

**Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra
Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim**

Oleh
CHINTIYA ANGGRAINI PUTRI

Tugas Akhir



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRACT

Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim

Oleh

Chintiya Anggraini Putri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur *Billing Service* tunai yang ada pada PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim, yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Divisi Administrasi *Body & Paint* dalam pembuatan surat tagihan untuk membantu berjalannya proses *Billing Service*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan observasi partisipatif dan dokumentasi. Hasil penelitian prosedur *Billing Service* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim memiliki prosedur supaya mempermudah dan mempercepat dalam pembuatan surat tagihan *Service. Billing Service* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 yaitu mulai dari menerima dan mencatat keluhan kendaraan yang akan diperbaiki, menerima dokumen berupa Perintah kerja bengkel, *create order* pekerjaan luar, pencetakan *faktur service* dan pencetakan *kuitansi service* yang dilakukan menggunakan sistem *Toyota Dealer Management System*. Hasil dari penelitian ini adalah prosedur *Billing Service* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP) prosedur *Billing Service* Tunai dalam memenuhi kebutuhan perusahaan.

Kata kunci : *Billing Service, Body & Paint, system.*

ABSTRACT

Cash Billing Service Procedures in the Body & Paint Division of PT. Astra International Tbk-Auto 2000 Way Halim

By

Chintiya Anggraini Putri

This study aims to determine the cash billing service procedures that exist at PT. Astra International Tbk-Auto 2000 Way Halim, which is an activity carried out by the Body & Paint Administration Division in making invoices to help the Billing Service process run. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques in research using participatory observation and documentation. The results of the Billing Service procedure research at PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim has a procedure to simplify and speed up the making of service invoices. Billing Services PT. Astra International Tbk-Auto 2000, starting from receiving and recording vehicle complaints to be repaired, receiving documents in the form of workshop work orders, creating external work orders, printing service invoices and printing service receipts which are carried out using the Toyota Dealer Management System. The result of this research is the Billing Service procedure of PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim complies with the Standard Operational Procedure (SOP) for the Cash Billing Service procedure in meeting company needs.

Keywords: Billing Service, Body & Paint, system.

**Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra
Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim**

**Oleh
CHINTIYA ANGGRAINI PUTRI**

**Tugas Akhir
Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md.)
Pada
Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2023

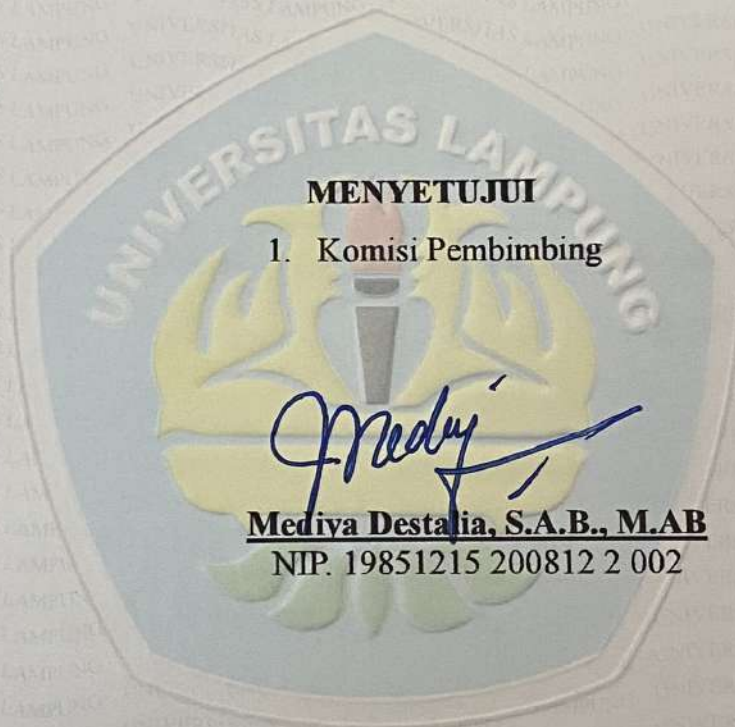
Judul Tugas Akhir : **Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim**

Nama Mahasiswa : **Chintiya Anggraini Putri**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2006061021

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. **Komisi Pembimbing**

Mediya Destalia, S.A.B., M.AB
NIP. 19851215 200812 2 002

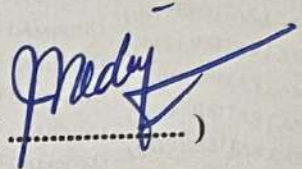
2. **Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran**

Mediya Destalia, S.A.B., M.AB
NIP. 19851215 200812 2 002

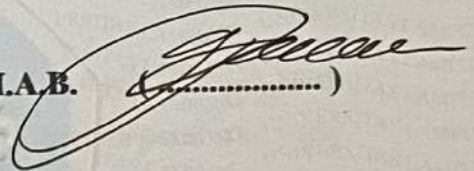
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B**


(.....)

Penguji Utama : **Gita Paramita Djausal, S.IP., M.A.B.**


(.....)

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP.196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **08 Agustus 2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chintiya Anggraini Putri
Npm : 2006061021
Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “Prosedur *Billing* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim” adalah benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuat oleh orang lain.

