

**PROSES ADMINITRASI *BILLING* PADA DIVISI *BODY AND
PAINT* DI AUTO 2000 WAY HALIM**

(Tugas Akhir)

OLEH:

HOTTUA GEDE PASKALIN SIMARMATA

NPM 2206061005



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

2025

ABSTRAK

PROSES ADMINITRASI *BILLING* PADA DIVISI *BODY AND PAINT* DI AUTO 2000 WAY HALIM

Hottua Gede Paskalin Simarmata

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses administrasi billing pada Divisi *Body and Paint* Auto 2000 Way Halim. Administrasi *billing* merupakan kegiatan penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran transaksi, arus keuangan perusahaan, serta kepuasan pelanggan. Proses ini mencakup pengolahan data, penyimpanan data, dan penagihan biaya atas jasa perbaikan maupun pengecatan kendaraan. Permasalahan yang ditemukan di lapangan antara lain keterlambatan pencatatan, kesalahan input, serta kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen tagihan yang berpotensi mengganggu pelayanan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi billing pada Divisi *Body and Paint* Auto 2000 Way Halim sudah berjalan cukup baik dengan prosedur yang sistematis, namun masih memerlukan peningkatan disiplin kerja, ketelitian, dan koordinasi antarbagian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kualitas administrasi sehingga mendukung efisiensi, akurasi, dan pelayanan yang profesional kepada pelanggan.

Kata Kunci: Administrasi, Billing , Divisi *Body and Paint*, Auto 2000.

ABSTRACT**BILLING ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE BODY AND PAINT
DIVISION AT AUTO 2000 WAY HALIM****Hottua Gede Paskalin Simarmata**

This study aims to understand and analyze the billing administration process in the Body and Paint Division of Auto 2000 Way Halim. Billing administration is an important activity because it is directly related to the smooth flow of transactions, the company's financial flow, and customer satisfaction. This process includes data processing, data storage, and billing for repair or vehicle painting services. Problems found in the field include delays in recording, input errors, and a lack of accuracy in preparing billing documents, which can potentially disrupt customer service. The study results indicate that the implementation of billing administration in the Body and Paint Division of Auto 2000 Way Halim has been running quite well with systematic procedures, but still requires improvements in work discipline, accuracy, and interdepartmental coordination. This research is expected to provide input to improve the quality of administration, thereby supporting efficiency, accuracy, and professional service to customers.

Keywords: Administration, Billing, Body and Paint Division, Auto 2000.

**PROSES ADMINITRASI *BILLING* PADA DIVISI *BODY AND
PAINT* DI AUTO 2000 WAY HALIM**

(Tugas Akhir)

OLEH:

HOTTUA GEDE PASKALIN SIMARMATA

NPM 2206061005



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

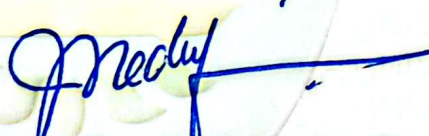
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Proses Adminitrasi Billing Pada Divisi Body
And Paint Di Auto 2000 Way Halim
Nama Mahasiswa : **Hottua Gede Paskalin Simarmata**
Nomor Pokok Mahasiswa : 2206061005
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu politik

MENYETUJUI**1. Pembimbing Utama**

Dra. Fenny Saptiani, M.Si.
NIP. 231504630710201

2. Ketua program studi D-III Administrasi Perkantoran

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

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji Ketua : **Dra. Fenny Saptiani, M.Si**



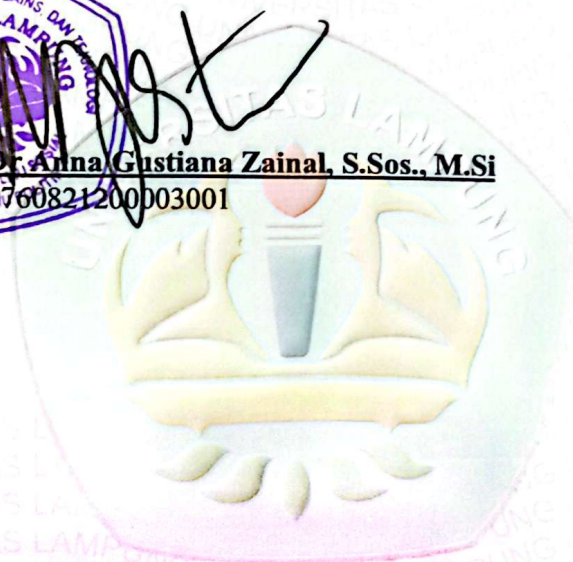
Penguji Utama : **Dewie Brima Atika, S.IP. M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustiana Zainal, S.Sos., M.Si
NIP.19760821200003001



Tanggal Lulus Ujian : 21 Agustus 2025

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Hottua Gede Paskalin Simarmata
NPM : 2206061005
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan sebenarnya tugas akhir yang saya buat dengan judul “**PROSES ADMINITRASI BILLING PADA DIVISI *BODY AND PAINT* DI AUTO 2000 WAY HALIM**” Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana/Ahli Madya baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya. Tugas akhir ini juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, maka saya bersedia diproses oleh tim akademik dengan sanksi kelulusan saya dari Universitas Lampung dicabut/dibatalkan.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2025
Yang Menyatakan



alin Simarmata

NPM.2206061005

RIWAYAT HIDUP



Hottua Gede Paskalin Simarmata adalah penulis tugas akhir ini lahir di Bumi Setua pada tanggal 04 13 2004. Saya merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dalam keluarga. Riwayat pendidikan saya dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 1 Banjar Agung. Setelah itu, saya melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Bandar mataram Bandar. Kemudian, saya melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Seputih mataram. Selanjutnya, saya menempuh pendidikan tinggi pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung. Selama menjalani pendidikan di perguruan tinggi, saya berkesempatan melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) di PT. Astra International Tbk Auto2000 Way Halim. Riwayat hidup ini saya susun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam Program Diploma III Administrasi Perkantoran Universitas Lampung.

KATA PENGANTAR

Saya, Hottua Gede Paskalin Simarmata, lahir dan dibesarkan dalam lingkungan keluarga Katolik yang mengajarkan nilai-nilai iman, kasih, kerja keras, dan kejujuran sebagai landasan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Kepercayaan saya kepada Tuhan Yesus Kristus menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah dan keputusan, termasuk dalam menempuh pendidikan di Universitas Lampung dan menyelesaikan tugas akhir ini. Saya percaya bahwa segala keberhasilan bukan hanya hasil dari usaha pribadi, tetapi juga karena anugerah dan penyertaan Tuhan yang senantiasa menuntun. Melalui karya ini, saya berharap dapat memberikan kontribusi yang nyata dan menjadi berkat bagi lingkungan kerja dan masyarakat luas, sejalan dengan prinsip iman Katolik yang mendorong setiap individu untuk menjadi terang dan garam di tengah dunia.

