

**PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL TOWASS PADA KENDARAAN  
TOYOTA DI AUTO 2000 RADEN INTAN**

**(TUGAS AKHIR)**

**Disusun Oleh :  
Vera Miranda**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**TAHUN 2024**

## **ABSTRAK**

### **PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL TOWASSS PADA KENDARAAN TOYOTA DI AUTO 2000 RADEN INTAN**

**Oleh :  
Vera Miranda  
1906061027**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan arsip digital TOWASSS pada kendaraan Toyota di AUTO 2000 Raden Intan. Pengelolaan arsip dalam suatu instansi, lembaga, organisasi maupun perorangan menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam proses pemeliharanya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini ialah Pengelolaan arsip digital di PT. Astra International Tbk - Auto 2000 Raden Intan dilakukan melalui website *Toyota Online Warranty & After Sales Support System* (TOWASSS) memiliki SOP dalam mengelola arsip digital meliputi proses alih media arsip, penyimpanan arsip digital, dan penemuan kembali arsip digital.

**Kata kunci : Pengelolaan, Arsip Digital**

## **ABSTRACT**

### ***DIGITAL TOWASS ARCHIVE MANAGEMENT ON TOYOTA VEHICLES AT AUTO 2000 RADEN INTAN***

***By :  
Vera Miranda  
1906061027***

*This research aims to determine the management of TOWASSS digital archives on Toyota vehicles at AUTO 2000 Raden Intan. Archive management in an agency, institution, organization or individual is a very important requirement in the maintenance process. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques use observation and documentation techniques. The results of this research are digital archive management at PT. Astra International Tbk - Auto 2000 Raden Intan is carried out through the Toyota Online Warranty & After Sales Support System (TOWASSS) website which has an SOP for managing digital archives including the process of transferring archive media, storing digital archives and rediscovering digital archives.*

***Keywords: Management, Digital Archives***

**PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL TOWASS PADA KENDARAAN  
TOYOTA DI AUTO 2000 RADEN INTAN**

**Oleh :  
Vera Miranda**

**Tugas Akhir**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md)**

**Pada**

**Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**TAHUN 2024**

Judul Tugas Akhir : **PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL TOWASSS  
PADA KENDARAAN TOYOTA DI AUTO 2000  
RADEN INTAN**

Nama Mahasiswa : *Vera Miranda*

Nomor Pokok Mahasiswa : **1906061027**

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

*Mediya*  
**Mediya Destalia, S.A.B., M.AB**  
NIP 198512152008122002

**MENGESAHKAN**

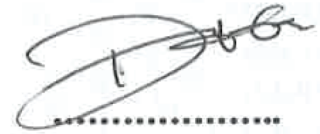
1. Tim Penguji  
Ketua Penguji

: **Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B**  
NIP. 198512152008122002



Penguji Utama

: **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si**  
NIP. 198212122008012017



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**  
NIP. 19610807 198703 2001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : **13 Juni 2024**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vera Miranda  
NPM : 1906061027  
Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “Pengelolaan Arsip Digital TOWASSS pada Kendaraan Toyota di Auto2000 Raden Intan” adalah benar hasil karya penulis sendiri, bukan plagiat ataupun dibuatkan 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 manapun.

Bandar lampung, 10 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



**Vera Miranda**  
**NPM. 1906061027**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Vera Miranda biasa dipanggil Vera, penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 30 November 2000 sebagai anak pertama dari dua bersaudara dari Bapak Narman Hendrawan dan Nely Surawarni. Jenjang pendidikan penulis bermula dari taman kanak-kanak Aisyiyah Bandar Lampung, Lalu dilanjutkan ke Sekolah Dasar Muhammadiyah 1 Bandar Lampung pada tahun 2006 dan dilanjutkan dijenjang Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah 3 Bandar Lampung 2012 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 8 Bandar Lampung pada tahun 2015 sampai tahun 2018. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswi jurusan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung. Selain mengikuti perkuliahan, penulis juga aktif dalam kepengurusan Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran Universitas Lampung pada periode 2019 – 2021 sebagai anggota. Penulis kembali menjabat di kepengurusan Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran Universitas Lampung pada periode 2022-2023 menjabat sebagai Sekretaris Umum. Selain itu penulis juga mengikuti kegiatan diluar kampus yaitu Komunitas Jalan-Jalan Edukasi (JJE) periode 2019 sampai dengan sekarang sebagai anggota.



## PERSEMBAHAN

Assalamualaikum.wr.wb.

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunianya.

Dengan ini saya ingin mempersembahkan karya tulis saya ini kepada :

Kedua orang tua saya yang telah sabar dan tidak pernah hentinya mendoakan saya untuk keberhasilan saya dalam menjalankan perkuliahan serta pengorbanan kedua orang tua yang telah membiayai perkuliahan dan tidak dapat terbayarkan pengorbanannya.

Terima kasih untuk Sahabat kampus saya Marina dan Andini yang sudah sabar dan selalu mengingatkan saya dalam hal apapun.

Terima kasih juga untuk teman teman kampus seperjuangan atas *support* dan semangatnya

Terima kasih juga untuk Almamater tercinta, Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi D-III Administrasi Perkantoran 2019

## MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

(Vera Miranda)

*“It’s fine to fake it until you make it, until you do it, until it true”*

(Taylor Swift)

“Sesungguhnya, bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(Q.S Al-Insyirah : 6-7)

## SAN WACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Pengelolaan Arsip Digital TOWASSS pada Kendaraan Toyota di AUTO 2000 Raden Intan**” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Administrasi Perkantoran Universitas Lampung.

Akhirnya penulis menyadari telah mendapatkan banyak dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan selaku dosen pembimbing tugas akhir terima kasih banyak atas motivasi, saran dan dukungannya selama proses mengerjakan tugas akhir ini.
3. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si selaku penguji tugas akhir terima kasih atas saran dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Evan Adi Saputra selaku Service Advisor dan juga selaku Mentor Pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan, masukan, nasehat, berbagi pengetahuan, serta pengalaman kepada penulis selama proses penelitian dan menyusun tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran yang telah memberikan banyak ilmu, arahan serta bimbingan.
6. Papa, Mama, adikku tercinta yang selalu memberi semangat, kasih sayang, nasehat, dan motivasi serta doa yang selalu mengiringi penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan serta menyemangati dalam pembuatan tugas akhir ini.

7. Sahabat seperjuangan Marina Nur Fadilla yang telah mensupport dan mengingatkan penulis dalam hal apapun.
8. Seluruh rekan – rekan seangkatan sebagai rekan yang sangat baik dan kooperatif selama masa perkuliahan, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan laporan.