Apabila ditemukan dari hasil penelitian tugas akhir saya 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 dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 08 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan



Chintiya Anggraini Putri
Npm. 2006061021

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Chintiya Anggraini Putri. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 23 Desember 2001, merupakan anak terakhir dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Sobari dan Ibu Rosindawati. Alamat rumah penulis berada di Jl. Mawar Gg. Hi Abdullah VI Kedaton, Bandar Lampung.

Pendidikan pertama ditempuh oleh penulis adalah Taman kanak-kanak (Tk) pada Tk Padma Mandiri dan selesai pada tahun 2006. Selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Dasar Pada SDN 1 Way Halim Permai selesai pada tahun 2013. Setelah itu penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama (SMP) pada SMP Negeri 29 Bandar Lampung selesai pada tahun 2016 . kemudian dilanjutkan ke SMA Negeri 5 Bandar Lampung selesai pada tahun 2019.

Pada Tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Selama perkuliahan penulis juga aktif dalam kegiatan kemahasiswaan di Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran . Pada tanggal 08 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 31 Januari 2023 penulis melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim pada Divisi Administrasi *Service Body & Paint*.

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

Kepada Ayah dan Ibu Tercinta

Yang telah memberikan do'a dan dukungan supaya karya sederhana ini dilancarkan.

Kepada seluruh rekan Diploma III Administrasi Perkantoran khususnya angkatan 2020

Atas kerjasama dan bantuannya dalam segala hal

Alamamater Tercintaku, Universitas Lampung

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah :6)

“Berusahalah menjadi yang terbaik, karena rencana Allah lebih baik dari rencana Manusia”

(Chintiya Anggraini Putri)

SANWACANA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Prosedur *Billing Service Tunai Pada Divisi Body & Paint PT.Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim***” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Diploma III Administrasi Perkantoran dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md).

Penulis menyadari selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari pihak yang menambahkan pengetahuan serta pengalaman penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida M.Si. selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Deddy Hermawan, M.Si. selaku wakil Dekan Akademik dan kerja sama.
3. Bapak Dr. Robi Cahyadi K, M.A selaku Dekan Kemahasiswaan dan Alumni.
4. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB. selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Mediya Destalia, S.A.B.,M.AB Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing, memberikan motivasi dan arahan serta telah meluangkan waktu kepada penulis dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Damayanti, S.A.N., M.AB Selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah membantu mengarahkan proses PKL sampai dengan selesai.
7. Bapak Abdillah Julian Nugroho selaku Pembimbing Magang yang telah mengajarkan serta mengarahkan dalam melaksanakan kegiatan magang.

8. Mba Priscilla, Mba Yeni, Mba Shella, Mba Diah, Mba Meyli, Mba Evi, Mas Eko, Mas Erik, Mas Tri, Mba Ellen , Bang Bernand dan semua yang bekerja di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim atas kesempatan dan ketersediaannya menerima hingga berbagi ilmu.
9. Orangtuaku tercinta. Terimakasih atas moril dan materil yang telah diberikan kepadaku sedari kecil hingga sampai saat ini. Bapakku yang selalu memberikan semangat dan selalu mendukung disetiap keputusan yang penulis ambil. Ibu yang tak henti-hentinya berdoa untuk setiap langkahku dan memberikan dukungan agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Mbaku tersayang Dian Ayu Mukti yang selalu memberikan arahan, doa dan motivasi untukku. Semoga kita semua selalu dilindungi dan diberikan keberkahan didunia serta di akhirat dan kedepannya dapat menjadi kebanggaan untuk keluarga.
11. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat, arahan dan dukungan dengan keceriaan untuk penulis dari kecil hingga saat ini.
12. Untuk sahabatku sedari Taman Kanak-Kanak (TK) Retno Puji Ningsih yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan untuk penulis agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semangat untuk kita dalam menggapai cita-cita dan menjadi kebanggaan kedua orangtua.
13. Untuk sahabatku sejak awal perkuliahan Lenny, Komang, Assyifa, Fitri, Salsa, Nanda, Anies dan Tama yang melalu mendukung, bersama dari semester 1 hingga sekarang dan telah banyak membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Almamater tercinta Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandar Lampung, 08 Agustus 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chintiya', is centered on a white background. The signature is fluid and cursive.

Chintiya Anggraini Putri

DAFTAR ISI

	HALAMAN
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Administrasi.....	6
2.1.1 Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Fungsi Administrasi	7
2.2 Prosedur	8
2.2.1 Pengertian Prosedur	8
2.3 <i>Invoice</i>	9
2.3.1 Pengertian <i>Invoice</i>	9
2.3.2 Jenis-jenis <i>Invoice</i>	9
2.4 Sistem Informasi	10
2.5 Pengertian Prosedur <i>Billing</i> /tagihan.....	10
2.6 Standar Operasional Prosedur.....	11
2.6.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11
2.6.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Gambaran Umum Institusi Magang.....	13
3.1.1 Sejarah Perusahaan	13
3.1.1 Visi dan Misi Auto 2000	14
3.1.2 Tujuan Budaya Auto 2000	14
3.1.3 Logo	15
3.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	15

