrated through sales retention efforts, accurate document verification, timely refund guarantees, and the clear communication of cancellation procedures to minimize misunderstandings and improve customers understanding throughout the cancellation process.

**Keywords:** Purchase Cancellation, *Toyota Dealer Management System* (TDMS), Auto2000, Excellent Service, Authorized Dealer.

**ANALISIS PROSES SISTEM PEMBATALAN PEMBELIAN  
DI AUTO2000 RADEN INTAN LAMPUNG**

**Oleh**

**Amanda Trihapsari**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar  
Ahli Madya Administrasi Bisnis**

**Pada  
Program Studi D-III Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS PROSES SISTEM  
PEMBATALAN PEMBELIAN DI  
AUTO2000 RADEN INTAN LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : Amanda Trihapsari**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 2356061003**

**Program Studi : D III Administrasi Perkantoran**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

**M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si**

**NIP 198803202024211013**

**2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran**

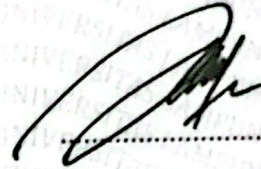
**Mediya Destalia, S.A.B., M.AB**

**NIP 198512152008122002**

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si**

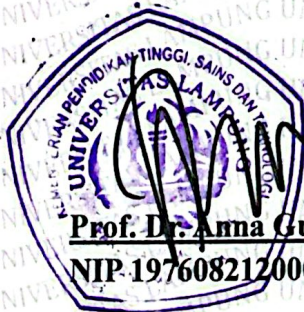


**Penguji Utama**

**: Dr. K. Bagus Wardianto, S.Sos., M.AB.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustiana Zainal, S.Sos., M.Si.**

**NIP.197608212000032001**

**Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 12 Juni 2026**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amanda Trihapsari  
NPM : 2356061003  
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Proses Sistem Pembatalan Pembelian di Auto2000 Raden Intan Lampung” adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan oleh orang lain. Apabila ditemukan dari hasil penelitsn Tugas Akhir saua terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak daoam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 12 Juni 2026

Yang menyatakan



Amanda Trihapsari

NPM. 2356061003

## RIWAYAT HIDUP



Nama saya Amanda Trihapsari, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 20 Oktober 2004. Saya adalah anak dari ibu Sri Lestari dan Bapak Supranowo. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Saya telah menyelesaikan pendidikan formal dari sejak dini hingga sekarang. Saya menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 1 Segalamider dan lulus pada tahun 2017, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 34 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2020, kemudian saya melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 9 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2023. Pada tahun 2023, penulis diterima sebagai mahasiswa di Program Studi diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Jalur mandiri. Di Tahun 2025, Penulis telah melaksanakan Magang Kerja selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 30 Juni 2025 sampai dengan 30 Desember 2025 pada bagian Administrasi di Auto2000 Raden Intan Lampung.

**Motto**

"Kegagalan sejati hanya terjadi saat kita berhenti mencoba."

**-BJ Habibie-**

“ Jangan menyerah hanya karena proses yang sulit, tapi berhentilah sementara untuk menyusun strategi menjadi lebih baik”

**-Amanda Trihapsari-**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin.

Puji syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT atas kehendak dan karuniaNya, akhir di penghujung tugas laporan akhir dapat terselesaikan dengan baik. Laporan akhir ini saya akan persembahkan kepada:

Diri saya sendiri. Terimakasih sudah mampu bertahan sampai di titik ini, terimakasih untuk selalu ingin belajar menjadi lebih baik serta sehat jasmani dan rohani saat sedang menulis, walaupun kadang terasa lelah dan sering mengeluh tetapi terimakasih, sudah ingin selalu melakukan yang terbaik.

Untuk orang tuaku, Bapak Supranowo dan Ibu Sri lestari. Terima kasih sudah memberikan doa, semangat dan dukungan penuh dalam penyelesaian tugas akhir ini, terimakasih atas segala pengorban yang telah dilakukan hanya untukku, Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan semoga kalian bangga dengan apa yang sudah aku raih saat ini.

Serta terima kasih kepada seluruh keluarga, sahabat, teman-teman yang selalu ada disaat proses penyusunan Tugas Akhir ini. Selain itu, karya ini saya persembahkan kepada para dosen dan pihak-pihak yang telah membimbing, memberikan ilmu, serta membantu saya dalam menyelesaikan pendidikan. dan juga terimakasih untuk Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul **“Analisis Proses Sistem Pembatalan Pembelian di Auto2000 Raden Intan Lampung”** dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini disusun dari pengalaman pembelajaran yang saya dapat saat magang di PT Astra Internation Tbk – Auto 2000 Raden Intan. Melalui kegiatan magang ini, saya memperoleh kesempatan untuk mempelajari secara langsung proses kerja di lingkungan profesional serta memahami penerapan ilmu administrasi dalam dunia industri otomotif dan prosedur pembelian dan pembatalan unit mobil baru di Auto 2000 Raden Intan. Dalam penyusunan laporan ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M. Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono., S.Sos., M.Si., Selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Ibu Mediya Destalia., S.A.B., M.AB selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Perkantoran.

6. Bapak M. Iqbal Harori, S.AB., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Dr. K. Bagus Wardianto, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Penguji dalam tugas akhir ini. Terima kasih untuk kritik serta saran dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan nasehat dan masukan.
9. Orang tua saya yang selalu saya sayangi yakni Bapak Supranowo dan Ibu Sri Lestari. Terima kasih selama ini sudah memberikan dukungan, semangat, nasihat dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Bang Doni, Bang Ervin, Bang Riski, Bang Ilham, Mba Vany, Mba Okta, Bang Soim, Ko Rudi dan seluruh staff Toyota Auto2000 Raden Intan Lampung yang sudah membantu dan memberikan support serta bimbingan selama penulis melakukan magang di Toyota Auto2000 Raden Intan Lampung.
11. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
12. Teman-teman seangkatan D3 Administrasi Perkantoran 2023 atas bantuan dan kebahagiaannya.
13. Keempat kakak Saya Octavia Pratiwi, Aqil Dwi Cahyo, Rachmad Hadiyansyah, Anita yang sudah menjadi pendukung sekaligus penyemangat hingga penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Keponakan saya Danya Anshaqilla dan Rizky Akhbar Fijannatin yang selalu menjadi penyemangat selama proses menyelesaikan Tugas Akhir.
15. Teman dekat saya Luthfi, Malta, Revanja, Nanda, Ivy, Gita, Risna yang selalu membantu dan menemani selama proses belajar dan penyelesaian Tugas Akhir.
16. Kepada orang-orang yang membuat saya selalu kembali semangat dan menghilangkan rasa malas ketika menulis Naravit Lertratkosum dan Phuwin Tangsakyuen yang menjadi bagian dari proses penulisan.

17. Kepada Grup band kesayangan saya Reality Club, lagu-lagu kalian yang selalu menemani saya dan menjadi penyemangat saat proses penulisan hingga akhir dan menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun Tugas Akhir.
18. Terima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih Amanda Trihapsari sudah sampai di titik ini dan berani mencoba hal-hal baru dan memberikan keuntungan bagi diri sendiri. Kegagalan yang sudah dilewati akan menjadi pelajaran serta motivasi diri agar terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi.

Saya menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran untuk membangun semangat saya di masa depan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan, baik bagi saya sendiri maupun bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengelolaan sistem pembatalan pembelian di Auto2000 Raden Intan.