Penulis menyadari sebagai manusia tidak akan pernah luput dari kesalahan, sehingga tugas akhir ini sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak .

Penulis juga berharap semoga Allah SWT meridhoi penelitian dan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk semua serta membalas kebaikan kalian dalam keridhoannya.

Bandar Lampung, 10 Juni 2024

**Vera Miranda**

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Pernyataan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Riwayat Hidup</b> .....	<b>vii</b>
<b>Persembahan</b> .....	<b>viii</b>
<b>Motto</b> .....	<b>ix</b>
<b>San Wacana</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Penelitian .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Metode Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pengertian Pengelolaan .....	5
2.1.1 Tujuan Pengelolaan .....	6
2.1.2 Fungsi Pengelolaan .....	7
2.2 Pengertian Arsip.....	9
2.2.1 Fungsi Arsip .....	10
2.2.2 Asas Kearsipan.....	10
2.2.3 Prinsip Kearsipan .....	13
2.3 Pengertian Digital Arsip .....	13
2.3.1 Kedudukan Digital Arsip .....	14

2.3.2 Karakteristik Digital Arsip .....	14
2.3.3 Pengelolaan Digital Arsip .....	15
2.3.4 Penemuan Kembali Arsip Digital.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	17
3.1.1 Sejarah Auto 2000 .....	17
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	19
3.1.3 Profil Perusahaan .....	19
3.1.4 <i>Value Proposition</i> Perusahaan .....	20
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	21
3.3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Magang .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil .....	28
4.2 Pembahasan .....	37
4.2.1 Pengelolaan Arsip Digital di PT. Astra International Tbk – Auto 2000 Raden Intan .....	37
4.2.2 Kelebihan dan Kekurangan Arsip Digital melalui TOWASSS	41
4.2.3 Kendala dalam Pengelolaan Arsip Digital melalui TOWASSS	44
4.2.4 Upaya Peningkatan Pengelolaan Arsip Digital melalui TOWASS .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Auto 2000 .....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Head Office .....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk - Auto 2000 Cabang Raden Intan Lampung .....	21
Gambar 4.1 Bagan digitalisasi arsip dan <i>claim free part &amp; service</i> .....	29
Gambar 4.2 Login Website TOWASSS .....	29
Gambar 4.3 Halaman Utama TOWASSS .....	30
Gambar 4.4 <i>Submission Claim</i> .....	31
Gambar 4.5 Halaman <i>Claim Maintenance Screen</i> .....	31
Gambar 4.6 Mengisi data dari PKB ke <i>Free Labor &amp; Part Claim Dealer</i> .....	32
Gambar 4.7 Perintah Kerja Bengkel (PKB) .....	33
Gambar 4.8 Perintah Kerja Bengkel pada Toyota <i>Home Service</i> (THS) .....	33
Gambar 4.9 <i>Claim Condition</i> dan <i>History</i> .....	34
Gambar 4.10 Bagian <i>Part</i> .....	34
Gambar 4.11 Isi <i>part free service</i> pada kendaraan Toyota .....	35
Gambar 4.12 Bagian <i>sublet</i> .....	35
Gambar 4.13 Bagian <i>Labor</i> .....	36
Gambar 4.14 Bagian <i>claim adjusment</i> .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 SOP Pengelolaan Digitalisasi Arsip TOWASSS .....	38
Tabel 4.2 Data jumlah klaim <i>free part and service</i> Auto 2000 Raden Intan Tahun 2022 .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jutlak Service FPC .....	51
Lampiran 2 Digitalisasi Arsip .....	51
Lampiran 3 Foto Kegiatan Penelitian .....	52
Lampiran 4 Foto Penulis bersama Mentor Pembimbing .....	53
Lampiran 5 Foto bersama HRD Auto 2000 Raden Intan dan Dosen Pembimbing Lapangan .....	53
Lampiran 6 Foto Bersama Bagian Administrasi Cabang.....	54
Lampiran 7 Foto Bersama Bagian Booking Service dan Administrasi Service .....	54
Lampiran 8 Foto Bersama Service Advisor, PTM dan Mekanik .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, informasi menjadi kebutuhan penting bagi setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Keseluruhan kegiatan organisasi, instansi, maupun perusahaan pada dasarnya membutuhkan informasi. Oleh karena itu, informasi menjadi bagian yang sangat penting untuk mendukung seluruh proses kegiatan administrasi. Salah satu sumber informasi yang digunakan saat ini ialah arsip. Sebagai rekaman dari seluruh aktifitas perusahaan, arsip berfungsi sebagai pusat ingatan, alat bantu pengambilan keputusan, bukti eksistensi perusahaan serta untuk kepentingan perusahaan.

Terlebih dalam situasi pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 lalu, aktifitas perkantoran menjadi lebih sulit. Untuk menghindari penyebaran virus ditengah meningkatnya Covid-19, pemerintah menghimbau instansi, pemerintah maupun swasta untuk menetapkan kebijakan *Work From Home* maupun *Hybrid*. Keseluruhan kegiatan perkantoran menjadi terhambat karena adanya pandemi Covid-19. Untuk itu segala kegiatan perkantoran yang disimpan dalam bentuk arsip fisik juga harus dilakukan dengan menggunakan arsip digital seperti database, website internal perusahaan, serta program komputasi lainnya.

Pengelolaan arsip dalam suatu instansi, lembaga, organisasi maupun perorangan menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam proses pemeliharanya. Pemeliharaan arsip yang baik sangat menentukan proses pencarian arsip yang sudah tersimpan. Arsip harus dikelola dengan baik, hal ini karena arsip merupakan catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang dibuat oleh instansi, lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan.

Menurut Deserno dan Kynaston (2005:60) arsip sebagai dokumen dalam semua media yang mempunyai nilai historis atau hukum sehingga disimpan secara permanen. Pengelolaan merupakan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut George R Terry pengelolaan merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Arsip elektronik atau sering disebut juga arsip digital merupakan arsip yang sudah mengalami perubahan bentuk fisik dari lembaran kertas menjadi lembaran elektronik. Proses konversi arsip dari lembaran kertas menjadi lembaran elektronik disebut alih media. Sementara jika dikaitkan dengan istilah digitalisasi, digitalisasi adalah “proses pemberian atau pemakaian system digital”. Berdasarkan arti kata dari digital atau digitalisasi, maka kaitan antara istilah digital atau digitalisasi dengan arsip adalah dalam konteks medianya. Dimana penyimpanan arsip dilakukan dalam bentuk digital, sehingga menjadi arsip digital atau disebut sebagai arsip digital.