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Sc. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Roby Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB selaku Kepala Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Dra. Fenny Saptiani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan proses Tugas Akhir ini sampai selesai.
7. Dengan segala hormat dan kasih yang mendalam, penulis mempersembahkan karya tugas akhir ini kepada kedua orang tua tercinta, Jagora Charles Yohanes Simarmata dan Edina Ester Silalahi, yang telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan semangat dalam setiap langkah hidup

penulis. Terima kasih atas cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tak ternilai, yang telah membentuk penulis hingga mampu menyelesaikan proses pendidikan ini. Semoga pencapaian ini menjadi ungkapan syukur atas segala jerih lelah dan kasih tulus yang telah diberikan, serta menjadi berkat seperti yang Tuhan kehendaki.

8. Penulis juga mempersembahkan karya tugas akhir ini kepada adik-adik tersayang, Chelsea Rottua Simarmata dan Leo Yordan Tamaro Simarmata, yang menjadi sumber semangat dan kebahagiaan dalam perjalanan hidup penulis. Kehadiran kalian membawa warna dan harapan, serta menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang, menjadi panutan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi bagi kalian untuk terus mengejar impian dengan tekun dan rendah hati.
9. Mba Arie Erdarini Rahayu, A.Md, selaku staff jurusan yang telah memberikan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Pihak Auto2000 Wayhalim yang sudah mengizinkan Penulis untuk meneliti diperusahaan tersebut.
11. Penulis juga mempersembahkan karya ini kepada sahabat-sahabat terbaik dalam kelompok Pomparan: Labanta, David, Kevin, Sabda, Wesley, Chelsy, Keren, dan Sri. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, doa, dan dukungan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan studi penulis. Kalian bukan hanya sahabat, tapi keluarga yang selalu hadir di setiap proses jatuh dan bangun. Semoga ikatan persaudaraan ini tetap kuat, dan keberhasilan ini bisa menjadi kebanggaan bersama yang memotivasi kita untuk terus bertumbuh dan melangkah lebih jauh.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2025

Hottua Gede Paskalin Simarmata

NPM. 2206061005

MOTTO

Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan." (Kolose 3:23)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
MOTTO	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Administrasi	6
2.2 Tujuan Administrasi.....	7
2.3 Fungsi Administrasi	8
2.4 Ruang Lingkup Administrasi.....	9
2.5 Ciri Ciri Administrasi.....	11
2.6 Administrasi <i>Billing</i>	12
2.7 Kerangka Pikir	14
BAB III	15
GAMBARAN UMUM	15
3.1 Sejarah Auto 2000.....	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	16
3.3 Logo Perusahaan.....	16
3.4 Struktur Institusi.....	18
3.5 Struktur Organisasi	22
3.6 Lokasi Auto 2000.....	23
BAB IV	24
PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian	24
4.1.1 Pengolahan Administrasi <i>Billing</i> Auto 2000 Way Halim	25

4.1.2 Penyimpanan Data Billing	27
4.1.3 Penagihan Administrasi <i>Billing</i> Auto 2000 Way Halim	28
4.2 Hasil Pembahasan	30
BAB V.....	33
KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	14
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan.....	16
Gambar 3. 2 Struktur organisasi Auto2000 Wayhalim	18
Gambar 3. 3 Struktur Unit (Body and Paint).....	22
Gambar 4. 1 Pengolahan data PKB Sumber: Dokumen internal milik perusahaan Auto2000.....	27
Gambar 4. 2 Penagihan administrasi Sumber: Dokumen internal milik perusahaan Auto2000.....	29
Gambar 4. 3 Pembuatan dokumen tagihan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	36
Lampiran 2 Foto bersama kepala cabang, staff administrasi servis dan DPL	37
Lampiran 3 Foto saat pembuatan billing/invoice.....	37
Lampiran 4 Foto ruangan administrasi servis advisor Body and Paint	38
Lampiran 5 Foto pencatatan administrasi Billing.....	38
Lampiran 6 Foto ruangan Body and Paint.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses administrasi *billing* pada divisi ini merupakan kegiatan yang krusial karena berhubungan langsung dengan pendapatan perusahaan dan kepuasan pelanggan. Namun, dalam administrasi *billing*, seperti lambatnya akses data, error pada aplikasi, serta kurang optimalnya proses pencatatan transaksi yang berdampak pada pelayanan pelanggan.

Pada praktiknya, Auto 2000 Way Halim menghadapi tantangan terkait dalam administrasi *billing* di divisi *Body and Paint*. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah seringnya *downtime*, lambatnya respon sistem saat melakukan input data *billing*, serta ketidakteraturan sinkronisasi data antara perangkat lunak aplikasi. Kondisi ini menyebabkan terhambatnya proses pencatatan transaksi yang berpotensi menimbulkan kerugian baik secara waktu maupun biaya.

Auto 2000 Way Halim merupakan salah satu cabang dari jaringan dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, Auto 2000. Auto 2000 Way Halim beroperasi di bidang penjualan kendaraan bermotor, khususnya mobil Toyota, serta layanan aftersales yang meliputi servis perawatan berkala, perbaikan, dan penyediaan suku cadang asli Toyota. Selain itu, Auto 2000 Way Halim juga menyediakan layanan *Body and Paint* yang menangani perbaikan bodi dan pengecatan kendaraan yang mengalami kerusakan fisik. Sebagai dealer resmi, Auto 2000 Way Halim berkomitmen memberikan layanan yang berkualitas dan terintegrasi mulai dari proses pembelian kendaraan, perawatan rutin, hingga perbaikan dan perawatan estetika kendaraan. Layanan *Body and Paint* di Auto 2000 Way Halim menjadi salah satu layanan penting karena berhubungan langsung dengan pemulihan kondisi fisik kendaraan pelanggan setelah mengalami kecelakaan atau kerusakan. Proses administrasi *billing* dalam divisi ini juga sangat vital sebagai bagian dari sistem keuangan dan pelayanan pelanggan agar transaksi berjalan lancar, akurat, dan transparan. Auto 2000 sebagai salah satu dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia memiliki standar

operasional dan sistem teknologi informasi yang mewakili praktik di industri otomotif secara umum.