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Hasil Penelitian	20
4.2 Pembahasan.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim	13
Gambar 2 Logo PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim	15
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim	15
Gambar 4. Perintah Kerja Bengkel (PKB).....	22
Gambar 5. Sistem Toyota Dealer Management System (TDMS).....	22
Gambar 6. Create OPL Body Repair Cost Calculation	22
Gambar 7. Nomor PKB ke dalam sistem Create Sales Order.....	23
Gambar 8. Create Sales Order.....	23
Gambar 9. Create Billing	24
Gambar 10. finance dan incoming payment.	24
Gambar 11. Create Kuitansi.....	25
Gambar 12. AR Document List	25
Gambar 13. Cetak Kuitansi.....	25
Gambar 14. contoh kuitansi service.....	26
Gambar 15. Flowchart SOP Billing Service Tunai	29

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, sarana komunikasi dan teknologi berkembang sangat pesat. Sehingga, pelayanan jasa dan sarana transportasi pun mengalami banyak kemajuan, salah satunya adalah pelayanan jasa pada transportasi darat. Kemajuan tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang terus bermunculan dan berinovasi menciptakan prosuk bersaing sekaligus menerapkan pelayanan prima salah satunya dalam prosedur *billing*. *Billing* adalah suatu aktivitas proses pembuatan *bill* atau surat tagihan untuk mempermudah pelaksanaannya proses pembayaran yang dilakukan pada perusahaan, *billing* sangat bermanfaat karena perusahaan atau PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 memerlukan sebuah proses administrasi pembayaran dalam pelaksanaan transaksi atau *service* kendaraan yang dilakukan pada perusahaan, jika *billing* tidak dilakukan maka akan berdampak pada proses *service* kendaraan seperti tidak dikeluarkannya kendaraan yang telah selesai di *service*, karena tidak dikeluarkannya surat tanda keluar yang diberikan oleh bagian kasir karena belum terjadinya pembayaran, dan itu semua berdampak buruk salah satunya berdampak besar untuk pelayanan prima yang terdapat pada bagi divisi *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim.

Pelayanan terbaik yang selalu diberikan oleh Auto 2000 Way Halim sangat diharapkan oleh para *customer*, akan tetapi pelayanan tersebut tidak akan dirasakan secara optimal apabila tidak ditunjang dengan sistem kerja pada bagian administrasi *service* yang baik dan peralatan kantor yang memadai. Oleh karena itu administrasi *service Body & Paint* membutuhkan seseorang administrator tambahan yang berkopeten dan peralatan kantor yang memadai untuk keberlangsungan serta menjadi menunjang keberlangsungan dan keefektivan kinerja Administrasi sehingga tercapainya pelayanan *customer* yang optimal.

PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim adalah salah satu perusahaan milik swasta yang bergerak dibidang jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan

mpenyediaan suku cadang untuk kendaraan yaitu mobil. Kegiatan operasional yang dilakukan pada PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim tidak lepas dari adanya peralatan dan perlengkapan kantor. Dengan demikian, diperlukan SOP *billing service* yaitu seperti pembuatan bill atau surat tagihan yang berfungsi untuk menjaga agar pelayanan prima berjalan dengan lancar. Proses administrasi yang selalu diterapkan pada Auto 2000 Way Halim Divisi Administrasi *Body & Paint* meliputi pembuatan *bill service* yang diberikan *Service Advisor Body & Paint* kepada Admin. Dalam bagian administrasi *Body & Paint* dalam mengerjakan tugas *bill service* sering terjadi kendala seperti terjadinya kerusakan pita printer ketika banyaknya permintaan pembuatan *bill service* atau banyak pencetakan kuitansi *service* dan kendala yang ditimbulkan oleh aplikasi yang dibuat oleh PT. Astra Internasional yang bernama *Toyota Dealer Management System* atau biasanya karyawan menyebutnya TDMS aplikasi tersebut dibuat perusahaan untuk membantu seluruh kinerja karyawan dalam menginput data terutama membantu dalam kegiatan administrasi tetapi terkadang aplikasi tersebut memiliki beberapa kendala yang dapat menghambat berbagai kegiatan yang dilakukan pada PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim, serta kurangnya administrator dengan banyaknya permintaan pekerjaan yang dilakukan sehingga dalam proses pembuatan *Bill service* dapat menghambat setiap proses Administrasi.

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat proses *bill service* pada Auto 2000 Way Halim, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagaimana Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk- Auto 2000 Way Halim?
2. Bagaimana kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan *billing service* bagian *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim?

3. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelaksanaan *billing service* bagian *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Prosedur *Billing Service* Tunai Pada *Divisi Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim.
2. Untuk mengetahui kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan *billing service* bagian *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim?
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelaksanaan *billing service* bagian *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim?

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Secara Teoris
Memberikan sumbangan pikiran dan memudahkan serta wawasan yang bermanfaat bagi penulis dan bagi fakultas Ilmu Sosial dan dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- b. Secara Praktis
Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim Terutama Pada Prosedur *Billing Service* Tunai.