Dengan demikian yang dimaksud arsip digital adalah data (arsip) yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat atau dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat digunakan atau dimanfaatkan.

Auto 2000 (PT. Astra International Tbk) merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan dan perbaikan serta penyediaan suku cadang dan aksesoris resmi Toyota di Indonesia. Berawal dari jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk.

Penulis memilih Auto 2000 Raden Intan sebagai tempat melakukan Penelitian karena dalam proses pengelolaan perusahaan memanfaatkan arsip digital dalam bentuk komputasi di setiap bidangnya, seperti bidang Administrasi Keuangan,

Administrasi Service, Booking Service, Sales Advisor, Administrasi Part dan Material.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana proses pengelolaan arsip digital TOWASS pada kendaraan Toyota di PT. Astra Internasional Tbk- Auto 2000 Raden Intan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengelolaan arsip digital TOWASSS pada kendaraan Toyota di PT. Astra Internasional Tbk- Auto 2000 Raden Intan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pengelolaan arsip digital.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Astra Internasional Tbk- Auto 2000 Raden Intan Lampung khususnya dalam hal pengelolaan arsip digital.

## **1.5 Metode Penelitian**

Dalam pengumpulan data yang digunakan untuk bahan penelitian tugas akhir penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif antara lain :

### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi kemudian digunakan untuk membuktikan kebenaran dari penelitian yang sedang dilakukan. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melihat, mengamati, dan mempraktikkan secara langsung pengelolaan

arsip digital melalui website TOWASSS pada kendaraan Toyota di Auto 2000 Raden Intan Lampung.

## 2. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data dengan teknik dokumentasi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan tugas akhir yang diambil dari sumber dokumen arsip yang dimiliki oleh perusahaan. Dokumen yang digunakan penulis dalam tugas akhir meliputi data arsip dari Auto 2000 Raden Intan Lampung.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pengelolaan**

Pengelolaan adalah proses memastikan pengawasan terhadap semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan adalah kegiatan mengubah sesuatu agar menjadi lebih baik atau bernilai dari sebelumnya. Hal ini juga dapat diartikan sebagai administrator melakukan sesuatu untuk menyesuaikan dengan kebutuhan agar lebih baik dan berguna.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018) Pengelolaan adalah pokok inti dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya. Secara umum pengelolaan dapat diartikan sebagai pengadministrasian, pengaturan atau penataan suatu kegiatan. Pengelolaan merupakan sistem yang berfungsi untuk mengelola sesuatu. Adapun pengertian pengelolaan menurut para ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut SP. Siagian (2019), pengelolaan merupakan suatu kemampuan untuk memperoleh hasil melalui orang lain dalam rangka pencapaian tujuan.
2. Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses

mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

3. Terry (2009:9) mengemukakan bahwa Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan berdasarkan perspektif islam yaitu merupakan tanggung jawab manusia yang diberikan oleh Allah Swt, yaitu berupa jiwa kepemimpinan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai (Hasbiyallah dan Sujudi, 2019:6). Suatu kegiatan akan mencapai tujuannya jika dapat melakukan pengelolaan dengan baik, begitupun sebaliknya jika dalam pengelolaannya kurang baik maka akan menghambat pencapaian tujuan.

### **2.1.1 Tujuan Pengelolaan**

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Menurut Yusuf dan Zulaikha (2020) ada beberapa tujuan pengelolaan :

1. Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan- tujuan yang saling bertentangan.
3. Untuk mencapai efisien dan efektivitas.

Menurut Afifudin (2010:3) tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, langkah- langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- f. Menentukan ukuran untuk menilai
- g. Mengadakan pertemuan
- h. Pelaksanaan.
- i. Mengadakan penilaian
- j. Mengadakan review secara berkala.
- k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

Tujuan dari pengelolaan arsip ialah kemudahan pencarian data, mengantisipasi kehilangan dokumen/file, mendukung keberhasilan organisasi dan apabila diperlukan data lama dapat dicari atau digunakan kembali. Metoda yang digunakan adalah mempelajari tata cara pengelolaan arsip digital berdasarkan teori yang ada kemudian dibandingkan dengan tata cara pengelolaan arsip digital yang ada di Auto 2000 Raden Intan. Oleh karena pentingnya sebuah arsip, maka pengelolaannya perlu ditangani secara khusus pula, agar sewaktu-waktu arsip tersebut diperlukan dapat ditelusuri keberadaannya.

### **2.1.2 Fungsi Pengelolaan**

Adapun fungsi – fungsi dari pengelolaan adalah sebagai berikut (Hasbiyallah dan Sujudi, 2019: 11-13) :

#### **1. Perencanaan**

Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan rasional dan sistematis dalam menetapkan keputusan yang berisi kegiatan atau langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Perencanaan secara sederhana dapat diartikan sebagai proses atau tahap persiapan untuk mengerjakan sesuatu di



masa yang akan datang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya perencanaan maka sekolah/ suatu lembaga tidak dapat menjawab pertanyaan apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapainya.

Perencanaan merupakan suatu proyeksi mengenai apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jone (dalam Hasbiyallah dan Sujudi, 2019: 19) mengatakan bahwa: “Planning is the process of selecting and developing the best course of action to accomplish an objective”. Perencanaan adalah proses pemilihan dan pengembangan dari perbuatan yang paling baik dan menguntungkan untuk mencapai tujuan. Perencanaan juga sering dikatakan sebagai jembatan yang menghubungkan kesenjangan masa kini dan keadaan yang diharapkan pada masa yang akan datang.

## 2. Pengorganisasian

Sejak lahir manusia tidak dapat hidup sendiri melainkan membutuhkan orang lain dalam kehidupannya, oleh karena itu manusia disebut dengan makhluk organisasional. Presthus (dalam Hasbiyallah dan Sujudi, 2019: 42) mengatakan bahwa masyarakat kita itu merupakan organisasi-organisasi. Dikatakan organisasi jika ada kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih, bukan dilakukan oleh satu orang.

Menurut Handoko (dalam Hasbiyallah dan Sujudi, 2019:47) pengorganisasian merupakan pengaturan kerja bersama sumber daya keuangan, fisik, dan manusia dalam organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang memiliki visi dan misi yang sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat tiga unsur organisasi yaitu orang-orang, kerjasama, dan tujuan.