Bandar Lampung, 12 Juni 2026  
Penulis,

Amanda Trihapsari  
NPM. 2356061003

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MENGESAHKAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SANWACANA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Definisi Pembatalan pembelian.....	7
2.1.1 Faktor-faktor pengaruh terjadinya pembatalan pembelian.....	8
2.2 Sistem Pembatalan Pembelian .....	9
2.2.1 Unsur-unsur sistem.....	10
2.2.2 Jenis-jenis Sistem.....	10

2.3 Definisi Pelayanan Prima .....	11
2.4 Kerangka Pemikiran.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	15
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Sumber Data dan Informan .....	16
3.3.1 Sumber Data.....	16
3.3.2 Jumlah Informan .....	16
3.3.4 Data Sekunder .....	16
3.4 Fokus Penelitian.....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.5.1 Definisi Wawancara .....	19
3.5.2 Observasi.....	19
3.5.3 Dokumentasi .....	19
3.6 Teknik Analisis Data .....	20
3.7 Keabsahan Data.....	20
3.7.1 Triangulasi Sumber .....	20
3.7.2 Triangulasi Teknik.....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	23
4.1.2 Visi dan Misi .....	23
4.1.3 Struktur dan Deskripsi Pekerjaan di Perusahaan .....	24
4.1.4 Logo perusahaan .....	27
4.1.2 Ruang Lingkup Layanan.....	28
4.2 Hasil Penelitian .....	28
4.2.1 Data Informan Penelitian .....	28
4.2.2 Prosedur Pembatalan Pembelian kendaraan dari Pihak Calon Pembeli di Auto2000 Raden Intan Lampung.....	29

4.2.3	Prosedur Pembatalan Pembelian kendaraan dari Pihak <i>Dealer (Leasing)</i> di Auto2000 Raden Intan Lampung .....	34
4.2.4	Penerapan Pelayanan Prima di Auto2000 Raden Intan Lampung .....	40
4.3	Pembahasan.....	41
4.3.1	Prosedur dan Alur Pembatalan Pembelian dari Pihak Calon Pembeli .....	41
4.3.2	Faktor-faktor penyebab Pembatalan Pembelian Unit Baru.....	48
4.3.3	Efektivitas Penggunaan Sistem Resmi Perusahaan (TDMS).....	49
4.3.4	Penerapan Pelayan Prima dalam Proses pembatalan Pembelian .....	49
4.4	Kendala dan Hambatan dalam Prosedur Pembatalan.....	50
4.5	Verifikasi Keabsahan Data melalui Triangulasi .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>53</b>
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.4 Kerangka Pemikiran.....	13
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.4 Fokus Penelitian.....	18
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Auto2000.....	24
Tabel 4.2 Data Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.2 Hasil Penelitian (Calon Pembeli).....	33
Tabel 4.2 Hasil Penelitian ( <i>Dealer</i> ).....	38
Tabel 4.3 Fokus Penelitian , temuan, dan metode Pengumpulan Data.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Batang Pembatalan Pembelian di Tahun 2021-2022.....	2
Gambar 2. Lokasi Penelitian Auto2000 Raden Intan Lampung.....	22
Gambar 3. Logo Perusahaan.....	28
Gambar 4. Surat Pemesanan Kendaraan.....	43
Gambar 5. Contoh Surat Pernyataan yang Sudah Ditandatangani Diatas Materai dan Sudah Berada di Meja Bagian Administrasi.....	44
Gambar 6. Contoh Surat Penolakan (Reject) dari pihak <i>Leasing</i> .....	47

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara.....	59
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	75

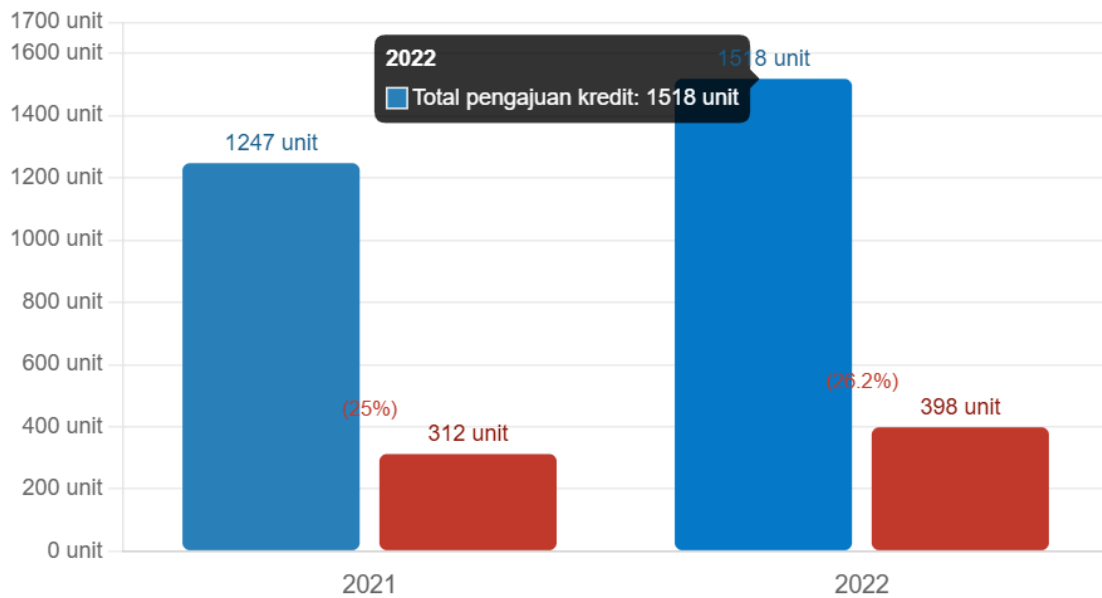
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam Industri otomotif di Indonesia, pembelian unit kendaraan baru sering kali melibatkan proses yang sulit, termasuk kemungkinan pembatalan pembelian oleh konsumen. Toyota sebagai salah satu merek otomotif terbesar di Indonesia yang telah berhasil mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar otomotif selama bertahun-tahun. Persaingan yang ketat antar *Dealer* kendaraan yang mendorong perusahaan untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, efektif dan sesuai dengan kebutuhan calon pembeli. Pembatalan merupakan kondisi dimana transaksi telah memasuki tahapan tertentu tidak dapat dilanjutkan hingga tahap realisasi penjualan. Dalam konteks pembelian kredit kendaraan, pembatalan dapat terjadi karena berbagai faktor antara lain, pengajuan kredit yang ditolak oleh *Leasing*, perubahan kemampuan finansial calon pembeli, perubahan keputusan konsumen dan lainnya.

Fenomena ini tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga mencerminkan tren global di industri otomotif, di mana saat pandemi Covid-19 dan krisis rantai pasokan telah meningkatkan resiko pembatalan pembelian kendaraan dengan penurunan penjualan global sebesar 5% pada tahun 2020-2022. Data Internal Auto2000 menunjukkan bahwa tingkat pembatalan pembelian unit baru di cabang Raden Intan Lampung mencapai 8 hingga 10 persen dari total transaksi bulanan pada tahun 2021-2022, yang berpotensi menyebabkan kerugian sebesar Rp. 500 juta per bulan jika tidak dikelola dengan benar. ada dalam bentuk grafik dan diagram batang untuk pembatalan pembelian di Auto2000 Raden Intan Lampung sebagai berikut:



**Gambar 1.** Diagram Batang Pembatalan Pembelian di Tahun 2021 – 2022

*Sumber: Data Diolah, (2026)*

Berdasarkan data pada gambar di atas, tingkat pembatalan pembelian kredit di Auto2000 Raden Intan periode 2021-2022 menunjukkan angka yang cukup tinggi. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 312 unit pembatalan dari total 1.247 pengajuan kredit, atau setara dengan 25,02%. Angka tersebut kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi 398 unit dari 1.518 pengajuan, sebesar 26,22%. Tingginya angka pembatalan pada tahun 2021 tidak terlepas dari dampak pandemi Covid-19 yang menyebabkan puncak tertinggi pembatalan pembelian unit baru di Auto2000 Raden Intan karena banyaknya calon pembeli yang sebelumnya telah mengajukan kredit kendaraan kemudian membatalkan transaksi akibat tingkat pekerjaan menurun dan banyaknya orang-orang yang kehilangan pekerjaan dan penurunan pendapatan dan ini menjadi penyebab utama terjadinya pembatalan.