Berdasarkan observasi peneliti dari pihak manajemen, terdapat beberapa kendala teknis yang berhubungan dengan administrasi *billing* di divisi *Body and Paint*. Permasalahan ini meliputi seringnya gangguan sistem, lambatnya proses input data, dan ketidakakuratan data *billing* yang berdampak pada layanan pelanggan. Dalam era persaingan bisnis otomotif yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Pemilihan Auto 2000 Way Halim sebagai objek penelitian divisi *Body and Paint* merupakan salah satu unit layanan *aftersales* yang sangat penting dalam mendukung reputasi dan kepuasan pelanggan Auto 2000. Proses administrasi *billing* pada divisi ini menjadi bagian krusial dalam kelancaran operasional dan arus keuangan perusahaan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian untuk tugas akhir dengan judul: Proses Administrasi *Billing* Di Divisi *Body and Paint* Auto 2000 Way Halim.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas adalah Bagaimana proses administrasi *billing* di divisi *Body and Paint* Auto 2000 Way Halim?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses administrasi menunjang pengolahan data, penyimpanan data dan penagihan administrasi *billing* pada Divisi *Body and Paint* di Auto 2000 Way Halim.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian

selanjutnya yang berkaitan dengan administrasi, khususnya dalam konteks di bidang teknologi informasi, khususnya pada implementasi dalam administrasi.

b. Secara Praktis

memberikan masukan kepada Auto 2000 Way Halim membantu meningkatkan kinerja proses administrasi *billing* sehingga dapat mempercepat transaksi, meminimalisir kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Metode Penelitian

a. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data pada penelitian ini adalah di Auto 2000 Mandiri kantor pusat yang beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta Km.10 Lintas Timur Sumatera Way Halim, Way Dadi, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133

b. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dengan pendekatan kualitatif. Teori yang relevan digunakan sebagai panduan untuk memastikan penelitian tetap selaras dengan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:

1. Metode Wawancara

Metode penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada staff bagian administrasi Auto 2000 Way Halim, wawancara dengan informan utama Bapak Adip Agusta. ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai dalam administrasi diterapkan, serta tantangan dan solusi yang dihadapi dalam proses tersebut.

2. Metode Observasi

Penelitian ini juga melibatkan observasi langsung terhadap proses pengupahan yang berlangsung di perusahaan. Penulis mengamati

bagaimana proses administrasi *billing* diterapkan, interaksi antara staff, serta penggunaan sistem yang ada untuk mendapatkan data yang akurat dan nyata mengenai pelaksanaan administrasi.

3. Metode Dokumentasi

Pengumpulan data tambahan dilakukan melalui dokumentasi, yaitu mencatat dan mengumpulkan berbagai dokumen terkait dengan proses administrasi *billing*. Daftar dokumentasi ini penting untuk memahami konteks dan prosedur yang berlaku dalam sistem pengupahan di Auto 2000 Way Halim.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini disusun secara sistematis per bab, di mana setiap bab saling berhubungan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai prosedur administrasi *Billing* di Auto 2000 Way Halim. Adapun sistematika penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode penelitian yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup berbagai referensi teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Administrasi *Billing* di Auto 2000 Way Halim.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan profil Auto 2000 Way Halim, struktur organisasi perusahaan, serta kegiatan operasional.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai proses pada bagian administrasi *Billing* di Auto 2000 Way Halim. Pembahasan meliputi tahapan

proses pengupahan, pihak-pihak yang terlibat, serta kendala yang dihadapi dalam sistem pengupahan perusahaan.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas administrasi *billing* pengupahan di Auto 2000 Way Halim.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi adalah proses yang mencakup pengorganisasian, pengelolaan, dan pengendalian berbagai sumber daya dan kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam praktiknya, administrasi melibatkan koordinasi berbagai aktivitas seperti perencanaan, pelaksanaan, pencatatan, hingga evaluasi, yang semuanya berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional organisasi.

Menurut (Robbins & Campbell, 2017), administrasi adalah “proses pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya organisasi, termasuk manusia, keuangan, dan informasi, guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.” Definisi ini menegaskan bahwa administrasi bukan hanya tentang manajemen sumber daya, tetapi juga pengaturan kerja sama antar individu dan sistem dalam organisasi.

Sementara itu, (Daft, 2016), menyebutkan bahwa administrasi merupakan “serangkaian aktivitas yang dirancang untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan cara yang efisien.” Hal ini menegaskan bahwa administrasi adalah aktivitas yang sistematis dan terstruktur, bukan hanya sekedar kegiatan rutin.

Dalam konteks perusahaan otomotif seperti Auto 2000 Way Halim, administrasi berperan penting dalam mengelola proses *billing*, terutama pada Divisi *Body and Paint*. Menurut (Wijaya & Nuraini, 2020), sistem administrasi yang baik akan “memastikan data transaksi tercatat secara akurat, proses penagihan berjalan tepat waktu, serta mendukung pelayanan pelanggan yang transparan dan profesional.” Oleh karena itu, yang terintegrasi menjadi solusi penting untuk meningkatkan efektivitas administrasi.

Selain itu, menurut (Putra & Sari, 2019), teknologi informasi dalam administrasi dapat “meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data,

sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan manusia.” Dengan demikian, dalam administrasi *billing* dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja Divisi *Body and Paint* di Auto 2000.

2.2 Tujuan Administrasi

Administrasi memiliki peran fundamental dalam pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut (Robbins & Campbell, 2017), tujuan administrasi adalah “mengatur dan mengelola sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi dengan efisiensi tinggi.” Hal ini menunjukkan bahwa administrasi berfokus pada pengelolaan sumber daya baik manusia, material, maupun informasi agar seluruh proses kerja dapat berjalan dengan baik.

Salah satu tujuan utama administrasi adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, sedangkan efektivitas terkait dengan pencapaian hasil yang telah direncanakan (Daft, 2016). Dalam konteks administrasi *billing* di Divisi *Body and Paint* Auto 2000 Way Halim, hal ini sangat penting agar proses penagihan dapat berlangsung dengan cepat, akurat, dan tanpa hambatan yang dapat merugikan perusahaan maupun pelanggan.

Selain itu, administrasi bertujuan menjaga ketertiban dan keteraturan dalam pencatatan dan pengelolaan data. Menurut (Wijaya & Nuraini, 2020), administrasi yang teratur memastikan semua data transaksi tercatat dengan benar, sehingga memudahkan monitoring dan evaluasi kinerja. Dengan ketertiban administrasi, perusahaan dapat meminimalisasi risiko kesalahan dan kehilangan data penting.