## 3. Pengawasan

Pengawasan merupakan pengontrolan dan evaluasi terhadap aktivitas organisasi juga merupakan pengukuran serta pengoreksian dalam pencapaian tujuan. Dengan adanya pengawasan

kelemahan-kelemahan dan keunggulan-keunggulan akan terlihat sehingga kelemahan-kelemahan tersebut bisa diperbaiki, dan keunggulan-keunggulannya mampu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Terry (dalam Hasbiyallah dan Sujudi, 2019: 199) mengatakan bahwa kunci dasar dalam sistem pengawasan adalah feedback atau umpan balik. Pengawasan merupakan kegiatan lanjutan yang berkaitan dengan usaha yang dilaksanakan sesudah dengan rencana. Adapun mengawasi sendiri mempunyai arti apakah sesuatu yang terjadi sesuai dengan yang seharusnya terjadi. Pengawasan ini juga bertujuan agar pemborosan sumberdaya dapat dihindari, meningkatkan sifat keterbukaan dan akuntabilitas, sebagai pengoreksian yang obyektif apabila terdapat perbedaan antara perencanaan dengan pelaksanaan.

## **2.2 Pengertian Arsip**

Arsip adalah segala sesuatu yang tertulis, bergambar dan terekam yang berisikan penjelasan mengenai suatu hal atau informasi dari suatu peristiwa yang digunakan untuk membantu ingatan dan/atau dapat dijadikan pedoman (Jumiyati, 2009). Arsip berisi sumber-sumber primer yang terakumulasi selama masa hidup suatu individu atau organisasi, dan disimpan untuk menunjukkan fungsi orang atau organisasi tersebut. Menurut undang-undang no. 43 Pasal 1 tahun 2009 tentang kearsipan, “arsip adalah rekaman kegiatan dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam melaksanakan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara “ (Fitriyah, 2019). Menurut Muhidin (2016), arsip adalah dokumen yang disimpan secara sistematis, karena memiliki manfaat tertentu agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan. Arsip menurut Barthos (2013) adalah catatan yang tertulis baik

dalam bentuk gambar maupun keterangan mengenai suatu subyek ataupun peristiwa yang dibuat oleh orang dalam membantu daya ingatan orang tersebut.

Menurut International Council Of Archives (ICA), arsip adalah informasi terekam yang dibuat atau diterima dalam rangka perencanaan, pengendalian pelaksanaan atau penyelesaian kegiatan kelembagaan atau perseorangan dan terdiri atas isi, konteks, dan struktur yang memadai untuk bisa menjadi bukti dari suatu kegiatan (Hazmi, et al, 2017).

### **2.2.1 Fungsi Arsip**

Berdasarkan fungsinya arsip menurut Mustika (2018) di bagi menjadi dua, sebagai berikut :

#### **1. Arsip Dinamis**

Arsip dinamis merupakan sebuah arsip yang masih digunakan dalam kegiatan sehari-hari yang digunakan secara langsung dalam proses kegiatan administrasi. Dalam penciptaan kegiatannya arsip ini disimpan dalam jangka waktu tertentu. Arsip dinamis terbagi menjadi arsip aktif dan arsip Inaktif. Arsip aktif yaitu arsip dinamis yang masih digunakan oleh penggunanya secara terus menerus, sedangkan arsip inaktif merupakan arsip dinamis yang frekuensi penggunaannya telah mengalami penurunan.

#### **2. Arsip Statis**

Sedangkan arsip statis itu merupakan sebuah arsip yang masih digunakan secara terus menerus, bagi kelangsungan hidup suatu instansi. Arsip ini dihasilkan sebagai nilai guna kesejarahan yang telah habis masa retensinya serta berketerangan permanen, yang kemudian diverifikasi oleh ANRI atau lembaga kearsipan di daerah.

### **2.2.2 Asas Kearsipan**

Asas kearsipan adalah pedoman dalam pelaksanaan kegiatan surat menyurat yang disesuaikan dengan kedudukan unit kerja dalam suatu

unit kerja yaitu: penyimpanan terpusat (sentralisasi), penyimpanan bagian atau departemen (desentralisasi) ataupun kombinasi (gabungan) dari keduanya. Adapun ketiga asas tersebut sebagai berikut (Taib, 2021)

:

#### 1. Asas Sentralisasi

Semua arsip yang bersifat dinamis dipusatkan pada satu unit kerja sehingga dalam perguruan tinggi terdapat satu lembaga kearsipan yang dapat mengendalikan seluruh kegiatan kearsipan di dalamnya.

Keunggulannya yaitu :

- 1) Tidak mudah untuk diduplikasikan
- 2) Terpusatnya arsip secara keseluruhan memudahkan pengolahan dan penyimpanannya dilakukan secara seragam sehingga mudah dalam proses pengawasannya
- 3) Arsip sangat cepat ditemukan tanpa menunggu waktu lama
- 4) Penggunaan ruang dan peralatan lebih efisien dan efektif.

Kelemahannya yaitu :

- 1) Petugas kearsipan belum tentu paham dengan permasalahan setiap unit kerja, sehingga dapat terjadi salah persepsi dalam menilai arsip
- 2) Kekhawatiran informasi dengan mudah disebarluaskan
- 3) Semakin luas bagian kearsipan maka makin mudah hilangnya surat.

#### 2. Asas Desentralisasi

Pada asas ini, pengelolaan dan penyimpanan dokumen di serahkan kepada unit masing masing, sehingga setiap unit bisa lebih mudah dalam pencarian arsip yang diperlukan tanpa harus menghubungi terlebih dahulu tingkatan atasnya.

Keunggulannya yaitu:

- 1) Pengelolaan arsip dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan unit kerja

- 2) Keperluan sangat mudah dipenuhi, karena lokasi arsip terdapat pada unit kerja sendiri
- 3) Arsip mudah ditangani dikarenakan penanganan arsip mudah dilakukan dengan baik.

Kelemahannya yaitu:

- 1) Penyimpanan arsip tersebar di beberapa lokasi dan dapat menimbulkan duplikasi arsip yang tersimpan
- 2) Mengharuskan menyediakan peralatan dan perlengkapan arsip sendiri, sehingga penghematan pemakaian peralatan dan perlengkapan sukar dilaksanakan
- 3) Diperlukan lagi untuk melakukan penataran dan Latihan kearsipan kepada petugas baru pada umumnya dan tidak mempunyai latar belakang Pendidikan kearsipan
- 4) Pemusnahan arsip harus dilakukan setiap unit kerja, sehingga merupakan suatu pemborosan.

### 3. Asas Kombinasi

Menggabungkan pelaksanaan pengelolaan arsip yakni asas sentralisasi dan asas desentralisasi. Asas ini sering digunakan untuk mengurangi dampak kerugian yang terdapat pada asas sentralisasi dan desentralisasi. Dalam menangani arsip secara gabungan. Arsip yang masih aktif disebut arsip aktif dan di unit kerja masing-masing pengolahnya, dan arsip yang sudah tdk aktif atau sering disebut arsip inaktif dikelola secara desentralisasi. Dengan demikian pengelolaan arsip aktif secara desentralisasi dan arsip inaktif dilakukan secara sentralisasi.