Penelitian sebelumnya membahas tentang dalam industri otomotif oleh Tjiptono (2015), yang berfokus pada pembatalan sering terjadi pada tahap pra-pengiriman dengan risiko kehilangan biaya uang muka. Penelitian ini relevan dengan penelitian tentang pembatalan di industri otomotif. Sementara itu, Penelitian Widodo & Suryoto

(2020) yang membahas tentang Pembatalan yang sering terhambat oleh lamanya proses manual dan dapat diatasi dengan sistem resmi digitalisasi perusahaan. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis tentang proses sistem pembatalan pembelian kendaraan pada *Dealer resmi* masih terbatas. Padahal, proses pembatalan merupakan bagian penting dari siklus penjualan yang dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas prosedur operasional serta kualitas pelayanan perusahaan.

Pemilihan Auto2000 Raden Intan Lampung sebagai lokasi penelitian tidak terlepas dari keberadaan jaringan *Dealer* Auto2000 lainnya di provinsi Lampung. Perlu dilakukannya analisis perbandingan antara Auto2000 Raden Intan dengan cabang-cabang lainnya mencakup aspek lokasi geografis yang dimana letak Auto2000 cabang Raden Intan Lampung berada di pusat kota dan sangat mudah untuk dijangkau semua Calon Pembeli dari berbagai arah, fasilitas operasional yang mungkin lebih lengkap dari cabang lainnya, *volume* penjualan, kualitas layanan, dan tantangan operasional yang dihadapi masing-masing cabang. Analisis perbandingan ini bertujuan untuk menunjukkan keunikan dan relevansi Auto2000 Raden Intan Lampung sebagai gambaran *Dealer* Toyota di wilayah Lampung, serta mengidentifikasi faktor – faktor yang menyebabkan adanya perbedaan performa dan layanan antar cabang.

Dari sudut pandang Calon Pembeli, pembatalan pembelian sering dianggap sebagai proses yang mudah maupun rumit, tergantung pada berbagai faktor yang ada sebelumnya. Beberapa konsumen berpendapat bahwa pembatalan pembelian seharusnya menjadi proses yang sederhana dan cepat, mengingat konsumen memiliki hak untuk berubah pikiran dalam menentukan pembelian. Sebaliknya, konsumen lain mengalami hambatan dalam proses pembatalan, seperti prosedur yang rumit, waktu proses yang memakan banyak waktu atau biaya pembatalan yang tidak proposional. Tetapi dalam konteks bisnis operasional dan *Dealer*, pembatalan justru menghadirkan struktur yang rumit dan tidak ringan untuk dikelola. Bagi *Dealer* otomotif seperti Auto2000, setiap kasus pembatalan melibatkan berbagai aspek operasional yang saling terkait, mulai dari pembaruan sistem inventaris, proses pengembalian dana, koordinasi dengan produsen, hingga laporan keuangan dan target penjualan. Pengelolaan proses

bisnis yang efektif memerlukan penyesuaian sistem informasi yang canggih untuk menangani berbagai transaksi termasuk pembatalan.

pembatalan pembelian ini berdampak ke perusahaan yang dapat menimbulkan dampak operasional maupun finansial. Dari sisi operasional, pembatalan menyebabkan terjadinya pemborosan waktu dan tenaga dimana waktu yang seharusnya dipakai untuk melakukan penjualan yang tinggi, tetapi jadi berfokus untuk melakukan pembatalan sebagian penjualan yang telah dilakukan seperti proses administrasi, penginputan data, pengajuan kredit, koordinasi dengan pihak *Leasing* yang tidak menghasilkan transaksi penjualan. Selain itu, tingginya tingkat pembatalan dapat mempengaruhi pencapaian target penjualan tenaga penjual dan kinerja cabang secara keseluruhan. Dari sisi finansial, pembatalan dapat menyebabkan tertundanya penerimaan pendapatan serta terganggunya perencanaan penjualan yang telah disusun perusahaan.

Pembatalan pembelian ini juga berdampak ke calon pembeli karena berpotensi mengalami ketidaknyamanan akibat lamanya proses pengembalian dana, semakin lama proses *refund*, semakin besar juga ketidaknyamanan yang dirasakan oleh calon pembeli yang memicu munculnya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Dealer*.

Proses pembatalan pembelian unit baru di Auto2000 Raden Intan Lampung dilakukan melalui beberapa tahapan yang melibatkan bagian administrasi, *Sales*, dan keuangan. Setiap tahapan memiliki alur kerja dan dokumen pendukung yang harus dipenuhi agar proses pembatalan berjalan sesuai dengan SOP serta tetap menjaga akurasi data transaksi Calon Pembeli.

Bagian administrasi di Auto2000 bertanggung jawab penuh untuk mengelola seluruh data pembelian dan pembatalan, melakukan verifikasi dokumen Calon Pembeli, memastikan kebenaran data Calon Pembeli, serta menjamin bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Oleh karena itu, sistem administrasi yang baik dan terstruktur menjadi jalan dalam mendukung efektivitas serta

efisiensi proses penjualan unit baru. Selama proses penjualan atau pembatalan akan memiliki permasalahan yang akan memperlambat proses kerja seperti penghambatan waktu saat pengembalian dana atau uang muka kepada Calon Pembeli, membutuhkan waktu saat verifikasi dokumen yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama, sistem informasi kurang terintegrasi dengan baik antara divisi penjualan (*Sales*), administrasi unit, dan kasir atau bagian keuangan dan faktor permasalahan lainnya yang dapat mempengaruhi proses sistem pembatalan di perusahaan.

Topik ini penting untuk dibahas secara mendalam saat ini karena sistem pembatalan pembelian unit baru yang efektif dapat meminimalkan kerugian bagi *Dealer*, meningkatkan kepuasan Calon Pembeli, dan berkontribusi pada stabilitas industri otomotif nasional. Faktor permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yang pertama, adalah tentang bagaimana alur prosedur pembatalan pembelian unit baru pada *Dealer* resmi. Kedua, faktor yang menyebabkan pembatalan pembelian terjadi bisa dengan 2 kemungkinan yaitu faktor internal (dari perusahaan) dan eksternal (dari Calon Pembeli atau pihak *Leasing*), untuk mengidentifikasi inefisiensi sistem pembatalan dan risiko keuangan perusahaan, Ketiga, mengidentifikasi efisiensi sistem resmi Toyota (TDMS) atau *Toyota Dealer Management System* dalam menangani permasalahan pembatalan, dan yang ke Empat, yaitu membahas tentang kepuasan Calon Pembeli dalam penerapan pelayanan perusahaan dalam menangani pembatalan dengan cepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dan alur pada sistem pembatalan pembelian unit baru di Auto2000 Cabang Raden Intan Lampung?
2. Bagaimana pembatalan pembelian unit bisa terjadi? dan apa saja penyebabnya?
3. Bagaimana efektivitas sistem resmi Toyota (TDMS) dalam menangani permasalahan pembatalan pembelian unit baru di Auto2000 Cabang Raden Intan Lampung?