1.5 Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode kualitatif antara lain:

1. Observasi Partisipatif
Observasi yaitu mengamati secara langsung pada objek penelitain dengan maksud untuk memperoleh data yang nyata tentang prosedur *billing service* tunai pada PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim. *Observasi*

dilakukan penulis dengan mengamati kegiatan *Billing Service* yang dilakukan oleh karyawan Administrasi *Body & Paint* selama penelitian penelitian melaksanakan magang pada *Body & Paint* bagian Administrasi terhitung dari tanggal 08 Agustus 2023 sampai 31 Januari 2023.

2. Dokumentasi.

Pada penulisan Tugas Akhir ini data dikumpulkan dengan teknik dokumentasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir yang diambil dari sumber dokumen yang dimiliki oleh pihak penelitian. Dokumen yang digunakan dalam tugas akhir ini meliputi data internal dari PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim dan buku-buku terkait Prosedur *billing service* Tunai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan untuk lebih digunakan untuk lebih memperjelaskan pembaca dalam mengetahui dan memahami isi Tugas Akhir ini, yaitu disusun secara sistematika penulisan dalam beberapa bab yang terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Metode Penelitian, dan Sistematik Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi landasan teori serta konsep-konsep yang mendasari dan terkait dengan subjek dan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan Tugas Akhir.

3. BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini berisi tentang sejarah Tempat Penelitian, Visi dan Misi, Tujuan Budaya Perusahaan, Logo Perusahaan dan Struktur Organisasi Perusahaan.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian.

5. BAB V

Dalam bab ini penulis memberikan simpulan dan saran yang diajukan guna memberikan kesan positif bagi perusahaan dan peneliti yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Administrasi sangatlah penting bagi kehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan berbagai bidang seperti bidang pembukuan, catat-mencatat, surat-menyurat menginput data dan lain sebagainya. Administrasi merupakan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan yang terdapat pada perkantoran, serta penggerakan yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan. Administrasi berasal dari bahasa latin Ad: intensif dan Ministrare: melayani, membantu dan memenuhi. Menurut KBBI administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Lina dalam Silalahi (2010) administrasi memiliki arti yang sangat luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan erat dengan kerjasama yang dilakukan mausia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan sekelompok orang secara bersamaan, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas yang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat bersama.

Menurut Siagian (2017) dalam buku “Ilmu Administrasi” menjelaskan tentang administrasi ialah “keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan sebelumnya”.

2.1.2 Fungsi Administrasi

Secara umum fungsi administrasi dibagi menjadi beberapa bagian dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan, yaitu menyusun suatu perencanaan dengan memerlukan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengelolaan data dan penyusunan perencanaan.
2. Pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara satu individu dengan individu lainnya. Sehingga mewujudkan suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. *Staffing* adalah salah satu fungsi dari manajemen personalia pada suatu organisasi mulai dari pengekstrakan tenaga kerja, penempatan sampai dengan usaha untuk setiap tenaga yang berkerja memberikan daya guna yang maksimal dalam pekerjaannya.
4. pengarahan atau bimbingan merupakan fungsi manajemen yang berhubungan usaha dengan memberikan bimbingan atau motivasi, saran, perintah kerja agar pekerjaan dilakukan dengan baik sehingga dapat mewujudkan efektifitas bekerja
5. koordinasi bertujuan untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan dengan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, keributan dan kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan dan menyatukan pekerjaan bawahan sehingga dapat terjadi kerjasama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut (Diah, 2018) Administrasi memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. fungsi teknis dalam administrasi fungsi ini membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan dalam pekerjaan perkantoran yang memadai.
2. Fungsi rutin fungsi ini membutuhkan pemikiran minimal mencakup tentang pengaliran dan pencatatan, pendokumentasian. Berdasarkan pendapat diatas, memberikan informasi tentang, dalam memberikan data atau informasi harus tepat dan akurat.
3. Fungsi analisis adalah fungsi yang membutuhkan sebuah pemikiran yang kritis dan kreatif dan harus disertai kemampuan untuk mengambil sebuah keputusan,

seperti membuat dan menganalisis laporan pekerjaan maupun dalam pembuatan keputusan.

4. Fungsi Manajerial mencakup tentang organisasi yang berkaitan satu sama lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi dalam suatu perusahaan/organisasi.
5. Fungsi interpersonal fungsi ini sangatlah membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta berhubungan dengan orang lain, seperti dalam mengkoordinasikan tim.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian yang dilaksanakan untuk menyelenggarakan kegiatan atau aktifitas sehingga dapat tercapainya tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien. Berikut pengertian prosedur menurut beberapa para ahli:

Menurut (Ardiyose, 2013) menyatakan bahwa “Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan serangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam”.

Menurut Baridwan (2012:3) yang berpendapat bahwa “prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani (*clerical*), yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin pelakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi”. Menurut Puspitawati dan Sri (2011:23) prosedur adalah serangkaian langkah yang disusun secara sistematis sesuai dengan urutan-urutan yang detail dan harus diikuti agar dapat menyelesaikan suatu permasalahan. Selain itu, prosedur adalah urutan untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang dan konsisten yang diungkapkan oleh Resto (2015:49)

Berdasarkan berbagai macam definisi mengenai prosedur dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan prosedur merupakan sebuah urutan kegiatan yang klerikal yang disusun untuk mendukung kegiatan dalam perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

2.3 Invoice

2.3.1 Pengertian Invoice

Invoice atau faktur dalam transaksi bisnis sangat berperan penting dimana fungsinya adalah untuk komunikasi antara pihak pembeli dengan penjual dan digunakan sebagai pernyataan tagihan yang harus dibayar oleh pembeli yang di dalamnya tercantum data-data penjualan seperti nomor faktur, nama perusahaan, alamat, nomor kontak, nama barang, jumlah barang, harga barang, pajak dan informasi lainnya yang berkaitan dengan transaksi bisnis yang dilakukan menurut Alamsyah (2016).