Keunggulannya yaitu:

- 1) Keseragaman prosedur dan tata kerja
- 2) Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pemberkasan serta arsip dinamis yang hilang
- 3) Mengurangi terjadinya duplikasi arsip dinamis.

Kelemahannya yaitu:

- 1) Arsip dinamis yang bertautan tidak ditempatkan pada tempat yang sama sehingga menyulitkan penggunaannya
- 2) Membutuhkan tenaga yang lebih banyak
- 3) Masalah yang berasal dari sistem sentralisasi dan desentralisasi dibawa ke sistem kombinasi.

### 2.2.3 Prinsip Kearsipan

Prinsip kearsipan menurut Mirmani (2014) ada dua prinsip kearsipan yang perlu diperhatikan dalam pemeliharaannya.

Prinsip yang pertama yaitu *provenance*, istilah *provenance* berasal dari kata perancis yang artinya asal usul, dapat diartikan bahwa arsip harus disimpan berdasarkan sumber pencipta arsipnya. Prinsip kedua adalah *original order* atau prinsip aturan asli.

Pemeliharaan arsip sesuai dengan prinsip akan memberikan penyediaan bahan bukti tentang sifat penciptanya sehingga memudahkan untuk mengatur, mendeskripsikan dan mengadministrasi secara efektif dan efisien (Mirmani, 2014).

## 2.3 Pengertian Digital Arsip

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah digital adalah “*berhubungan dengan angka – angka untuk system perhitungan tertentu*”, berdasarkan arti istilah tersebut apabila dikaitkan dengan arsip adalah konteks medianya, dengan demikian pengertian dari digital arsip adalah data yang disimpan dan diubah dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat dan dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolahnya, sehingga arsip bisa digunakan atau dimanfaatkan secara lebih efektif dan efisien di kemudian hari (Muhidin et al., 2016).

Dengan demikian yang dimaksud arsip digital adalah data (arsip) yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode - kode biner yang dapat dibuka, dibuat atau dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat digunakan atau dimanfaatkan.

### **2.3.1 Kedudukan Digital Arsip**

Kedudukan arsip digital dapat dilihat dalam dua perspektif yaitu :

1. Dalam perspektif media penyimpanan arsip

Dalam persepektif media penyimpanan arsip, kedudukan arsip digital termasuk dalam kelompok arsip media baru, yaitu arsip yang isi informasi dan bentuk fisiknya direkam dalam media magnetik menggunakan perangkat elektronik atau dalam bentuk media citra bergerak, gambar statik dan rekaman suara yang diciptakan dalam rangka pelaksanaan kegiatan organisasi, maupun perorangan (Euis Syariasih, 2012). Dengan demikian arsip digital termasuk pada kelompok arsip elektronik. Arsip elektronik adalah arsip yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktivitas dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer (Sambas dan Hendri, 2016:426).

2. Dalam perspektif proses pengelolaan media arsip

Sementara dalam persepektif proses kegiatan pengelolaan arsip, kegiatan pengelolaan arsip digital termasuk pada sistem pengelolaan arsip manual dan elektronik (hybrid system) atau otomatisasi pengelolaan arsip. Pengelolaan arsip sistem hibrid ini, sebagian dilakukan melalui media manual/kertas dan sebagian lagi melalui media elektronik

### **2.3.2 Karakteristik Digital Arsip**

Digital arsip tentu berbeda dengan manual arsip, dari segi bentuk sampai penyimpanannya juga berbeda, untuk mengenali hal tersebut ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh digital arsip diantaranya adalah media penyimpanan yang sangat berbeda bentuknya dengan dokumen fisik aslinya, digital arsip tidak dapat dibaca secara langsung tanpa menggunakan alat bantu pembaca digital seperti komputer atau sejenisnya dan penyimpanan digital arsip harus bisa diintegrasikan ke

dalam server komputer (Muhidin et al., 2016). Media pembaca digital yang sering digunakan adalah hardisk, kartu penyimpanan, SSD dan lainnya, karena memiliki kapasitas yang besar dan harganya relative murah, daya tahan yang cukup baik, dan dapat diintegrasikan ke dalam sistem server komputer.

### **2.3.3 Pengelolaan Digital Arsip**

Kegiatan pengelolaan arsip digital meliputi dua hal yakni penyimpanan arsip dan penemuan kembali arsip. Dalam penyimpanan digital arsip berawal dari kegiatan alih media arsip dengan menggunakan alat pemindai (*scanner*). Pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Pasal 40, disebutkan bahwa alih media arsip merupakan salah satu cara (kegiatan) dalam pemeliharaan arsip dinamis. Jika dilihat dari tujuannya, setidaknya ada dua tujuan dilakukannya alih media arsip, yaitu (1) untuk mempercepat layanan akses (aktif dan inaktif), dan (2) untuk pelestarian arsip (statis statis). Tujuan alih media arsip untuk mempercepat layanan akses arsip, dilakukan terkait tujuan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. (Sambas dan Hendri, 2016: 411).

Proses pengarsipan dilakukan proses pemindaian untuk merubah ke dalam bentuk digital. Dengan proses digitalisasi ini proses pencarian dan titik temu kembali arsip dapat dengan mudah dilakukan. Hal yang terpenting dalam proses digitalisasi ini bukan berarti menghilangkan dokumen arsip asli. Khusus hal-hal tertentu dokumen arsip asli tetap harus disimpan dan menjadi bukti dalam suatu permasalahan hukum. Digitalisasi hanya digunakan untuk mempermudah proses pencarian dan mengurangi tembusan arsip dalam bentuk fotokopi.

Sementara itu (Sambas dan Hendri, 2016: 412) mengkategorikan beberapa tahapan yang dapat dilakukan dalam kegiatan penyimpanan arsip digital, khususnya yang terkait alih media arsip dari media kertas ke media elektronik, yaitu:



1. Menyiapkan surat/naskah dinas yang akan dialih ke media.
2. Melakukan scanning terhadap naskah/surat.
3. Membuat folder-folder pada komputer, sebagai tempat penyimpanan surat atau naskah dinas yang telah di scan.
4. Membuat hyperlink yaitu menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil scan.
5. Membuat kelengkapan administrasi alih media, yang terdiri dari:  
(a) Surat Keputusan Tim Alih media, (b) Berita acara persetujuan alih media, (c) Berita acara legalisasi alih media, (d) Daftar arsip usul alih media, dan (e) Daftar Arsip Alih media.