Administrasi juga bertujuan menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu guna mendukung pengambilan keputusan manajerial. (Putra & Sari, 2019) menambahkan bahwa informasi yang disajikan secara real-time dan akurat sangat membantu manajemen dalam merencanakan strategi dan mengendalikan proses operasional. Di divisi *Body and Paint*, hal ini penting

untuk memantau performa layanan serta pengelolaan keuangan secara menyeluruh.

Tujuan lain dari administrasi adalah untuk memperlancar koordinasi dan komunikasi antar bagian dalam organisasi. Sistem administrasi yang baik memungkinkan aliran informasi yang lancar antar divisi, sehingga mendorong kerja sama yang efektif dan efisien (Robbins et al., 2017).

Terakhir, administrasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional. Administrasi yang baik dalam proses *billing* akan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, meningkatkan loyalitas, serta mendukung citra perusahaan secara keseluruhan, (Wijaya & Nuraini, 2020).

2.3 Fungsi Administrasi

Administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara sistematis dan terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam proses ini, administrasi tidak hanya berfokus pada pencatatan, tetapi juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada, baik itu manusia, material, maupun finansial. Menyatakan bahwa administrasi berfungsi sebagai sarana untuk menjamin agar kegiatan organisasi berjalan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (Siagian 2008).

Administrasi memiliki fungsi penting dalam menjalankan roda organisasi secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi administrasi ini berperan sebagai landasan untuk mengatur, mengelola, dan mengawasi seluruh aktivitas yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan. Fungsi utama administrasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Keempat fungsi ini membentuk siklus manajemen yang saling terkait dan memastikan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Perencanaan adalah fungsi pertama dalam administrasi yang berfokus pada penentuan tujuan dan bagaimana cara mencapainya. Dalam konteks Divisi *Body and Paint* di Auto 2000 Way Halim, perencanaan sangat penting untuk

mengatur proses *billing* agar sesuai dengan standar pelayanan dan target keuangan perusahaan. Selanjutnya, pengorganisasian berfungsi mengatur sumber daya dan tugas agar dapat dikerjakan secara efektif. Fungsi ini mencakup penataan struktur kerja dan pembagian tugas antar staf administrasi sehingga proses administrasi *billing* dapat berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik, (Robbins & Campbell, 2017).

Fungsi pertama dalam administrasi adalah perencanaan, yaitu proses penetapan tujuan organisasi dan penyusunan langkah-langkah strategis untuk mencapainya. Perencanaan sangat penting karena menjadi dasar dari seluruh aktivitas organisasi. “Perencanaan dalam administrasi menjadi titik awal yang menentukan arah kegiatan organisasi, termasuk dalam pelayanan publik dan perkantoran modern.” Tanpa perencanaan yang baik, sumber daya akan terbuang sia-sia dan organisasi berisiko kehilangan arah, Mannayong & Salam (2024).

Fungsi administrasi berikutnya adalah pelaksanaan, yaitu mengimplementasikan rencana yang telah dibuat secara nyata dalam aktivitas sehari-hari. Dalam pelaksanaan ini, setiap pegawai bertanggung jawab menjalankan tugasnya sesuai dengan peran dan prosedur yang telah ditetapkan. Terakhir, pengendalian berfungsi untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan administrasi agar tetap sesuai dengan rencana. Fungsi ini penting untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan koreksi agar tujuan administrasi, seperti ketepatan proses *billing* dan kepuasan pelanggan, dapat tercapai secara optimal (Putra & Sari, 2019). Secara keseluruhan, fungsi-fungsi administrasi ini bekerja sinergis untuk memastikan kegiatan administrasi dapat berjalan dengan efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran operasional organisasi.

2.4 Ruang Lingkup Administrasi

Administrasi merupakan aspek penting dalam pengelolaan organisasi yang meliputi berbagai bidang dan aktivitas agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Administrasi memiliki ruang lingkup yang cukup luas dan meliputi berbagai kegiatan penting yang berkaitan dengan pengelolaan

informasi atau keterangan agar organisasi dapat berjalan secara efisien, (Kamaluddin, 2017).

Menurut (Robbins & Judge, 2017), ruang lingkup administrasi dapat dibagi menjadi beberapa bagian utama, yaitu:

1. Administrasi Umum

Ini mencakup kegiatan pengelolaan seluruh organisasi secara menyeluruh, termasuk perencanaan strategi, pengambilan keputusan, pengorganisasian sumber daya, dan pengawasan. Administrasi umum berfokus pada pengaturan aktivitas yang mempengaruhi seluruh bagian organisasi.

2. Administrasi Operasional

Ruang lingkup ini berkaitan dengan pengelolaan aktivitas harian yang bersifat rutin dan spesifik, seperti proses produksi, pelayanan pelanggan, dan pengelolaan *billing*. Dalam konteks Divisi *Body and Paint* di Auto 2000 Way Halim, administrasi operasional meliputi pengelolaan proses perbaikan kendaraan, pencatatan biaya, serta penagihan kepada pelanggan.

3. Administrasi Keuangan

Meliputi pengelolaan sumber daya keuangan, mulai dari penganggaran, pengeluaran, pencatatan transaksi, hingga pelaporan keuangan. Administrasi keuangan memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan benar dan dana perusahaan dikelola secara optimal, (Darwanin et al., 2022).

4. Administrasi Personalia atau Sumber Daya Manusia

Berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja, mulai dari perekrutan, pelatihan, penggajian, hingga evaluasi kinerja karyawan. Ruang lingkup ini sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi.