Menurut Agus (2014) *invoice* merupakan surat tagihan remi dari perusahaan yang diajukan untuk pelanggan yang berisi tentang barang atau jasa, kualitas dan jumlah haega harus sesuai dengan pesanan yang diterima. Kecepatan dalam pembuatan *invoice* sangat diperlukan agar surat tagihan dapat diterima oleh pelanggan.

Menurut Alamsyah (2016) *invoice* dalam transaksi bisnis sangat berperan penting dimana fungsinya adalah untuk komunikasi antara pihak pembeli dengan penjual dan digunakan sebagai pernyataan tagihan yang harus dibayar oleh pembeli.

2.3.2 Jenis-jenis Invoice

Bill/tagihan merupakan dokumen tertulis yang di dalamnya berisi penagihan hutang. Draf tersebut diberikan penjual kepada pembeli sebagai penghutang. Sedangkan formatnya berisi tentang nama produk, harga yang harus dibayar dan tanggal pembelian barang. *Invoice* biasanya dibuat dalam tiga rangkap dengan penjelasan yang asli menjadi arsip perusahaan sedangkan yang lainnya diberikan kepada untuk pembeli, penjual dan untuk arsip keuangan. Pada umumnya, *invoice* digunakan untuk transaksi yang berbentuk angsuran atau *kredit*. Lain dari kategori tersebut, yang diserahkan biasanya dokumen biasa. Dokumen *invoice* dibagi menjadi beberapa jenis. Semuanya sering digunakan untuk berbagai transaksi oleh perusahaan dan pembisnis. Berikut ini adalah jenis-jenis *Invoice* (Sakti 2021).

1. Invoice Biasa

Invoice biasa yaitu dokumen penagihan hutang yang paling umum. Biasanya catatan ini digunakan untuk transaksi yang sederhana, dengan format surat yang simpel biasanya berisi nama barang dan harga jual nya saja.

2. *Invoice* Proforma

Invoice ini biasanya disebut juga *invoice* sementara. Karena surat ini diberikan ketika supply produk masih belum terpenuhi sepenuhnya. Maka dari itu, ciri-ciri dari *invoice* ini adalah diberikan kepada pembeli secara bertahap. Sebagai bukti, jika sebagian produk sudah dikirimkan.

3. *Invoice* Konsuler

Invoice konsuler biasanya digunakan dalam transaksi besar dan transaksi yang dilakukan antar negara lain.

2.4 Sistem Informasi

Dalam suatu perusahaan diperlukan suatu kerjasama antara bidang atau divisi yang saling memiliki keterkaitan dalam suatu perusahaan, guna mempermudah pencapaian tujuan suatu perusahaan, maka dari itu pentingnya diadakan kerjasama yang baik serta dukungan sistem yang baik pula. Suatu organisasi mempunyai satu sistem informasi atau lebih, yang dipandang dapat memenuhi kebutuhan akan informasi, dengan demikian mengurangi kemungkinan mengambil keputusan yang tidak tepat. Menurut Pratama (2014) menjelaskan tentang “Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama, yaitu perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), Infrastruktur dan sumber daya manusia yang terlatih, ke empat bagian utama tersebut saling berkaitan untuk menciptakan suatu sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat”.

Menurut Ashari (dalam Darmanta Sukrianto di Jurnal Intra-Tech, 2017:20) “Sistem informasi merupakan serangkaian komponen berupa manusia, prosedur, data, dan teknologi (seperti komputer) yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang bernilai untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi yang melekat dan merupakan infrastruktur penunjang keberhasilan bagi setiap organisasi dalam mencapai tujuannya”

2.5 Pengertian Prosedur *Billing* /tagihan

Prosedur *Billing* atau tagihan sangatlah penting bagi perusahaan yang berkaitan erat dengan bidang administrasi dalam suatu perusahaan. prosedur *billing* adalah

urutan seri tugas pekerjaan yang dilakukan dalam pembuatan surat tagihan yang menjadi syarat pembayaran dalam suatu perusahaan. Prosedur *billing* atau tagihan pada perusahaan adalah proses pembuatan surat dimana surat tersebut berisi tentang harga barang, total pembayaran yang akan dilakukan pada perusahaan.

Menurut Fadhil (2017) *billing service* adalah sebuah dokumen yang digunakan untuk membuat biaya jasa dan biaya suku cadang yang dikeluarkan berdasarkan dokumen perintah kerja dan bukti pengeluaran suku cadang, biasanya proses *billing service* juga membuat pencetakan kuitansi dan faktur pajak untuk bukti nota pembayaran.

2.6 Standar Operasional Prosedur

2.6.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah sekumpulan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika.