#### **2.3.4 Penemuan Kembali Arsip Digital**

Proses penyimpanan arsip digital yang kedua yakni penemuan kembali arsip digital. Proses penemuan kembali arsip digital ini bisa dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan organisasi maupun pribadi. Ada beberapa tahapan yang dilakukan pada proses penemuan kembali arsip digital. Untuk melakukan proses penemuan kembali arsip digital, maka dilakukan tahapan berikut ini (Sambas dan Hendri, 2016) :

1. Menyiapkan perangkat komputer, di mana arsip tersebut disimpan.
2. Membuka website daftar arsip yang menyimpan file-file arsip yang akan dicari.
3. Melakukan pencarian file arsip pada daftar arsip.
4. Membuka file arsip yang sudah ditemukan, melalui fitur hyperlink.
5. Melakukan pencetakan (print) arsip.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Auto 2000**



**Gambar 3.1** Logo Auto 2000

Sumber : [auto2000.co.id](http://auto2000.co.id)

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

Auto 2000 menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota dan membuat Auto 2000 menjadi retailer Toyota terbesar di Indonesia. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto 2000 adalah salah satu founder dealer resmi Toyota.

Auto 2000 saat ini memiliki 101 outlet (terdiri dari 14 outlet V-hanya melayani jual beli kendaraan, 71 outlet VSP - melayani jual beli & service kendaraan, & 16 outlet VSPBP - melayani jual beli, service, perbaikan & pengecatan bodi kendaraan) yang tersebar di hampir seluruh Indonesia kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau,

Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y. Di samping itu, Auto 2000 pun bekerjasama dengan 840 partshop yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjamin keaslian suku cadang produk Toyota.

Ke depannya jumlah jaringan Auto 2000 pun akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi kemudahan bagi calon pembeli Toyota. Sesuai dengan slogan-nya “Urusan Toyota Jadi Mudah!”, Auto 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli & memiliki kendaraan Toyota melalui :

1. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di Auto 2000 melalui website, aplikasi mobile, & call center yang dapat diakses kapanpun & dimanapun.
2. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas outlet Auto 2000 yang modern, warm, & pressure free.
3. Kemudahan & kenyamanan transaksi dengan layanan one stop shopping service Auto 2000 yang bekerjasama dengan berbagai value chain.
4. Kemudahan dalam mendapatkan kendaraan sesuai kesepakatan, tepat waktu, dan melampaui harapan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan jasa layanan After Sales Service terbaik selama kepemilikan kendaraan, dengan berbagai project penunjang yang inovatif seperti:
  - a. Toyota Home Service (THS) – kemudahan service secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan
  - b. Express Maintenance – kehandalan serta kecepatan perawatan kendaraan & service berkala kurang dari 1 jam
  - c. Express Body & Paint – kehandalan perbaikan body kendaraan 3 panel dalam waktu 8 jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara

- d. Booking Service – kemudahan pemesanan untuk memastikan pengerjaan perawatan kendaraan yang berkualitas
- e. Maintenance Reminder System – layanan atau jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta service berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.
- f. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa Auto 2000 hadirkan bagi pelanggan untuk merasakan “*Life is Easy*”

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### a. Visi AUTO 2000

Berikut visi dari AUTO 2000 yaitu Menjadi Dealer Toyota Terbaik dan Terhandal di Indonesia, melalui Proses Bisnis Berkelas Dunia.

#### b. Misi AUTO 2000

Adapun misi dari AUTO 2000 adalah sebagai berikut :

1. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.
2. Menjadi *share contributor* terbaik bagi Toyota di seluruh kota dan kabupaten.
3. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *stakeholders*.
4. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah *good corporate governance* dan *corporate social responsibility*.

### 3.1.3 Profil Perusahaan

Secara umum gambaran tentang AUTO 2000 Raden Intan adalah sebagai berikut:

- a. Nama Perusahaan : Auto 2000 Tj. Karang Raden Intan

- b. Alamat : Jl. Raden Intan No. 61-A, Enggal,  
Kota Bandar  
Lampung
- c. No. Telepon : (0721) 252000

#### 3.1.4 *Value Proposition* Perusahaan

Mudah (*Ease*), AUTO 2000 memberikan berbagai kemudahan kepada pelanggan, yaitu:

1. Kemudahan mendapatkan informasi, dengan menyediakan berbagai sumber, mulai dari kantor cabang, pameran, situs web, telepon, hingga *call center* dan lain – lain.
2. Kemudahan pembelian dengan menyediakan berbagai fasilitas termasuk tukar tambah, proses kredit dan asuransi.
3. Kemudahan layanan purna jual dengan memberikan service bengkel yang lengkap dan terpadu.

Personal (*Personal*), dengan membangun database pelanggan secara komprehensif, AUTO 2000 memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelanggan tidak perlu dipusingkan masalah perawatan mobil dan lainnya karena AUTO 2000 akan memberitahu pelanggan secara personal, misalnya kapan saat perawatan berkala mesti dilakukan, kapan masa kredit berakhir, dan lainnya.

Handal (*Reliable*), AUTO 2000 didukung oleh tim dan sistem yang handal :

1. Wiraniaga Profesional.
2. Teknisi yang memiliki sertifikasi Toyota Internasional.
3. Sistem Teknologi Informasi yang handal, yang mencatat historis kendaraan, dan dapat diakses secara online dan bengkel – bengkel AUTO 2000 di seluruh Indonesia.
4. Garansi atas perbaikan yang dilakukan.

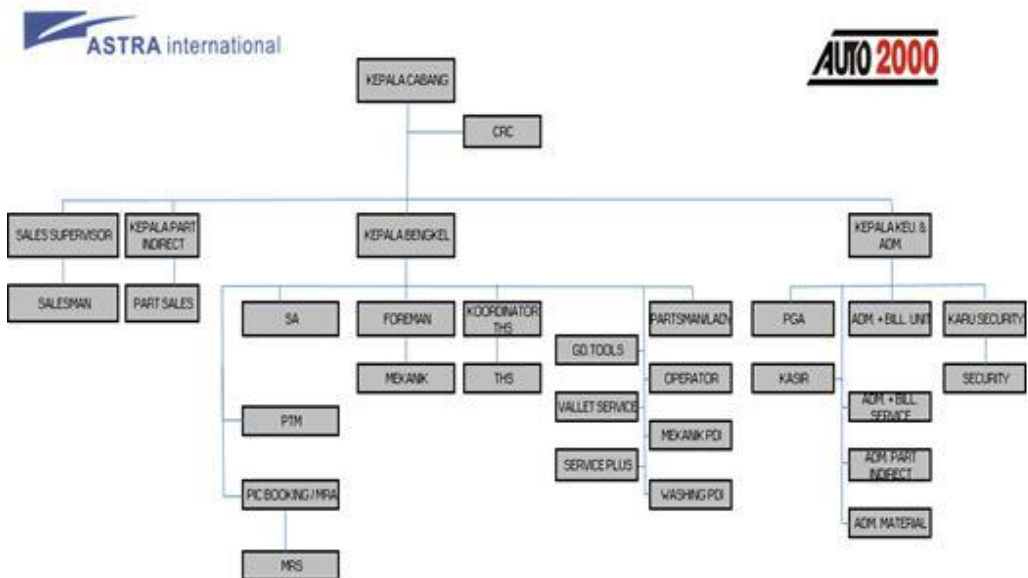
### 3.2 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Astra International Tbk – Auto 2000