5. Administrasi Sistem Informasi

Seiring berkembangnya teknologi, administrasi juga mencakup pengelolaan sistem informasi yang mendukung kegiatan administrasi lain. Penggunaan

perangkat lunak khusus dalam proses *billing* merupakan bagian dari administrasi sistem informasi yang meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

2.5 Ciri Ciri Administrasi

Administrasi memiliki beberapa ciri pokok yang menjadi karakteristik utamanya. Menurut Siswandi (2017), administrasi selalu melibatkan sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya dapat terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi merupakan aktivitas sosial yang memerlukan kerja sama antar individu. Selain itu, administrasi juga melibatkan pembagian tugas yang jelas di antara anggota kelompok agar setiap orang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Kegiatan administrasi dilakukan secara runtut dalam suatu proses yang terorganisir dan sistematis, sehingga setiap langkah saling berhubungan dan mendukung pencapaian tujuan bersama. Semua aktivitas ini diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Lebih lanjut, Robbins dan Campbell (2017) menambahkan bahwa administrasi memiliki ciri khas yang membedakannya dari aktivitas organisasi lainnya, yaitu sifatnya yang universal dan fungsional. Artinya, administrasi dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik itu bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun organisasi sosial. Fungsi administrasi adalah mengelola sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, administrasi bukan hanya sekadar aktivitas pengelolaan, melainkan sebuah proses kolaboratif yang sistematis dan terstruktur, yang melibatkan sekelompok orang dalam pembagian tugas dan kerja sama guna mencapai tujuan organisasi secara optimal ciri-ciri administrasi meliputi.:

1. Bersifat Universal

Administrasi dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik di sektor bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun organisasi sosial. Hal ini berarti administrasi adalah proses yang umum dan diperlukan di semua bidang.

2. Bersifat Sistematis dan Terencana

Administrasi dilakukan secara teratur dengan perencanaan yang matang.

Semua aktivitas administrasi diatur dalam prosedur dan sistem yang jelas agar proses berjalan efektif dan efisien.

3. Melibatkan Kerjasama

Administrasi selalu melibatkan kerja sama antara individu atau kelompok dalam organisasi. Tanpa adanya koordinasi dan kolaborasi, tujuan organisasi sulit tercapai.

4. Bersifat Dinamis

Administrasi menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, teknologi, dan kebutuhan organisasi. Fleksibilitas ini penting agar organisasi tetap relevan dan mampu beradaptasi.

5. Berorientasi pada Tujuan

Semua kegiatan administrasi diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Setiap proses dan keputusan dipandu oleh sasaran yang jelas.

6. Mencakup Fungsi-fungsi Manajemen

Administrasi melibatkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang saling berkaitan untuk mengelola sumber daya dengan optimal.

2.6 Administrasi *Billing*

Administrasi *billing* merupakan bagian penting dari sistem administrasi keuangan yang bertanggung jawab terhadap pencatatan, pengelolaan, dan penagihan biaya atas barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Proses ini mencakup penyusunan tagihan (*invoice*), penginputan data transaksi, verifikasi pembayaran, hingga pelaporan keuangan terkait pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Dalam praktiknya, administrasi *billing* tidak hanya melibatkan aspek pencatatan keuangan, tetapi juga berperan dalam menjaga kelancaran hubungan antara perusahaan dan pelanggan melalui transparansi dan akurasi informasi tagihan.

Administrasi *billing* adalah proses sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi dalam sebuah organisasi dicatat dan ditagihkan dengan benar, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sistem *billing* yang baik memungkinkan perusahaan menghindari kesalahan dalam perhitungan biaya, kehilangan data transaksi, dan keterlambatan penagihan, yang semuanya dapat berdampak pada arus kas dan kepuasan pelanggan, (Mulyadi & Hidayat, 2020).

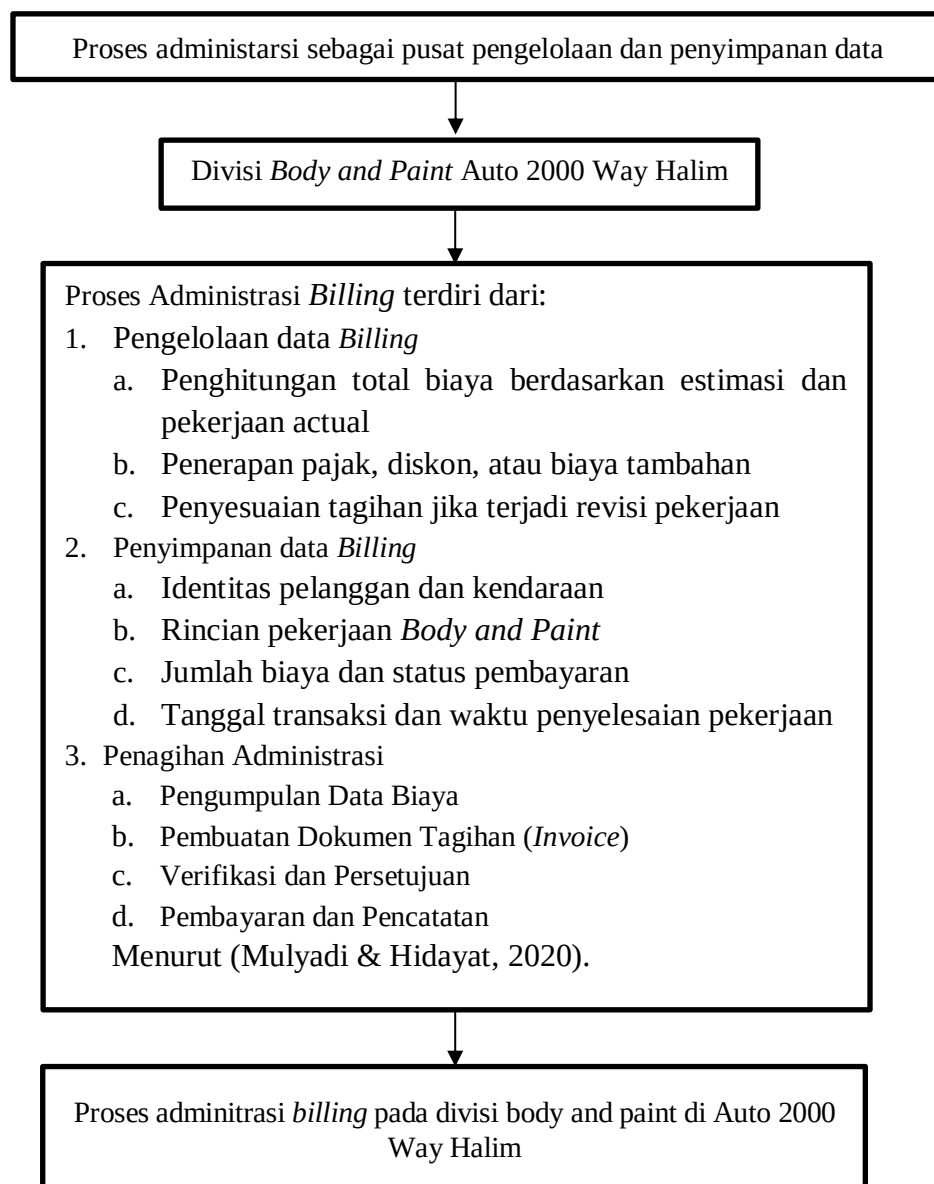
Di lingkungan kerja yang melibatkan layanan jasa seperti pada divisi *Body and Paint* di bengkel resmi Auto 2000, administrasi *billing* menjadi sangat vital karena berhubungan langsung dengan aktivitas pelayanan, estimasi biaya, dan proses pembayaran. Dalam hal ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam membantu proses *billing* menjadi lebih efisien dan minim kesalahan. Penerapan sistem informasi dalam administrasi *billing* telah terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi human error, dan mempermudah proses monitoring pembayaran pelanggan, (Rahayu & Supriyanto, 2021).