4. Bagaimana penerapan pelayanan prima perusahaan dalam menangani permasalahan tersebut dengan Calon Pembeli?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses sistem pembatalan pembelian unit baru pada Auto2000 Cabang Raden Intan secara terstruktur dan spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

- a.) Ingin Mengidentifikasi Langkah-langkah dalam proses pembatalan.
- b.) Ingin Menganalisis efektifitas sistem sistem resmi Toyota dalam menangani proses pembatalan.
- c.) Ingin Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas proses tersebut.
- d.) Ingin Memberikan rekomendasi untuk perbaikan proses guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan Calon Pembeli.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Penulis sebagai ilmu dan wawasan yang luas mengenai proses sistem pembatalan pembelian unit baru di perusahaan besar terutama di Auto2000 Raden Intan.
2. Bagi Perusahaan Auto2000 Cabang Raden Intan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam proses pembatalan pembelian terutama dengan sistem, sehingga dapat mengurangi risiko kerugian.
3. Bagi Calon Pembeli agar dapat mengetahui bagaimana prosedur pembatalan dan memberikan manfaat berupa informasi yang jelas tentang tahapan, persyaratan, serta kebijakan yang berlaku.
4. Bagi Akademisi dan Peneliti lain agar menambah wawasan luas, memperdalam analisis, maupun membandingkan pada temuan di lokasi yang berbeda, administrasi, khususnya terkait sistem pembatalan pembelian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Pembatalan pembelian**

Pembatalan pembelian merujuk pada proses penghentian atau pembatalan transaksi jual beli sebelum atau setelah penyelesaiannya, yang terjadi karena alasan seperti ketidaksesuaian pesanan, perubahan Keputusan dari Calon Pembeli, atau kesalahan dalam proses (Kotler et al., 2019). Dalam bisnis, pembatalan sering dikaitkan dengan retur barang, pengembalian dana (*refund*), atau pembatalan kontrak, yang dipengaruhi oleh kebijakan perlindungan konsumen dan kebijakan perusahaan. Faktor waktu pembatalan, biaya yang dikeluarkan, dan dampak terhadap reputasi penjualan peran penting. Dalam industri otomotif, pembatalan sering terjadi pada tahap pra-pengiriman dengan risiko kehilangan deposit atau biaya administrasi (Tjiptono, 2015).

Pembatalan transaksi sering kali menyebabkan dampak finansial bagi *Dealer*. Oleh karena itu, kebijakan penahanan uang muka bertujuan untuk mengurangi potensi kerugian yang mungkin dialami oleh perusahaan. Kebijakan *Dealer* menyatakan bahwa *down payment* tidak akan dikembalikan seluruhnya jika pembeli membatalkan pembelian, tetapi ketika pihak perusahaan yang membatalkan akan dikembalikan sepenuhnya karena itu murni kesalahan yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau *Dealer*.

Dalam pelaksanaannya, *Dealer* berupaya memastikan bahwa setiap Calon Pembeli mampu memahami ketentuan ini sebelum melakukan pembayaran. Hal ini dilakukan melalui komunikasi secara langsung dengan Calon Pembeli serta pendataan dokumen resmi SPK (Surat Pemesanan Kendaraan) dari perusahaan yang tertulis maupun digital yang memuat syarat dan ketentuan transaksi. Transparansi ini bertujuan untuk

mencegah kesalahpahaman dan potensi konflik yang mungkin timbul di kemudian hari. (Hertanto, 2016).

Dari pandangan Calon Pembeli, pembatalan pembelian dapat dipicu oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi perubahan kondisi finansial, perubahan kebutuhan atau preferensi, penemuan informasi negatif tentang produk atau penjual, serta tekanan dari pihak lain. Faktor eksternal meliputi perubahan kondisi ekonomi, ketersediaan alternatif produk yang lebih baik, serta kebijakan atau pelayanan dari penjual yang tidak memenuhi ekspektasi (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2018).

### 2.1.1 Faktor-faktor pengaruh terjadinya pembatalan pembelian

Banyaknya Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pembatalan pembelian dapat dipicu oleh perusahaan ataupun Calon Pembeli yaitu:

#### a.) Faktor dari Pihak Konsumen

- Perubahan finansial Calon Pembeli akan mempengaruhi terjadinya pembatalan, contohnya seperti pengajuan kredit ditolak, perubahan pendapatan mendadak seperti PHK dan penurunan hasil pendapatan. Penelitian menunjukkan bahwa ketidakpastian finansial merupakan penyebab utama pembatalan pemesanan kendaraan.
- Penyesalan yang didapati konsumen ketika sudah sah menandatangani SPK (surat Pemesanan Kendaraan) yaitu seperti mendapatkan perbandingan harga dengan *Dealer* lain, menemukan promo yang lebih menarik, dan mendapat rekomendasi dari teman atau keluarga yang sudah berpengalaman dalam proses penjualan unit baru. Fenomena ini dikenal sebagai *Consumer Regret*, yang terbukti meningkatkan peluang pembatalan transaksi bernilai besar seperti kendaraan atau unit mobil.

#### b.) Faktor Dari perusahaan

- Adanya faktor saat pengajuan *Leasing* dan nama Calon Pembeli sudah di tolak oleh *Leasing* karena BI Checking yang negatif akibat kredit sebelumnya yang tidak dijalani dengan baik, pendapatan yang tidak mencukupi untuk membayar

cicilan bulanan melebihi 30%, dokumen pendukung yang tidak lengkap dan valid dan status pekerjaan yang dianggap tidak stabil seperti freelancer atau pekerja paruh waktu yang memiliki pekerjaan tidak tentu.

## 2.2 Sistem Pembatalan Pembelian

Sistem pembatalan pembelian adalah serangkaian prosedur, kebijakan dan mekanisme teknis yang digunakan untuk mengelola proses pembatalan transaksi penjualan dengan sistem atau digitalisasi, mulai dari penerimaan permohonan pembatalan oleh Calon Pembeli hingga penyelesaian seluruh kewajiban finansial dan administratif antara Calon Pembeli dan perusahaan (Kotler et al., 2019). Definisi ini mencakup aspek-aspek yang utama seperti verifikasi identitas Calon Pembeli, pengecekan status pembayaran, dan proses pengembalian dana.

Dalam konteks Auto2000 sebagai *Dealer* resmi Toyota di Indonesia, sistem pembatalan pembelian berfokus pada prosedur standar yang ditetapkan oleh PT Astra International Toyota *Sales Operation* sebagai prinsip utama dalam menangani pembatalan transaksi penjualan unit baru, sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap pembatalan diproses secara efektif, transparan, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Menurut prosedur operasional standar pada Auto2000, pembatalan dapat dilakukan oleh Calon Pembeli dengan berbagai alasan yang sah, namun tidak terbatas pada perubahan kondisi finansial, ketidaksesuaian spesifikasi unit yang dipesan dengan kenyataan, bencana alam atau pandemi, serta keputusan bisnis internal Calon Pembeli. Di Auto2000, proses ini sering mengikuti standar perusahaan induk yang berfokus pada pendekatan *Calon Pembelicentric*, namun tantangan lokal seperti variasi regulasi daerah dapat mempengaruhi pelaksanaannya. (Auto2000, 2022).