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Head Office

### 3.3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Penelitian



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Penelitian PT. Astra Internasional Tbk - Auto 2000 Cabang Raden Intan Lampung  
Sumber : PT. Astra International Tbk – Auto 2000

Dibawah ini merupakan uraian tugas masing – masing unit kerja dalam struktur organisasi PT. Astra International Tbk – Auto 2000 Cabang Raden Intan Lampung yang akan dijelaskan secara umum sebagai berikut :

### **1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)**

Kepala cabang adalah pemegang tanggung jawab tertinggi pada Auto 2000 Cabang Raden Intan Lampung. Memiliki tugas yaitu :

- a. Mengadakan pengawasan secara umum atas operasional cabang, mengkoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui pusat.
- b. Memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rencanan dan anggaran kerja yang disampaikan oleh bawahannya.
- c. Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen yang dibawahnya untuk membahas kegiatan bisnis cabang serta prospeknya.
- d. Memeriksa laporan-laporan yang disampaikan oleh bawahannya dan mengambil suatu keputusan dari laporan yang ada.

### **2. *Customer Relation Coordination (CRC)***

Customer Relation Coordination memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Berperan sebagai jendela informasi bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan di bidang penjualan dan layanan purna jual (service dan parts), dan juga mengenai mengenai masalah administrasi dan keuangan.
- b. Berperan sebagai jendela informasi bagi cabang, misalnya program yang sedang berjalan di cabang dan program-program dari head office yang berjalan di cabang.

### **3. *Sales Supervisor***

*Sales Supervisor* memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan berusaha menarik pelanggan-pelanggan baru.

- b. Memberikan pengarahan kepada sales force dalam menjalankan tugas penjualan agar target penjualan dapat tercapai.
- c. Membantu bagian penagihan untuk mengikuti dan membantu pencairan tagihan-tagihan yang belum terbayar.
- d. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh kepala cabang dan head sales.

#### **4. Sales Force**

*Sales Force* memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Mencari order
- b. Menjual kendaraan
- c. Melayani pembeli secara tunai dan kredit
- d. Menjaga hubungan yang baik dengan para pelanggan
- e. Menunjukkan sifat ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan
- f. Mempersiapkan laporan harian, mingguan, dan bulanan kepada supervisor.

#### **5. Kepala Administrasi dan Keuangan**

Kepala Administrasi dan Keuangan memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Merencanakan, merumuskan kebijakan , prosedur, dan rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan pusat.
- b. Mengembangkan serta memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan cabang.
- c. Mengatur penyediaan dan penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.
- d. Mengkoordinasikan anggaran dari masing-masing bagian dan mengadakan pengawasan realisasinya berdasarkan anggaran yang telah disetujui.
- e. Memeriksa laporan keuangan yang ada, menganalisis dan mengirimkan ke pusat.



- f. Mengatur jadwal pembayaran kewajiban cabang dengan pihak ketiga pada saat yang tepat sehingga tidak mengganggu cash flow cabang.
- g. Mengatur sistem penyimpanan uang, check, dan bilyet giro di tempat yang aman
- h. Mengkoordinasikan dan mengawasi sistem administrasi persediaan dan penagihan.
- i. Menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku
- j. Melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang.

#### **6. Administrasi Penjualan (*Billing Unit*)**

Administrasi Penjualan memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK), yaitu memeriksa kelengkapan dan kebenaran SPK yang dibuat oleh sales force, karena SPK merupakan sumber data pertama yang menjadi dasar argumen bila terjadi masalah di kemudian hari atas penjualan tersebut.
- b. Melakukan penyediaan kendaraan sesuai dengan tipe, warna, dan janji penyerahan yang ada pada SPK melalui proses “ Antrian Wilayah” atau mencari stock di cabang atau antar cabang.
- c. Melakukan order pembelian optional sesuai dengan SPK kepada supplier yang telah ditunjuk AUTO 2000 pusat dan mem-follow up pelaksanaannya di lapangan.
- d. Memproses pembuatan STNK dan BPKB
- e. Menerbitkan faktur jual dan BSTB (Bukti Serah Terima Barang)
- f. Memonitor piutang dengan cara melaksanakan proses pencatatan transaksi penjualan ke buku piutang sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku juga melakukan penagihan piutang dan mem-follow up penagihan tersebut sampai dengan lunas.
- g. Memproses pembayaran hutang optional.
- h. Melaksanakan proses purna jual, melakukan proses administrasi penjualan atas non vehicle income seperti perpanjangan STNK, balik nama, asuransi, dan optional kendaraan.

- i. Melaksanakan fungsi internal control, melakukan cross check dan control apakah suatu proses penjualan mulai dari penerimaan pesanan sampai dengan pelunasannya sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditentukan.
- j. Membuat laporan terhadap hasil penjualan baik itu kendaraan ataupun jasa service kendaraan beserta sparepartnya.

## **7. Administrasi Service**

Administrasi Service memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Melakukan proses administrasi dan monitor order service yang telah dikerjakan oleh pihak bengkel sampai dengan pelunasan.
- b. Mencetak nota barang dan jasa
- c. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- d. Melakukan kegiatan administrasi lainnya yang berhubungan dengan kegiatan service secara up to date.

## **8. Cashier**

*Cashier* memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Melaksanakan pembayaran berdasarkan bukti-bukti pembayaran yang telah disetujui.
- b. Menerima pembayaran dan membuat bukti penerimaan atas uang tunai atau cek atau bilyet giro dari pelanggan maupun dari pihak ketiga.
- c. Memberikan kuitansi penagihan kepada collector dan meminta kuitansi-kuitansi yang tidak tertagih
- d. Menerima semua hasil penagihan dari collector sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- e. Menyetorkan uang tunai, cek, atau bilyet giro yang diterima, paling lambat keesokan harinya.
- f. Bertanggung jawab atas keamanan jumlah uang, cek atau bilyet giro yang ada di cabang.