Fungsi penting lainnya dari administrasi *billing* adalah sebagai dasar pelaporan keuangan dan evaluasi kinerja keuangan divisi atau perusahaan secara keseluruhan. Melalui data *billing* yang terstruktur, manajemen dapat mengukur tingkat pendapatan, jumlah piutang pelanggan, serta memetakan tren layanan yang paling banyak digunakan. Dengan sistem *billing* yang terkomputerisasi dan terintegrasi, data-data ini dapat diakses secara cepat dan akurat oleh berbagai pihak yang berkepentingan.

Administrasi *billing* bukan sekadar kegiatan pencatatan tagihan, tetapi merupakan bagian dari sistem keuangan yang berpengaruh langsung terhadap pengendalian pendapatan dan efisiensi proses bisnis. Administrasi *billing* adalah proses pencatatan, pengelolaan, dan penagihan terhadap jasa atau produk yang telah diberikan kepada pelanggan. Administrasi ini melibatkan pembuatan invoice, pencatatan pembayaran, dan pelaporan keuangan. Sistem *billing* yang efektif memerlukan dukungan teknologi yang dapat menjamin kecepatan, keakuratan, dan keamanan data.

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu gambaran sistematis tentang hubungan antara variabel-variabel dalam suatu penelitian. Kerangka ini berfungsi untuk memudahkan peneliti sebagai panduan dalam pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian yang mengkaji administrasi *billing*, kerangka pikir membantu menguraikan bagaimana proses administrasi *billing*, efisiensi, dan akurasi data di Divisi *Body and Paint*.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data di olah oleh penulis

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Auto 2000

Nama Auto2000 sebelumnya adalah PT. Astra International Toyota Sales Operation. Pihak management pusat PT. Astra International Toyota Sales Operation mempopulerkan nama Auto2000 dengan pertimbangan nama Auto2000 lebih singkat dan mudah di ingat oleh masyarakat, sekaligus menunjukkan bahwa perusahaan tersebut sejak dini telah mempersiapkan diri untuk memasuki era tahun 2000. PT. Astra International - Toyota Sales Operation pertama kali didirikan pada tahun 1975 dengan nama PT. Astra Motor Sales. Pada tahun 1989 PT. Astra Motor Sales bergabung dan menjadi divisi penjualan dari PT. Astra International kemudian berganti nama menjadi PT. Astra International Toyota Sales Operation atau Auto2000.

Kantor pusat Auto2000 terletak di jalan raya motor III/3 sunter II Jakarta utara. Pada saat ini Auto2000 adalah main dealer Toyota terbesar yang menguasai antara 70-80% dari total penjualan Toyota. Auto2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan perbaikan dan penyediaan suku cadang. Toyota yang manajemennya ditandatangani penuh oleh PT. Astra International Tbk. Selain cabang-cabang Auto2000 yang berjumlah 71 outlet, Auto2000 juga mempunyai dealer yang tersebar di seluruh Indonesia, yang totalnya berjumlah 67 outlet. Dengan demikian, terdapat 147 cabang yang mewakili penjualan Auto2000 di seluruh Indonesia. 48 bengkel Auto2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di asia tenggara. Disamping itu Auto2000 juga memiliki 407 partshop yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota. Sebagai penyalur utama kendaraan bermotor merk Toyota, wilayah pemasaran Auto2000 pada saat ini menjangkau seluruh Indonesia, yang mencakup wilayah Sumatra (kecuali provinsi jambi, riau dan Bengkulu), jawa (kecuali jawa tengah dan DI Yogyakarta), Kalimantan, Bali, Nusa tenggara barat dan Nusa tenggara timur.

Toyota Auto 2000 di Provinsi Lampung memiliki 6 cabang:

1. Way Halim
2. Raden Intan
3. Kota Bumi
4. Tulang Bawang
5. Kalianda
6. Metro

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari Auto2000 adalah “menjadi dealer otomotif yang terbaik di Indonesia melalui proses dan layanan pelanggan yang bertaraf international.

Misi

- a. Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.
- b. Mencapai pangsa pasar No. 1 untuk kendaraan Toyota.
- c. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan baik bagi karyawan.
- d. Menciptakan nilai tambah ekonomis yang positif bagi shareholders

3.3 Logo Perusahaan

Logo perusahaan Auto 2000 adalah simbol visual yang merepresentasikan identitas dan nilai perusahaan sebagai dealer resmi Toyota di Indonesia. Logo ini dirancang untuk mencerminkan profesionalisme, inovasi, dan kepercayaan yang diemban oleh Auto 2000 dalam melayani pelanggan. Dengan desain modern, penggunaan warna khas, serta tipografi yang sederhana namun tegas, logo ini mencerminkan komitmen Auto 2000 untuk memberikan solusi terbaik di bidang penjualan, layanan purna jual, serta penyediaan suku cadang resmi Toyota. Secara keseluruhan, logo Auto 2000 tidak hanya menjadi penanda visual, tetapi juga merupakan wujud dedikasi perusahaan dalam menghadirkan pengalaman otomotif yang unggul bagi masyarakat Indonesia.