Konsep sistem pembatalan juga dapat dipahami melalui pandangan manajemen resiko bisnis operasional yang harus dikelola secara cepat untuk meminimalkan potensi kerugian finansial dan reputasi perusahaan. Sistem pembatalan yang efektif mampu mengidentifikasi potensi resiko sejak awal, menerapkan kontrol internal yang dapat dijangkau dengan mudah, dan menyediakan mekanisme peningkatan yang jelas jika

terjadi kesalahan atau perselisihan dengan Calon Pembeli. Menurut Widodo dan Suryoto (2020), Analisis proses pembatalan menunjukkan bahwa pembatalan sering terhambat oleh prosedur manual, yang dapat diatasi melalui sistem atau digitalisasi resmi dari perusahaan. Pembatalan pembelian merupakan tahap akhir dari proses transaksi yang gagal, yang memerlukan integrasi data yang lengkap dari sistem informasi penjualan, sistem manajemen keuangan, dan sistem inventaris untuk memastikan konsistensi data serta menghindari konflik yang dapat merugikan perusahaan maupun Calon Pembeli.

### 2.2.1 Unsur-unsur sistem

Menurut Mulyadi (2017), unsur-unsur secara umum dibagi menjadi 3 yaitu:

#### 1. Masukan (*Input*)

Adalah sekumpulan data atau informasi yang memasuki sistem untuk diolah lebih lanjut. Masukan adalah bahan baku yang diperlukan sistem untuk beroperasi dan menghasilkan *output*. Tanpa *input*, sistem tidak dapat menjalankan fungsinya.

#### 2. Proses (*Process*)

Adalah transformasi atau pengelolaan yang dilakukan terhadap *input* untuk menghasilkan *output*. Proses merupakan pokok utama dari sistem yang dapat mengubah data yang belum dikelola menjadi informasi yang menilai berguna bagi pengambilan keputusan.

#### 3. Keluaran (*Output*)

Adalah hasil akhir dari proses yang sudah dilakukan melalui sistem. *Output* merupakan informasi atau produk yang bernilai bagi pengguna sistem dan menjadi dasar pengambilan keputusan.

### 2.2.2 Jenis-jenis Sistem

Menurut Jogiyanto (2009), terdapat lima jenis sistem yang memiliki berbagai fungsi. Sistem dapat digolongkan ke dalam kelompok, tergantung jenis dan karakteristiknya. Berikut merupakan jenis-jenis sistem yaitu:

### 1. Sistem Abstrak dan Fisik

Merupakan Sistem yang berisi tentang pemikiran dan ide yang tidak tampak secara fisik. Sistem yang abstrak merupakan susunan gagasan yang teratur dan saling bergantung. Sedangkan sistem yang bersifat fisik merupakan serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Contoh sistem fisik adalah sistem yang secara fisik dapat dilihat.

### 2. Sistem Alamiah dan Sistem Sumber Daya Manusia

Sistem Alamiah dapat terjadi karena mekanisme atau hukum alam yang bekerja dengan sendirinya tanpa campur tangan manusia. Sistem sumber daya manusia adalah sistem buatan manusia yang dirancang secara sadar untuk tujuan pengelolaan karyawan.

### 3. Sistem Tertentu dan Sistem Tidak Tertentu

Sistem tertentu beroperasi segala sesuatu yang sudah dapat diprediksi. Sistem tidak tertentu adalah sistem yang kondisinya di masa yang akan datang tidak diprediksi karena mengandung unsur peluang.

### 4. Sistem Tertutup dan Sistem Terbuka

Adalah sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh langsung dengan lingkungan luarnya.

### 5. Informasi atau Laporan-laporan

Menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam mengambil keputusan. Informasi dapat berbentuk hasil cetak komputer maupun tampilan monitor.

## **2.3 Definisi Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik untuk Calon Pembeli, pelayanan ini melebihi standar pelayanan *service* yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pada pelayanan prima dapat diciptakan oleh karyawan pada sebuah perusahaan tergantung pada motivasi dan karakteristik setiap karyawan. Hal ini meliputi rasa empati, peduli,

dan upaya dalam memenuhi kebutuhan Calon Pembeli. Konsep dasar pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan pertanggungjawaban. Pelayanan prima merupakan suatu proses pelayanan yang diberikan kepada Calon Pembeli dengan didasari rasa kepedulian untuk membantu seseorang secara tulus sehingga akan menimbulkan rasa puas dari Calon Pembeli (Barata, 2011). Dalam sumber yang sama, Rahmayanty menyebutkan beberapa pelayanan prima yaitu:

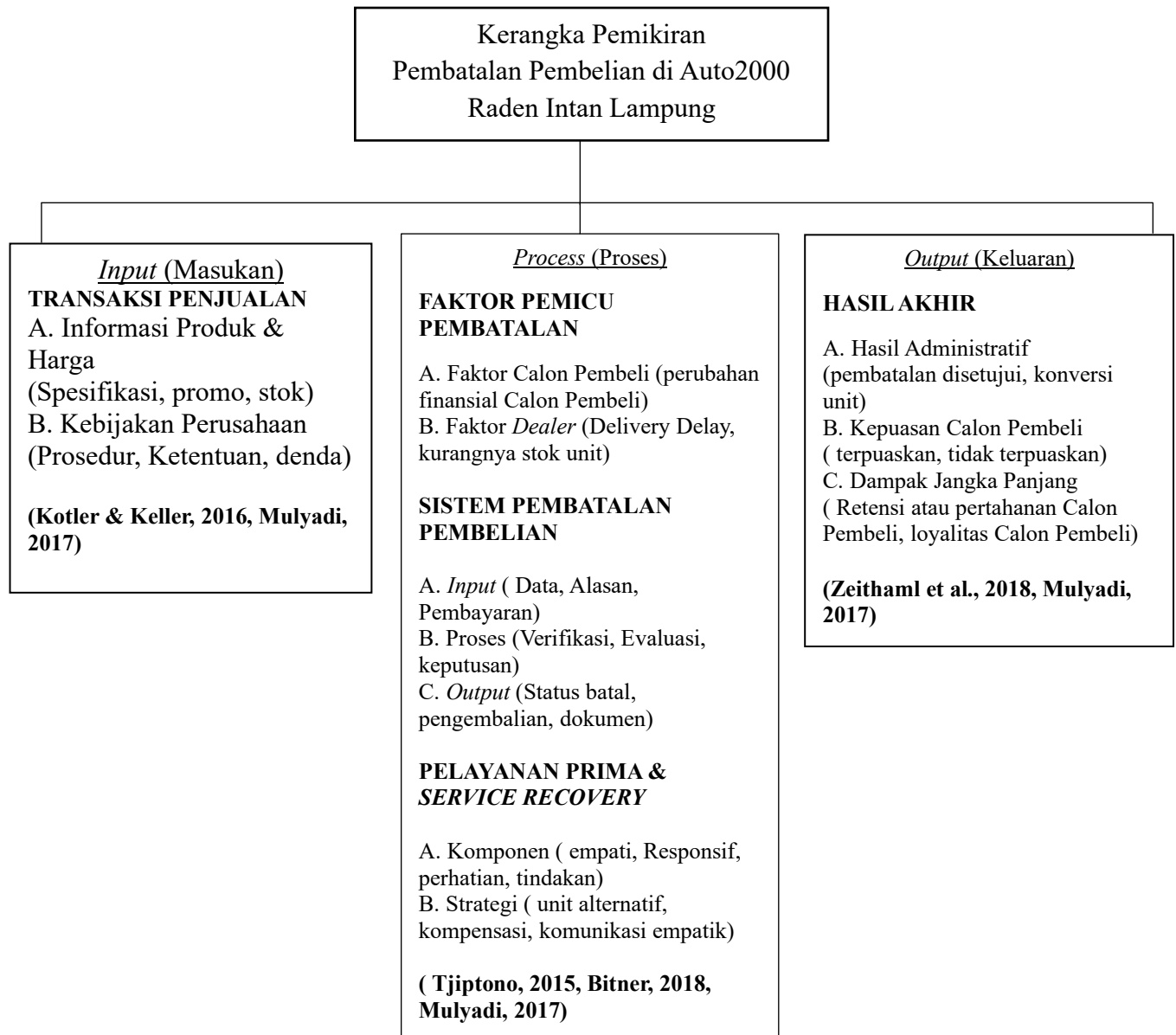
- a.) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan Calon Pembeli.
- b.) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.
- c.) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan Calon Pembeli setiap saat, secara konsisten dan akurat.
- d.) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional Calon Pembeli.