(Evianti, 2019) Menjelaskan Standar operasional prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. (Irawati, 2016) Menjelaskan standar operasional prosedur adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan.

Menurut pendapat dari beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan SOP adalah suatu kumpulan dokumen tertulis yang berisikan prosedur-prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis dari semua kegiatan rutin yang dilakukan oleh perusahaan yang menjadi pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

2.6.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan utama dari penyusunan SOP adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat (R.N 2017). Berikut ini merupakan tujuan dan fungsi dari SOP yaitu :

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
4. Menjaga kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalisir kesalahan atau kegagalan, keraguan, duplikasi, ketidakefesiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Institusi Magang

3.1.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 1. PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim

Auto 2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak 1975 dengan nama Astra Motor Seles dan pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000, dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra Internasional Tbk.

Pada saat ini Auto 2000 menjadi retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai pasar sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Saat ini Auto 2000 memiliki 126 outlet (terdiri dari 13 outlet yang hanya melayani jual beli kendaraan, 97 outlet VSP- melayani jual beli & service, 16 outlet VSP+BP-melayani jual beli & service kendaraan pengecatan body kendaraan dan 6 fasilitas *Body & Paint* yang berdiri sendiri). Auto 2000 berkerjasama dengan 840 Partshop yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjamin keaslian dari suku cadang setiap produk Toyota. Di Lampung Auto 2000 memiliki 6 outlet, salah satunya yaitu Auto 2000 Way Halim yang dibuka pada tahun 2017 merupakan cabang yang ke 106 di

Indonesia, yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Km. 10, Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung.

Auto 2000 Way Halim merupakan outlet yang menyediakan jual & beli kendaraan, *service* kendaraan untuk jasa *service Body & Paint* (BP) yang hanya terdapat pada Auto 2000 Way Halim untuk cabang Bandar Lampung dan menyediakan jasa *service General Ripair* (GR).

3.1.1 Visi dan Misi Auto 2000

Auto 2000 memiliki visi menjadi Dealer Toyota terbaik dan terandal di Indonesia melalui proses kelas dunia, sedangkan misi dari Auto 2000 adalah membantu pelanggan menikmati mobilitasnya.

3.1.2 Tujuan Budaya Auto 2000

Auto 2000 mempunyai budaya yaitu *FIRST* singkatan dari *Focus on costumers, Intergrity, Respect for other, Strive for excellence and teamwork*. Yang dijelaskan mengenai tujuan budaya adalah :

1. *Focus On Coustumer* (Fokus pada pelanggan)
Dengan memberikan pelayanan yang berkesan dan melebihi harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban dan keandalan (*Ease, Persoonal, Reliable*)
2. *Integrity*
Bekerja dengan jujur, tulus, sesuai dengan sikap dan perbuatan yang sesuai dengan ketentuan dan ketetapan perusahaan.
3. *Respect for other*
Selalu menghargai keberadaan individu maupun kelompok secara *obyektif* dan adil.
4. *Strive for ecxcellence*
Semangat dalam melakukan Kaizen dan Inovasi untuk mencapai kualitas kerja yang terbaik dan siap menghadapi segala perubahan.

5. *Team work*

Saling melengkapi pada saat berinteraksi antar individu sesuai dengan peran dan tanggung jawab guna mendorong perkembangan pribadi dalam bekerja dan memaksimalkan kinerja setiap karyawan.