Gambar 3. 1 Logo Perusahaan

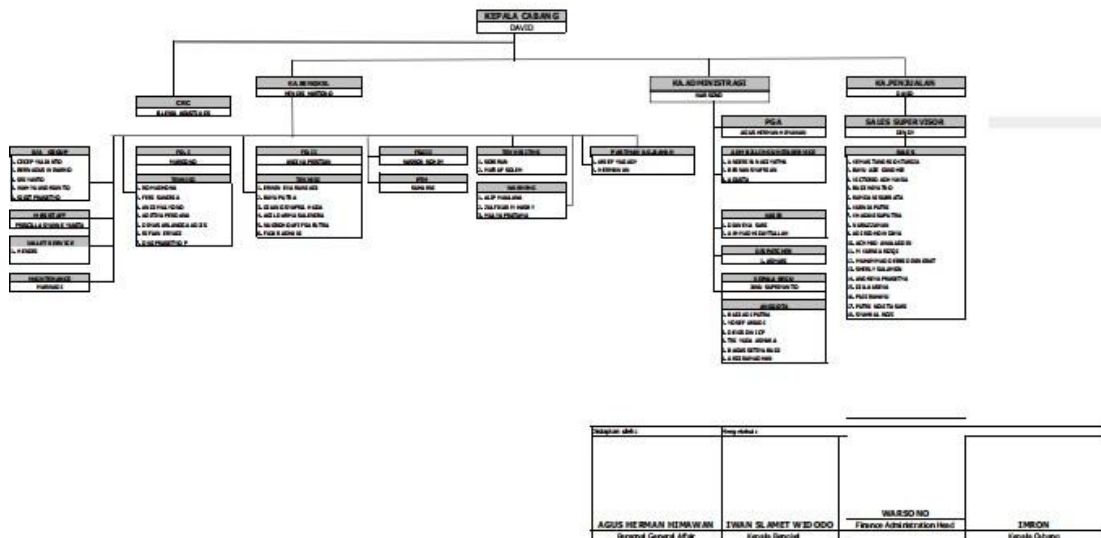
Logo Auto2000 memiliki makna yang mendalam dan mencerminkan identitas serta nilai-nilai perusahaan. Berikut beberapa elemen penting dari logo Auto2000 yaitu:

1. Tulisan "Auto": Kata ini merupakan singkatan dari automotif, yang menunjukkan bahwa Auto2000 beroperasi di bidang kendaraan bermotor. Ini menegaskan fokus perusahaan pada industri otomotif.
2. Angka "2000": Angka ini melambangkan jumlah karyawan yang ada saat perusahaan didirikan, yaitu dua ribu orang. Ini menunjukkan komitmen Auto 2000 terhadap sumber daya manusia dan pertumbuhan Perusahaan.
3. Bentuk Logo: Desain logo yang menyerupai kepala kereta api melambangkan perkembangan teknologi kendaraan bermotor yang cepat, mencerminkan inovasi dan kemajuan dalam industri otomotif.
4. Warna Merah: Warna merah pada angka 2000 diambil dari lambang Toyota, yang menunjukkan hubungan erat antara Auto2000 dan merek Toyota sebagai dealer resmi.

Logo Auto2000 tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual, tetapi juga sebagai simbol komitmen perusahaan terhadap kualitas, inovasi, dan pelayanan terbaik dalam industri otomotif di Indonesia.

3.4 Struktur Institusi

STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 LAMPUNG WAY HALIM 2024



Gambar 3. 2 Struktur organisasi Auto2000 Wayhalim

Sumber: Data internal Auto2000 Wayhalim

Berikut Tugas masing-masing jabatan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang dan Kepala Bengkel

- Mengadakan pengawasan secara umum atas operational cabang. Mengkoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui pusat.
- Memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rencana dan anggaran.
- Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen yang dibawahinya untuk membahas kegiatan bisnis cabang dengan prospeknya.
- Memeriksa laporan-laporan yang disampaikan oleh bawahannya kemudian meneruskan informasi yang penting ke tingkat yang lebih tinggi (*operating manager* atau *operating director*).

2. Departement Administrasi

- Merencanakan, merumuskan kebijakan , prosedur, dan rencanaan kerja di bidang administrasi dan keuang 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 kepusat.

3. **Kepala Administrasi**

- a. Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan administrasi cabang. Ini meliputi pengelolaan data pelanggan, data penjualan, data service, data keuangan, dan seluruh dokumen penting lainnya .
- b. Mengkonsolidasikan anggaran dari masing-masing bagian dan mengadakan pengawasan realisasinya berdasarkan anggaran yang telah disetujui.
- c. Memeriksa laporan keuangan yang ada, menganalisis dan mengirimkan ke pusat.
- d. Mengatur jadwal pembayaran kewajiban cabang dengan pihak ketiga pada saat yang tepat sehingga tidak mengganggu aliran kas cabang.
- e. Menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4. **Costumer Relation Coordinator (CRC)**

- a. Mengkomunikasikan informasi terkait pelayanan.
- b. Menjadi jendela informasi bagi pelanggan
- c. Menyampaikan program dan informasi dari cabang dan *Head Office*

5. **Sales**

- a. Menawarkan dan menjual unit kendaraan kepada pelanggan.

- b. Memberikan informasi dan konsultasi seputar produk Toyota.
- c. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- d. Melakukan follow up dan after sales service.
- e. Melakukan collect uang muka, dan pelunasan pembayaran pelanggan
- f. Menyiapkan kendaraan dan melakukan pengecekan kendaraan serta kelengkapan administrasi penyerahan kendaraan pada customer.

6. Sales Head

- a. Membantu Kepala Cabang dalam menyusun strategi dan program penjualan.
- b. Memimpin dan mengkoordinir tim sales dalam mencapai target penjualan.
- c. Mengembangkan program promosi dan marketing.
- d. Memonitor dan mengevaluasi kinerja tim sales.
- e. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kelompok salesman yang dibawahnya.
- f. Membuat dan menyerahkan laporan dan statistik penjualan tepat pada waktunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Mengadakan analisis terhadap harga dan perkembangan competitor dan melaporkannya kepada kepala cabang.

7. Sales Supervisor

- a. Memimpin dan mengawasi tim salesman di lapangan.
- b. Memberikan arahan, motivasi, dan pelatihan kepada salesman.
- c. Memastikan strategi penjualan
- d. Memantau kinerja salesman dan memberikan feedback.
- e. Membantu salesman dalam menangani pelanggan dan closing penjualan.

8. Service Advisor (SA)

- a. Menerima dan melayani pelanggan service.
- b. Mendiagnosa kendaraan dan menjelaskan masalah kepada pelanggan.

- c. Memberikan estimasi biaya dan waktu perbaikan.
- d. Menawarkan paket service dan menjelaskan manfaatnya.
- e. Memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan service

9. **Administrasi Penjualan (*Billing unit*)**

- a. Memproses pemesanan kendaraan.
- b. Membuat faktur dan kwitansi penjualan.
- c. Mengurus STNK dan BPKB.
- d. Mengelola data penjualan.
- e. Memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK), yaitu memeriksa kelengkapan dan kebenaran SPK yang dibuat oleh salesman, karena SPK merupakan sumber data pertama yang menjadi dasar argumen bila terjadi masalah di kemudian hari atas penjualan tersebut.
- f. Menerbitkan faktur jual dan BSTB (Bukti Serah Terima Barang).
- g. Memonitor piutang dengan cara melaksanakan proses pencatatan transaksi penjualan ke buku piutang sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku juga melakukan penagihan piutang dan memfollow up penagihan tersebut sampai dengan lunas.
- h. Membuat pelaporan terhadap hasil penjualan baik itu kendaraan ataupun jasa service kendaraan beserta sparepartnya.