Kualitas Calon Pembeli diukur dengan kepuasan (*Calon Pembelisatisfaction*), loyalitas (*Calon Pembeliloyalty*), dan nilai yang dirasakan dapat dipengaruhi oleh pengalaman pembatalan itu sendiri (Kotler et al., 2019). perlu juga adanya kepuasan Calon Pembeli saat melakukan pelayanan prima yang menjadi *point* utama yang memiliki perbandingan antara kinerja karyawan yang diterima dengan ekspektasi sebelumnya.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori-teori yang sudah dikumpulkan akan saling berhubungan dengan faktor-faktor atau variabel kunci yang telah diidentifikasi dalam masalah penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan suatu penelitian sebagai jawaban atas permasalahan yang ada pada penelitian. (Sugiyono, 2017).

Maka dapat disusun dengan sebuah model pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.4** Kerangka Pemikiran

*Sumber: Data Diolah (2026)*

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tjiptono (2015)	Strategi pemasaran	Pembatalan pembelian, deposit, industri otomotif	Studi literatur	Dalam industri otomotif, pembatalan sering terjadi pada tahap pra-pengiriman dengan resiko kehilangan biaya administrasi	Relevan dengan penelitian tentang pembatalan di industri otomotif	Tidak membahas sistem digitalisasi dalam pelayanan pembatalan
2.	Zeithaml, Bitner & Gremler (2018)	<i>Services Marketing</i>	Faktor pembatalan, finansial, preferensi konsumen, kondisi ekonomi	Studi literatur/ konseptual	Pembatalan pembelian dari sisi Calon Pembeli dipicu oleh faktor internal dan faktor eksternal.	Mengkaji faktor-faktor penyebab pembatalan dari perspektif Calon Pembeli	Tidak terlalu fokus pada <i>Dealer</i> otomotif
3.	Widodo & Suryoto (2020)	Analisis sistem pembatalan transaksi otomotif	Prosedur pembatalan, sistem manual,	Analisis Kualitatif	Pembatalan sering terhambat oleh lamanya proses manual dan dapat diatasi dengan sistem resmi digitalisasi perusahaan.	Membahas sistem pembatalan dalam konteks industri otomotif dan digitilasi	Tidak membahas bagian pelayanan prima dan tidak berfokus pada <i>Dealer</i> resmi Auto2000
4.	<i>Automotive News (2022)</i>	<i>Dealer Excellence in Calon Pembeli</i> Retention during cancellation	Pelayanan prima, pembatalan, retensi Calon Pembeli	Penelitian industri/ survei	<i>Dealer</i> yang unggul dalam pelayanan selama proses pembatalan	Langsung berkaitan dengan topik pelayanan prima	Adalah laporan bagian industri saja, bukan dalam bentuk penelitian akademik.
5.	Mulyadi (2017)	Sistem informasi Akuntansi	Sistem informasi, input, proses, output	Studi literatur	Unsur-unsur sistem terbagi menjadi 3 yaitu <i>input, process, output</i> Sebagai komponen utama yang saling berkontribusi	Digunakan sebagai landasan konseptual dalam menganalisis unsur-unsur sistem pembatalan	Bersifat umum dalam sistem informasi akuntansi, tidak spesifik membahas sistem pembatalan
6.	Kotler & Keller (2019)	Marketing Management	Pembatalan pembelian, <i>refund</i> , kepuasan Calon Pembeli	Studi Literatur/ Konseptual	Merujuk pada pembatalan transaksi jual beli karena perubahan keputusan, atau kesalahan proses dan kepuasan Calon Pembeli.	Membahas pembatalan pembelian dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Calon Pembeli	Tidak secara khusus membahas bagian sistem pembatalan pembelian
7.	Hertanto (2016)	Manajemen Transaksi dan dokumentasi	Transparansi, Transaksi, SPK, kebijakan penahanan uang muka	Studi kasus/ penelitian kualitatif	Melalui dokumen resmi SPK bertujuan mencegah kesalahpahaman dan konflik terkait kebijakan pembatalan dan penahanan dana atau down payment.	Berkaitan langsung dengan prosedur pembatalan dan dokumen SPK di <i>Dealer</i> otomotif	Tidak membahas sistem digitalisasi pembatalan dan pembahasan pelayanan prima

Sumber: Data Diolah, (2026)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sistem pembatalan pembelian unit baru terutama di Auto2000 Raden Intan Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang berfokus pada wawancara untuk memahami proses, hambatan dan proses yang terjadi dalam sistem pembatalan pembelian unit baru. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena yang ada tanpa memberikan perlakuan (Sugiyono, 2019) Dalam penelitian ini, hanya menggambarkan proses pembatalan yang terjadi di auto2000 dengan sistem resmi perusahaan.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Auto2000 yang merupakan jaringan *Dealer* otomotif terbesar Toyota di Indonesia. Pemilihan lokasi ini memiliki beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Relevansi dengan topik penelitian yaitu Auto2000 memiliki kapasitas transaksi penjualan kendaraan yang tinggi sehingga memungkinkan pengamatan pembatalan pembelian akan terjadi.
2. kemudahan dalam memperoleh data karena Auto2000 memiliki prosedur operasional yang terstruktur dan dokumentasi yang lengkap.
3. adanya kemampuan mewakili karena temuan penelitian dapat mudah menjadi acuan industri yang besar di Indonesia.

### 3.3 Sumber Data dan Informan

#### 3.3.1 Sumber Data

Sumber Informasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terkait dalam proses pembatalan pembelian unit di Auto2000 meliputi:

- a.) Calon Pembeli yang pernah melakukan pembatalan pembelian kendaraan.
- b.) *Sales* yang menangani transaksi penjualan antara pembeli dan perusahaan.
- c.) Admin keuangan dan Admin Unit yang menangani kendala dalam keuangan maupun stok unit yang tersedia.
- d.) Bagian kasir yang menangani pengembalian dana yang sudah berkomunikasi dengan bagian admin keuangan.

#### 3.3.2 Jumlah Informan

Berdasarkan prinsip kepuasan data dalam penelitian kualitatif, jumlah sampel yang diambil adalah 3 hingga 6 orang. Kepuasan data tercapai ketika tidak ada konfirmasi baru yang muncul dari narasumber tambahan. Jumlah sampel terdiri 2 orang Calon Pembeli, *Sales* 1 orang, bagian administrasi 2 orang dan bagian kasir 1 orang.

#### 3.3.3 Data Primer

Data primer merujuk pada data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari pihak pertama yang mengetahui atau mengalami secara langsung fenomena yang sedang diteliti berupa wawancara. Data primer adalah data yang dikumpulkan untuk keperluan penelitian tertentu, langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2019). Jadi data ini bersumber dari individu atau objek yang sangat memahami keadaan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

#### 3.3.4 Data Sekunder

Merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti seperti melalui orang lain atau dokumen-dokumen pendukung yang dapat memperkuat argumen seperti foto dan rekaman suara. Dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2017). Dalam

penelitian ini, data sekunder berupa laporan di bagian administrasi sistem pembatalan pembelian unit di Auto2000 Raden Intan cabang Lampung.