## **9. PGA (*Personel & General Affairs*)**

PGA memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan personel seperti mutasi karyawan, cuti karyawan, penerimaan karyawan, dan lainnya yang berhubungan dengan karyawan.
- b. Bertanggung jawab atas penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kendaraan sesuai dengan sistem prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Menjaga keamanan stock unit yang ada di gudang, meminimalkan kerusakan kendaraan yang disimpan dan mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan.
- d. Membuat laporan gudang dan nominatif pegawai secara harian, mingguan, maupun bulanan.

## **10. Kepala Bengkel**

Kepala Bengkel memiliki tugas yaitu :

- a. Memimpin bengkel AUTO 2000 Raden Intan, mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan bengkel
- b. Menilai, menganalisis perkembangan bengkel dari segala segi guna memajukan bengkel.

## **11. *Service Advisor***

*Service Advisor* memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan service bagi pelanggan.
- b. Membuat laporan material (bahan).
- c. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan.
- d. Bertindak sebagai penasihat service.
- e. Melaksanakan tahap proses pelayanan pelanggan dan menerima perjanjian sampai menindaklanjuti pekerjaan service.
- f. Menyiapkan perintah kerja bengkel (PKB) dan catatan hasil diagnosa dalam PKB

- g. Membuat kalkulasi terhadap langganan kepada PKB, bukti pengeluaran bahan atau part
- h. Membuat kuitansi bengkel, nota jasa dan notabarang kemudian menyerahkannya kepada bengkel untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan ke kasir.
- i. Melakukan final check.

## **12. *Toyota Home Service (THS)***

THS memiliki tugas yaitu :

- a. Melakukan servis kendaraan di tempat yang disepakati dan diharapkan pelanggan.
- b. Membawa mobil khusus yang telah dilengkapi dengan alat-alat servis ke tempat pelanggan untuk melakukan servis.

## **13. *Foreman***

*Foreman* memiliki beberapa tugas yaitu :

- a. Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahinya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.
- b. Menganalisa catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
- c. Bertanggungjawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan checking sebelum kendaraan diserahkan ke Service Advisor.
- d. Melakukan pembagian tugas mekanik dengan mencatat jam pekerjaan

## **14. *Mekanik***

Mekanik memiliki tugas yaitu

- a. Melakukan pekerjaan perbaikan.
- b. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan.

## **15. *Sparepart***

*Sparepart* memiliki tugas yaitu :

- a. Melayani pemesanan suku cadang kendaraan yang dipesan oleh bengkel.
- b. Melayani pembelian langsung suku cadang kendaraan kepada pelanggan perorangan maupun dealer – dealer suku cadang di wilayahnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pengelolaan arsip digital TOWASSS pada kendaraan Toyota di Auto 2000 Raden Intan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip digital melalui TOWASSS meliputi proses alih media arsip, penyimpanan arsip digital, dan penemuan kembali arsip digital. Proses alih media arsip di PT. Astra International Tbk - Auto 2000 Raden Intan dilakukan dengan cara memindai dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB) menggunakan mesin scanner. Dengan melakukan alih media, arsip dalam bentuk dokumen fisik dikonversi menjadi arsip digital. Penyimpanan arsip digital dilakukan dengan mengisi data-data dari PKB ke dalam form yang tersedia di website TOWASSS. Penemuan kembali arsip digital dilakukan untuk melakukan penagihan klaim free part and service kepada Toyota Astra Motor (TAM) sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. Proses penemuan kembali arsip digital dalam website TOWASSS dilakukan dengan mencari data klaim yang telah diajukan sebelumnya. Data klaim yang telah disetujui oleh TAM dapat ditagihkan melalui menu "Settlement" pada website TOWASSS. Dengan demikian, arsip digital yang telah disimpan dapat ditemukan kembali dan digunakan sebagai dasar penagihan klaim.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

1. Bagi PT. Astra International Tbk perlu meningkatkan sistem website TOWASSS dan pemeliharaan rutin pada website tersebut agar tidak sering terjadinya *maintenance* pada website, sehingga tidak mengganggu jalannya pekerjaan yang ada.

2. Perlunya penambahan sumber daya manusia pada proses claim *free part & service*
3. Perlunya tempat penyimpanan khusus arsip PKB yang lebih proper agar mudah menemukannya.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti tentang evaluasi kinerja karyawan terhadap website TOWASSS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. (2010). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. CV Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Barthos, Basri. (2013). *Manajemen Kearsipan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Fitriyah, R. N. (2019). *Penyusutan Sebagai Salah Satu Fungsi Manajemen Arsip Di Balai Diklat Keagamaan Semarang*. Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi. Semarang.
- Hasbiyallah, N & Sujudi, H. (2019). *Pengelolaan Pendidikan Islam*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Hazmi, E.G, Prsetyawan, Y. . (2017). *Manajemen Organisasi Arsip dengan Asas Sentralisasi oleh Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Semarang.
- Jumiyati, E. (2009). *Pengelolaan Arsip di Pusat Teknologi Bahan Bakar Nuklir. PIN – Pengelolaan Instalasi Nuklir*. Tangerang.
- Mirmani, A. (2014). Pengantar ke Administrasi Arsip. *Pengantar Ilmu Kearsipan*, 1–24.
- Muhidin, S. A., Hendri, W., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan arsip digital. *Pendidikan Bisnis & Manajemen*, 2(3), 178–183.
- Mustika. (2018). *Pengelolaan Arsip di Detik Sumatera Selatan*. IQRA. Medan.
- Nugroho, RD. (2003). *Kebijakan Public : Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sambas & Hendri. (2016). *Pengelolaan arsip digital*. Jurnal Bisnis dan Pendidikan Manajemen, Vol 2 178 – 183.
- Shariasih, E. 2012. *Pelestarian dan Perawatan Arsip Media Baru*. Bahan Pendidikan dan Latihan Arsiparis Tingkat Ahli, 2 April 2012.
- Siagian, SP . (2019). *Managemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Taib, Taufik. (2021). *Pentingnya Peran Arsip di Perguruan Tinggi*. Jurnal El – Pustaka. Gorontalo.
- Terry, George. (2009). *Dasar – Dasar Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Yusuf, MR & Zulaikha, SR. (2020). *Perkembangan pengelolaan arsip di era teknologi*. Acarya Pustaka. Yogyakarta.