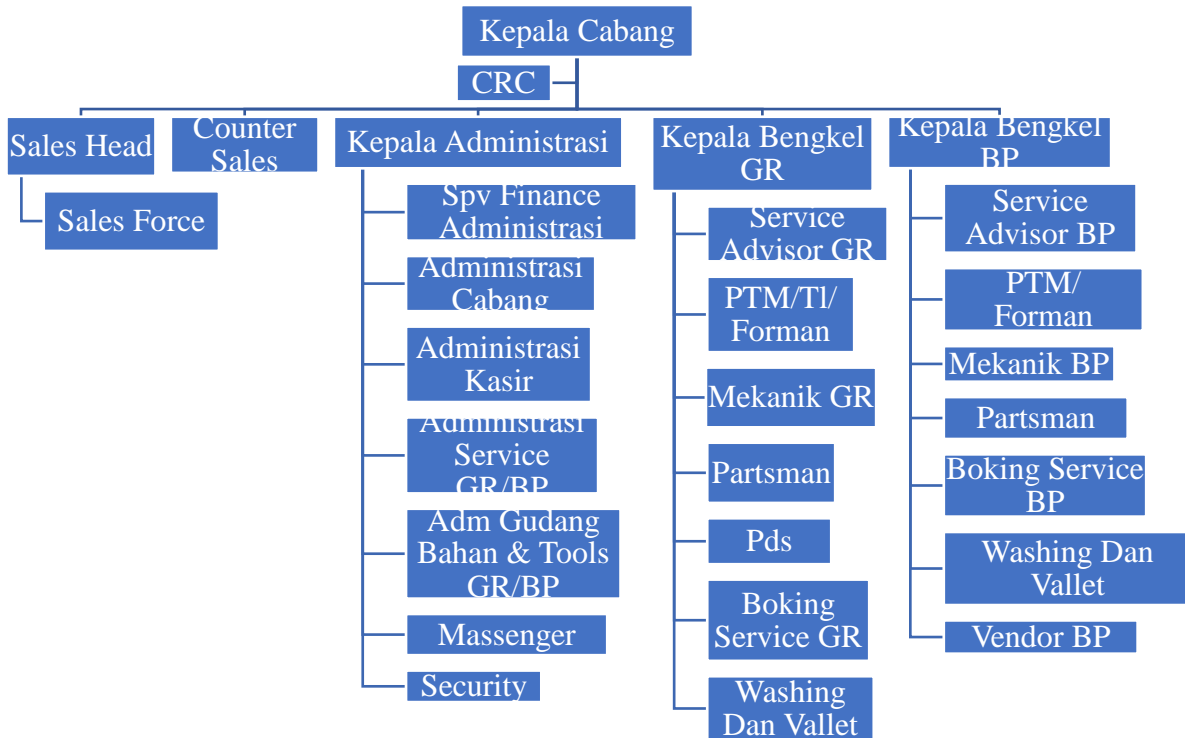
3.1.3 Logo



Gambar 2 Logo PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim

3.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Struktur organisasai merupakan susunan jabatan antara setiap bagian yang akan ada pada suatu instansi atau perusahaan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing. Adapun struktur PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim

Secara garis besar wewenang dan tanggungjawab (*Job Description*) masing-masing bagian pada Auto 2000 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Branch Head* (Kepala Cabang)

- a) Melakukan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, *service* dan mengoptimalkan sumber daya manusia agar dapat mencapai target dalam perusahaan.
- b) Membuat perencanaan strategis, *policy*, arahan dan target cabang sesuai dengan *guide line* dari pusat.
- c) Melakukan pembatahan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan)
- d) Memberikan diskon dan komisi yang sesuai dengan regulasi yang ada.

2. Kepala Administrasi

- a) Memimpin dan bertanggung jawab dengan pelaksanaan yang menyangkut hal-hal administrasi pada perusahaan.
- b) Mengawasi stock kendaraan.

3. *Costumers Realitions Coordinator* (CRC)

- a) Bertindak sebagai jendela informasi tentang kualitas bagi pelanggan dalam bidang penjualan dan pelayanan pascajual (*service* dan *Parts*), dan menangani tentang masalah administrasi dan keuangan.
- b) Berperan sebagai jendela informasi untuk cabang, seperti program yang sedang dijalankan pada cabang dan program dari *head office* yang berjalan pada cabang.

4. *Sales Head*

- a) Membantu kepala cabang dalam penyusunan program penjualan.
- b) Merencanakan kegiatan *promosi*.
- c) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan berusaha menarik pelanggan baru.

5. *Salesforce & Counter Sales*

- a) Memasarkan produk yang dipasarkan ke pelanggan.
- b) Perluasan area pemasaran dan pencarian relasi baru.
- c) Mengikuti perkembangan dan mengantisipasi situasi pasar.
- d) Menciptakan hubungan baik dengan relasi dan menerapkan kebijakan perusahaan dengan menjual jasa dengan distributor.

6. *SPV Finance Administrasi*

- a) Mengurus surat berharga perusahaan
- b) Mencatat, mengecek aktivitas modal kas sesuai dengan kebijakan perusahaan
- c) Mengetahui piutang cabang.

7. *Administrasi Kasir*

- a) Memproses setiap pemasukan kas dan pengeluaran kas dengan jelas.
- b) Mengelola uang tunai untuk kas kecil, kas besar dan kas untuk kegiatan *supply order*.
- c) Mengkonfirmasi kepada admin atas setiap uang yang masuk pada kas atau kas yang dikirimkan pusat/asuransi.
- d) Melayani pembayaran *service* tunai, dp dan kilau dan pembayaran uang muka pembelian kendaraan.

8. *Kepala Bengkel*

- a) Mengelola seluruh kegiatan bengkel.
- b) Membuat perencanaan dan memastikan perencanaan revenue workshop, *Unit Entry and Car Return* sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan.
- c) Pemberian atau penolakan diskon untuk *costumer* atau perjanjian kerja sama yang sesuai dengan SOP.
- d) Menjaga dan meningkatkan pelayanan bengkel.
- e) Memberikan diskon dan komisi sesuai dengan regulasi yang ada.
- f) Menegur, mengarahkan, memberikan *reward and punishment* kepada karyawan bawahannya.

9. *Service Advisor (SA)*

- a) Memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan yang ingin *service* dengan cara mendengarkan, menganalisis, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan estimasi waktu serta biaya yang dikeluarkan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian dan kelengkapan data kendaraan pelanggan.
- b) Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- c) Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apabila *service* kendaraan sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- d) Menyerahkan kembali kendaraan yang telah *diservice* kepada pelanggan dalam keadaan bersih berikut juga dengan parts bekas sesuai dengan pemeriksaan kendaraan (FPK).
- e) Melakukan follow up ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan setelah diperbaiki di bengkel.

10. *Administrasi Service*

- a) Menerima Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang telah selesai diproses oleh bengkel.
- b) Melakukan *Billing* dan *Invoice* dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh *Service Advisor (SA)*.
- c) Melakukan monitoring terhadap Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang belum selesai (WIP).
- d) Membuat laporan mingguan dan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Pembebanan dan lain-lain.
- e) mengarsip PKB, kertas carbon tagihan asuransi, WIP dan surat keluar kendaraan.