### **3.4 Fokus Penelitian**

Penelitian ini terfokus secara khusus pada sistem analisis mendalam pembatalan pembelian unit baru kendaraan Toyota di Auto2000 Raden Intan Lampung dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan bahwa pemahaman yang menjangkau terhadap fenomena operasional rumit. Fokus utama adalah pemetaan alur kerja pembatalan pembelian mulai dari permohonan pembatalan yang diajukan oleh Calon Pembeli atau dari pihak perusahaan melalui *Sales*, hingga saat pengembalian dana uang tanda jadi oleh kasir.

Secara keseluruhan, fokus penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman keseluruhan tentang dinamika sistem pembatalan pembelian yang dapat diartikan dalam perbaikan prosedur, efisiensi teknologi digital, dan persenan kasus pembatalan pembelian dengan kontribusi praktis berupa usulan revisi SOP cabang dan masukan yang strategis bagi manajemen Auto2000 Raden Intan Lampung untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan Calon Pembeli dalam menghadapi fenomena pembatalan pembelian unit baru. Fokus penelitian ini ditulis secara lengkap di tabel berikut.

**Tabel 3.4. Fokus Penelitian**

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus/ Indikator	Teknik Pengumpulan data
1.	Prosedur dan alur pembatalan pembelian	Proses pembatalan pembelian yang dilakukan di bagian administrasi dan kasir dari awal hingga akhir.	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi
2.	Faktor yang menyebabkan pembatalan pembelian	Faktor utama penyebab terjadinya pembatalan pembelian dari faktor internal (Calon Pembeli) atau eksternal (perusahaan).	Wawancara dan dokumentasi
3.	Efisiensi penggunaan sistem resmi perusahaan	Penggunaan sistem resmi Toyota yang dapat memudahkan dan mempercepat proses pembatalan.	Wawancara dan dokumentasi
4.	Penerapan pelayanan prima dari perusahaan ke Calon Pembeli	Penerapan sistem pelayanan prima dari divisi penjualan, administrasi, hingga bagian kasir dalam menangani proses pembatalan pembelian.	Wawancara dan dokumentasi

*Sumber: Data Diolah (2026)*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sistematis untuk mengumpulkan dan merekam informasi yang relevan dengan tujuan penelitian terdahulu. Dalam konteks penelitian, pengumpulan data berfungsi untuk memperoleh informasi yang *valid* dan dapat diandalkan guna menjawab pertanyaan atau hipotesis yang diajukan (Adil et al., 2016). Pengumpulan data yang baik akan memperhatikan akurasi, objektivitas, dan relevansi dari data yang diperoleh, karena hal ini sangat mempengaruhi kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari penelitian (Sahir, 2022). Dalam penulisan ini, teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data-data yang relevan adalah wawancara mendalam dan

observasi secara langsung yang dipilih karena lebih mudah dalam mendapatkan data yang signifikan.

### 3.5.1 Definisi Wawancara

didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data verbal yang bersifat semi-struktural. Dimana penulis berinteraksi langsung dengan responden untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan dan sudah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada interview tetapi urutan pengajuan pertanyaan-pertanyaan tersebut bersifat fleksibel karena sesuai pada arah pembicaraan (Nietzel, Bernstein, & Millich, 1998). Teknik ini memiliki kemudahan penyesuaian penulis mendapatkan pertanyaan lanjutan untuk klarifikasi yang sudah diuraikan. Keunggulannya adalah akses ke sudut pandang subjektif. Dalam penelitian ini, wawancara dilaksanakan dengan tatap muka secara langsung agar lebih mudah untuk mengetahui secara alami bagaimana proses pembatalan pembelian bisa terjadi.

### 3.5.2 Observasi

Observasi partisipan (*participant observation*) didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data non-verbal yaitu penulis secara sistematis mengamati perilaku secara langsung, interaksi, dan bagaimana hasil proses dalam pengaturan alami (Emerson et al., 2011). Teknik ini bersifat deskriptif dan kontekstual. Menangkap data yang tidak terucap seperti ekspresi wajah, urutan aksi, dan dinamika ruang. Bentuk penulis sebagai pengamatan langsung untuk menjaga objektivitas, dengan keunggulan data secara langsung tetapi memiliki resiko subjek berubah karena perilaku dapat diamati.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi berupa catatan atau dokumen penting bahan penulisan. penggunaan metode ini, merujuk pada sistematis pengumpulan data dari berbagai dokumen tertulis, langsung, atau digital. Dokumen sebagai pengumpulan data dari tulisan, gambar, catatan rekaman suara, dan gambar yang bersifat primer atau sekunder karena relatif murah, dan tidak mengganggu subjek penelitian (Sugiyono, 2019).

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data ini menggunakan model Miles dan Huberman (2014) dengan tiga tahap yaitu: yang pertama reduksi data meliputi transkrip wawancara ringkasan observasi untuk mengidentifikasi proses hambatan dan solusi. Kedua, contoh data berupa tema diagram alur proses pembatalan dan narasi deskriptif beserta kutipan dari informan. Ketiga, verifikasi kesimpulan dilakukan melalui *validasi* temuan kepada informan untuk pengecekan *validasi* data dengan adanya perbandingan data wawancara observasi dan dokumen serta *validasi* temuan melalui diskusi.

### 3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data adalah kecocokan dari konsep validitas dan reliabilitas menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan sudut pandangnya sendiri. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif harus diuji untuk memastikan bahwa mereka dapat digunakan sebagai penelitian ilmiah (Hwa, 2011).

Adanya fokus pada pengecekan silang data yang disebut triangulasi dalam pengujian sebagai teknik penelitian untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dari berbagai sumber data, metode pengumpulan data, atau teori yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Tujuan adanya Triangulasi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tetap stabil dan dapat dipercaya melalui proses verifikasi silang yang sesuai terstruktur.

Triangulasi dibagi menjadi tiga jenis utama untuk menguji kredibilitas data yaitu:

#### 3.7.1 Triangulasi Sumber

Adalah pengumpulan data multidimensi melalui berbagai teknik pengumpulan berbeda untuk mengonfirmasi kesulitan fenomena dari sudut pandang lainnya (Sugiyono, 2019). karakteristik triangulasi sumber ini lebih menekankan kesulitan metode dimana wawancara naratif dilengkapi observasi perilaku, didukung dengan

dokumentasi foto atau rekaman suara. Dapat membandingkan data hasil dari wawancara yang diperoleh dari setiap sumber atau informan sebagai bentuk perbandingan untuk mencari kebenaran informasi yang telah didapatkan.

### 3.7.2 Triangulasi Teknik

Adalah pengujian daya yang dapat dipercaya dari sebuah data yang dilakukan dengan cara mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, dalam penelitian ini penulis membandingkan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan digabungkan menjadi satu untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dari penelitian (Sugiyono, 2014).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis sistem pembatalan pembelian unit baru di Auto2000 Raden Intan Lampung, dapat disimpulkan bahwa sistem pembatalan pembelian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur SOP dan melibatkan beberapa pihak yang berhubungan dengan proses transaksi penjualan kendaraan. Proses pembatalan dimulai dari pengajuan surat permohonan oleh Calon Pembeli kepada *Sales*, selanjutnya ada verifikasi data Calon Pembeli oleh bagian administrasi, proses persetujuan oleh pihak manajemen, pengisian formulir pembatalan, hingga pengembalian dana *refund* kepada Calon Pembeli oleh bagian kasir. Seluruh prosedur tersebut dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa proses pembatalan berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan dan tetap memberikan perlindungan bagi Calon Pembeli dan perusahaan.