10. **Cashier**

- a. Menerima semua hasil penagihan dari collector sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Menyetorkan uang tunai, cek, atau *bilyet giro* yang diterima
- c. Melaksanakan pembayaran berdasarkan bukti-bukti pembayaran yang telah disetujui
- d. Memberikan kutansi penagihan dari collector sesuai dengan prosedur yang berlaku.

11. **Foreman**

- a. Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahnya 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.
- e. Foreman harus mampu memimpin dan memotivasi tim mekanik.

12. Mekanik Mekanik memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

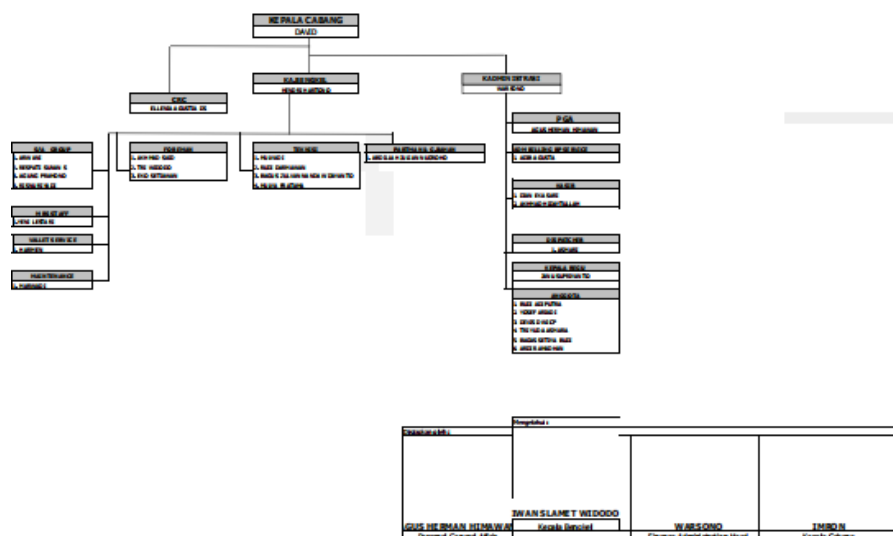
- a. Melakukan pekerjaan perbaikan.
- b. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan.

13. Sparepart

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

3.5 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI AUTO 2000 BP WAY HALIM 2024



Gambar 3. 3 Struktur Unit (Body and Paint)

Sumber: Data Internal Auto2000

3.6 Lokasi Auto 2000

Auto2000 Way Halim adalah dealer dan bengkel resmi Toyota yang terletak di Jalan Soekarno Hatta Km. 10, Kecamatan Way Halim, Bandar Lampung, Lampung, dengan kode pos 35135. Dealer ini menawarkan berbagai layanan, termasuk penjualan mobil baru, servis berkala, suku cadang, serta perbaikan bodi dan cat kendaraan Toyota.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Proses Administrasi Billing Di Divisi *Body and Paint Auto 2000 Way Halim* terbukti sangat penting dalam mendukung tiga aspek utama, yaitu pengolahan data, penyimpanan data, dan penagihan.

1. Pengolahan Data

Administarsi memfasilitasi pencatatan dan pengolahan data *billing* secara terintegrasi, mulai dari penyusunan estimasi biaya, penyesuaian tagihan berdasarkan pekerjaan aktual, hingga perhitungan pajak, diskon, dan biaya tambahan. Integrasi ini meningkatkan akurasi perhitungan, meminimalisir kesalahan manual, serta mempercepat pelayanan kepada pelanggan.

2. Penyimpanan Data

Seluruh informasi pelanggan, kendaraan, rincian pekerjaan, biaya, dan status pembayaran tersimpan dalam *data base*. Penyimpanan ini menjamin keamanan data, kemudahan pencarian, serta mendukung proses audit dan pelaporan keuangan. Sistem ini juga mengurangi risiko kehilangan data dan meningkatkan efisiensi operasional.

3. Penagihan

Proses penagihan dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data biaya, pembuatan dokumen tagihan (*invoice*), verifikasi, hingga pencatatan pembayaran. Seluruh data yang digunakan dalam penagihan bersumber dari input yang telah diverifikasi, sehingga tagihan lebih transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses administrasi *billing* di *Divisi Body and Paint Auto 2000 Way Halim*, terdapat saran yang dapat diajukan, khususnya terkait permasalahan gangguan sistem yang berdampak langsung

pada kelancaran pencatatan dan penagihan. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kapasitas dan stabilitas internal, mengingat komponen utama dalam menyimpan dan mengolah data *billing* secara terpusat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengadopsi cadangan (*redundant server*) yang dapat aktif secara otomatis saat mengalami gangguan, sehingga proses administrasi tetap dapat berjalan tanpa hambatan. Selain itu, perlu adanya monitoring sistem secara berkala oleh tim IT untuk mengidentifikasi potensi *overload* atau kerusakan sebelum berdampak pada sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Muhammad Arfan, & Darwanis. (2022). *Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Sabang*. Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah.
- Daft, R. L. (2016). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.
- Mannayong, J., & Salam, R. (2024). *Peran Fungsi Manajerial dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Perkantoran Modern*. Jurnal Administrasi Negara, 27(3).
- Mulyadi, R., & Hidayat, A. (2020). Efektivitas administrasi billing dalam sistem keuangan terkomputerisasi. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 6(2), 77–85.
- Putra, D. E., & Sari, N. M. (2019). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja administrasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 45–52.
- Rahman, F., & Wibowo, H. (2020). Penerapan teknologi informasi pada Divisi Body and Paint untuk meningkatkan efisiensi operasional bengkel. *Jurnal Manajemen Teknologi Otomotif*, 6(2), 56–64.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang: Kasus dan Aplikasi Perusahaan*. Jakarta: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Rahayu, S., & Supriyanto, A. (2021). Penerapan sistem informasi billing berbasis komputer dalam meningkatkan efisiensi administrasi layanan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 45–52.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Campbell, T. T. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Wijaya, A., & Nuraini, R. (2020). Peranan sistem informasi dalam administrasi billing. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 8(2), 123–130.
- Siagian, S. P. (2008). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.