- f) Melakukan *Billing* asuransi yang diberikan oleh *Service Advisor* jika pelanggan menggunakan asuransi yang berkerjasama dengan perusahaan, melengkapi data-data pelanggan yang dibutuhkan untuk melakukan *service* seperti KTP, surat keterangan puas, dan Surat Perintah Kerja (SPK) yang diberikan oleh perusahaan asuransi.

11. PTM (Pembagi Tugas Mekanik)/Foreman

- a) Memberikan pembagian tugas kepada grup para mekanik yang dibawahinya dan membantu mekanik sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar.
- b) Memimpin tugas *foreman* dan mekanik.
- c) Menganalisis catatan keluhan dari pemilik kendaraan.
- d) Bertanggungjawab atas penilaian kinerja mekanik selama mengerjakan *checking* sebelum kendaraan diserahkan ke *Service Advisor*.

12. Mekanik

- a) Menjalankan pekerjaan bengkel sesuai dengan perintah yang ada pada PKB dan sesuai dengan standar pengerjaan K3 yang berlaku.
- b) Menginformasikan kerusakan yang ditemukan pada kendaraan diluar dari PKB kepada *Forman* untuk ditindak lanjuti.
- c) Memeriksa kendaraan yang telah selesai diperbaiki apakah sudah sesuai dengan PKB sebelum kendaraan diperiksa oleh *Forman*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim dalam prosedur *Billing Service* tunai pada divisi *Body & Paint* dimana dilakukannya pencetakan *faktur* dan kuitansi *service* yang dilakukan menggunakan sistem *toyota Dealer Management System* (TDMS) sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur, mulai dari mendapatkan dokumen berupa Perintah kerja bengkel, *create order* pekerjaan luar, pencetakan *faktur service* dan pencetakan kuitansi *service*.
2. Adapun hambatan dalam prosedur *billing service* tunai pada divisi *Body & Paint* yaitu Admin yang tidak *standby* di meja kerja, perangkat kerja yang tidak layak dan lama sehingga terkadang mati tiba-tiba dan eror, sistem toyota pada saat jam kerja.
3. Adapun cara mengatasi kendala dengan cara penambahan karyawan, pengecekan berkala tetang sistem dan memberikan pemberitahuan mengenai pembaharuan sistem, dan pengecekan perangkat kerja yang tidak layak untuk diperbaharui dengan perangkat kerja yang lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan penelitaian yang telah dilakukan ada beberapa saran Dalam Prosedur *Billing Service* Tunai Pada Divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim agar kedepannya kegiatan berjalan dengan baik dan lancar yaitu:

1. Perbaiki sistem aplikasi dan perbaharui perangkat kerja untuk menudukung kinerja PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim sehingga prosedur *billing service* akan berjalan dengan lancar tanpa ada kendala sehingga

berdampak baik pada proses penyelesaian sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

2. Penambahan sumber daya manusia yang kompeten diperlukan agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan cepat untuk pelayanan *billing service* tunai.
3. Bagi penulis selanjutnya, yang akan mengambil tema serupa atau sama diharapkan penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian,

DAFTAR PUSTAKA

- KBBI. (2023). *Arti Nama Administrasi*. Diambil kembali dari Kbbi: <https://kbbi.web.id/administrasi>
- Nafari, M. (2016). *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Selemba Empat.
- Marlina Lina, M. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Unigal*. Diambil kembali dari <https://jurnal.unigal.ac.id/>
- Nasution, F. H. (2016, Juli). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Warta*.
- Pratama, P. (2014). Sistem Informasi dan Implementasinya. *Informatika*.
- Rahman, M. M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makasar: Cv Sah Media.
- Sakti, E. M. (2021). Pengembangan Fitur Invoice Pada Jasa Titip Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah: Fifo*.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. *Indomedia Pustaka*.
- Yulianto, A. (2020, April). Perancangan Sistem Informasi Pembuatan E-Invoice Pada PT. Hasta
- Ardiyose. (2013). *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Cedekia Press.
- Baridwan, Z. (n.d.). *Sistem akuntansi, Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi Kelima. Yogyakarta.
- Alamsyah, D. (2016). Jurnal Teknik. *Pengembangan Purwarupa Sistem Proteksi Hybrid Keaslian Faktur Elektronik (E-Invoice) Pada E-Bisnis Menggunakan Qr Code, Steganografi Dan Kriptografi*.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. *Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*.
- Sukrianto, D. (2017). Jurnal Intra-Tech. Penerapan Teknologi Barcode Pada Pengolahan Data Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), 1(2): 20-26.
- Irawati, R. (2016). Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku*.

Evianti, D. (2019). Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT. Smartelco Solusi Teknologi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* Vol. 7 No. 3, 2019 pg. 361-368 IBI Kesatuan ISSN 2337-7852, 2.

R.N, R. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)* (A. Mahardika & T. N.F, Eds.). Huta Publisher.

Fadhil, M. R. (2017). *Permintaan dan pengeluaran suku cadang pada auto 2000 way halim.*