Pembatalan pembelian unit baru dapat disebabkan oleh dua katagori faktor yaitu internal berasal dari pihak Calon Pembeli, meliputi perubahan kondisi finansial secara mendadak, pertimbangan ulang terhadap pilihan unti kendaraan, keputusan pribadi setelah menandatangani SPK. Faktor eksternal berasal dari penolakan atau *reject* oleh *Leasing* akibat riwayat kredit yang buruk, tingkat angsuran yang tidak memenuhi persyaratan, atau pendapatan yang dinilai tidak stabil. Temuan ini sejalan dengan Zeithaml et al., (2018) yang menyatakan bahwa pembatalan dipicu oleh faktor internal ataupun eksternal Calon Pembeli.

Penggunaan *Toyota Dealer Management System* (TDMS) terbukti efektif dalam menjalankan proses pembatalan. Sistem ini memungkinkan pembaruan status SPK

menjadi SPK *'cancelled'* secara langsung dan terintegrasi secara nasional, sehingga potensi duplikasi pencatatan dapat dikurangi. Selain itu, TDMS mendukung distribusi ulang stok unit secara otomatis ke cabang di kota lainnya yang membutuhkan dalam waktu yang cepat di jaringan nasional Auto2000. Temuan ini sejalan dengan Widodo dan Suyoto (2020) yang menyatakan bahwa hambatan prosedur manual dalam proses pembatalan dapat diatasi melalui sistem digitalisasi resmi perusahaan.

Pelayanan prima juga dapat diterapkan secara konsisten melalui seluruh tahapan proses pembatalan, mulai dari upaya retensi oleh *Sales* melalui komunikasi yang empatik, verifikasi dokumen yang akurat oleh administrasi, hingga pengembalian dana yang tepat waktu, yaitu 7 hingga 14 hari kerja, memberikan kepastian kepada Calon Pembeli dan mencegah potensi kegagalan dalam mengirim dana *refund* kepada Calon Pembeli. Hal ini mencerminkan penerapan misi pertama Auto2000.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Auto2000 Raden Intan Lampung dalam meningkatkan efektifitas sistem pembatalan pembelian kendaraan. Perusahaan diharapkan dapat terus mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan sistem digital yang telah digunakan agar proses pembatalan, verifikasi dokumen, dan pengembalian dana dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien. Peningkatan sistem tersebut juga mengurangi potensi keterlambatan administrasi dan meningkatkan ketepatan dalam mengelola data atau dokumen pembatalan.

Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarbagian yang terlibat dalam proses pembatalan, seperti *Sales*, administrasi, kepala penjualan, kepala administrasi dan kasir. Koordinasi yang baik akan dapat mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian pembatalan dan meminimalkan terjadinya kesalahan informasi maupun keterlambatan dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya kerja sama yang baik dan terstruktur antarbagian, proses pelayanan kepada Calon Pembeli dapat berjalan dengan lebih baik sesuai SOP.

Perusahaan juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada Calon Pembeli, khususnya dalam memberikan informasi terkait prosedur pembatalan, persyaratan dokumen, serta perkiraan waktu pengembalian dana. Informasi ini yang disampaikan secara jelas akan membantu Calon Pembeli memahami proses yang harus dilalui sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan tingkat kepuasan Calon Pembeli terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik dalam proses pembatalan juga dapat menjadi salah satu cara untuk mempertahankan kepercayaan Calon Pembeli terhadap Auto2000.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. (2011) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Digiroom Auto2000 (2025). SPK Mobil Adalah Dokumen Resmi Saat Beli Mobil Baru, Ini Fungsi dan Keuntungannya di Auto2000 Retrieved from (<https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/spk-mobil-adalah>)
- Digiroom Auto2000 (2022). Auto2000 Capai Rekor Kontribusi Penjualan Tertinggi Terhadap Toyota Sepanjang Pandemi Retrieved from <https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/penjualan-auto2000-pandemi>
- Fajar Rahmat Nugraha (2021). 40,6% Penjualan Toyota Tahun 2020 Disumbang Auto2000 Retrieved from <https://cintamobil.com/pasar-mobil/auto2000-menyumbang-46-dari-total-penjualan-toyota-di-tahun-2020-aid14407>
- Fahrudin Dudin *et al.* (2024) Analisis Konsekuensi Down Payment Atas Pembatalan Pembelian Motor Ditinjau Menurut Hukum Ekonomi Syariah E-ISSN: 2828-402x Vol. 1, No 2, 2024, 99-111 doi: <https://doi.org/xxxx/xxxx>
- Halen May Isabella (2025). Peran Tenaga Penjualan Dalam Pengambilan Keputusan dan Penetapan *Leasing* Konsumen. Studi Kasus Pada Toyota Auto2000 Raden Intan Lampung, BAB IV PEMBAHASAN Hal 18-21
- Heryana Ade. (2021) Teori dan Jenis Sistem *Universitas Esa Unggul*
- Husnullail M. *et al.* (2024) Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah *Journal Genta Mulia* Volume 15, Nomor 2, 2024 pp.70-78
- Jogiyanto, H. M. (2009) *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Julianda Sari Cindy. (2023). Sistem Penjualan Kendaraan Bermotor Pada PT Astra Internasional Tbk. Cabang Auto2000 Rajabasa Hal 9-12
- Kotler and Keller *et al.* (2016) *Marketing Management*. Pearson Education
- Melani Nurul Haifa, Nabilla Indah, *et al.* (2025) Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan *Dinamika Pembelajaran: Jurnal pendidikan dan Bahasa* Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang Volume. 2 Nomor. 2 Mei 2025, Hal. 256-270 doi: <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>

- Mulyadi (2017) *sistem Akuntansi* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Natasya Yulia Farah Diba A. *et all.* (2025) Segmentasi Calon Pembeli E-Commerce Berdasarkan Pola Pembatalan dan Pengembalian Pesanan Menggunakan K-Means *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika, Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang* Vol. 4, No. 2, Desember2025, doi:<https://doi.org/10.70609/jusifor.v4i2.8887>
- Putri Widy ilyas (2021). PROSEDUR PENJUALAN MOBIL TOYOTA (Laporan Praktik Kerja pada PT. Astra International Tbk, AUTO 2000 cabang Cibiru Bandung). Hal 14-18
- Rahmadani Pepy. (2024) Analisis Sistem Pengadaan Persediaan Unit Mobil Merk Toyota pada PT. Astra International Tbk, AUTO 2000 Way Halim). Hal 10-30
- Rivaldi Alvin, Ulum Fahrul Feriawan, Nur Mutaqqin. (2023) Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan*
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Trisyuliono Muslimin. ( 2021) Apakah Uang Bisa Kembali, Jika Telanjur Sudah SPK Tapi Batal Beli Mobil Karena Kebutuhan Mendesak Retrieved from (<https://www.gridoto.com/read/222843539/apakah-uang-bisa-kembali-jika-telanjur-sudah-spk-tapi-batal-beli-mobil-karena-kebutuhan-mendesak>)
- Tjiptono, F. (2015) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi.
- Vera Wijayanda Nurfajriani *et all.* (2024) Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Widodo, A., & Suryoto. (2020). *Analisis Sistem Pembatalan Transaksi pada Industri Otomotif*
- Zeithaml *et all.* (2018) *Service Marketing: Integrating Calon PembeliFocus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.