

**PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI SERVICE DALAM PROSES
PENARIKAN KENDARAAN DI UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000
WAYHALIM**

(Tugas Akhir)

**OLEH:
MUHAMMAD RIDHO RIZQULLAH
NPM 2206061004**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN 2025**

ABSTRAK

PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI SERVICE DALAM PROSES PENARIKAN KENDARAAN DI UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000 WAYHALIM

Oleh

Muhammad Ridho Rizqullah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan bagian administrasi servis dalam mendukung kelancaran proses penarikan kendaraan di Unit General Repair Auto2000 Wayhalim. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kelancaran proses administrasi dalam menunjang kualitas layanan purna jual di industri otomotif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi servis memiliki peranan penting dalam pencatatan data pelanggan, penyusunan perintah kerja bengkel, pengelolaan data layanan, penerbitan tagihan, dan penyusunan surat izin keluar kendaraan. Proses ini berjalan berdasarkan prosedur standar operasional perusahaan. Namun, masih terdapat hambatan yang memengaruhi kelancaran kerja, seperti keterlambatan penginputan data akibat lambatnya sistem informasi, serta kurangnya koordinasi antara bagian administrasi servis, petugas kasir, teknisi, dan petugas keamanan. Hambatan tersebut dapat menimbulkan keterlambatan dalam proses penarikan kendaraan dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, simpulan dari penelitian ini adalah bahwa administrasi servis berperan strategis sebagai penghubung antar bagian dalam proses layanan kendaraan. Untuk meningkatkan efisiensi kerja, perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem informasi serta peningkatan kualitas komunikasi dan koordinasi antar bagian yang terlibat dalam proses pelayanan kendaraan.

Kata Kunci: Peranan bagian administrasi servis, Proses penarikan kendaraan, Unit General Repair

ABSTRACT

THE ROLE OF THE SERVICE ADMINISTRATION DEPARTMENT IN THE VEHICLE WITHDRAWAL PROCESS AT THE AUTO2000 WAYHALIM GENERAL REPAIR UNIT

By:

Muhammad Ridho Rizqullah

This study aims to determine the role of the service administration department in supporting the smooth operation of the vehicle retrieval process at the Auto2000 Wayhalim General Repair Unit. The background of this study is based on the importance of smooth administrative processes in supporting the quality of after-sales service in the automotive industry. This study employs a qualitative approach with data collection techniques including direct observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that the service administration department plays a crucial role in customer data recording, workshop work order preparation, service data management, invoice issuance, and vehicle release permit documentation. This process operates based on the company's standard operating procedures. However, there are still obstacles that affect the smoothness of work, such as delays in data entry due to slow information systems, as well as a lack of coordination between the service administration department, cashiers, technicians, and security officers. These obstacles can cause delays in the vehicle withdrawal process and impact customer satisfaction. Based on these findings, the conclusion of this study is that the service administration department plays a strategic role as a liaison between departments in the vehicle service process. To improve work efficiency, improvements need to be made to the information system, as well as enhancing communication and coordination quality among departments involved in the vehicle service process.

Keywords: *Role of the service administration department, Vehicle retrieval process, General Repair Unit*

**PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI SERVICE DALAM PROSES
PENARIKAN KENDARAAN DI UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000
WAYHALIM**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD RIDHO RIZQULLAH

NPM 2206061004

AUTO2000 WAYHALIM



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

TAHUN 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir

: Peranan Bagian Administrasi Service Dalam
Proses Penarikan Kendaraan Di unit General
Repair Auto2000 Wayhalim

Nama Mahasiswa

: Muhammad Ridho Rizqullah

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2206061004

Program Studi

: Administrasi Perkantoran

Fakultas

: Ilmu Sosial Ilmu politik



1. Komisi Pembimbing

Dra. Fenny Saptiani, M.Si.

NIP. 231504630710201

2. Ketua program studi D-III Administrasi Perkantoran

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

NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

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

Penguji Utama : **Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 1976082120000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: **19 Juni 2025**

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Muhammad Ridho Rizqullah
NPM : 2206061004
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan sebenarnya tugas akhir dengan judul "**PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI SERVICE DALAM PROSES PENARIKAN KENDARAAN DI UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000 WAYHALIM**" 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 bersedia diproses oleh tim akademik dengan sanksi kelulusan dari Universitas Lampung dicabut/dibatalkan.

Bandar Lampung, 19 Juni 2025

Menyatakan



Muhammad Ridho Rizqullah
NPM.2206061004

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Ridho Rizqullah adalah penulis tugas akhir ini lahir di Bandar Lampung pada tanggal 3 November 2003. merupakan anak satu-satunya dalam keluarga. Riwayat pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 3 Gulak Galik Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 18 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019.

Kemudian, melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2022. Selanjutnya, menempuh pendidikan tinggi pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung, dan menyelesaikannya pada tahun 2025. Selama menjalani pendidikan di perguruan tinggi, berkesempatan melaksanakan praktik kerja lapangan di PT. Astra International Tbk – Auto2000 WayHalim. Melalui kegiatan ini, mendapatkan pengalaman berharga dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi perkantoran yang mendukung pengembangan kompetensi sebagai calon tenaga administrasi profesional. Riwayat hidup ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam Program Diploma III Administrasi Perkantoran Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis ucapkan allhamdulillah bisa menyelesaikan tugas akhir ini. karya sederhana ini persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

Kepada kedua orang tua Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perjuangan, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Kalian adalah sumber kekuatan terbesar dalam setiap Langkah penulis. Tanpa restu dan dukungan kalian, penulis tidak akan sampai di titik ini.

Kepada teman-teman Atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Keberadaan kalian menjadi penguat di setiap proses perjuangan penulis, serta sumber semangat dalam menghadapi berbagai tantangan.

MOTTO

Berproses bukan untuk sempurna, tapi untuk terus menjadi lebih baik.

(Muhammad Ridho Rizqullah)

It always seems impossible until it's done.

(Nelson mandela)

Jangan pernah berhenti percaya bahwa kata-kata dan ide bisa mengubah dunia

(Robin Williams (sebagai John Keating, dalam *Dead Poets Society*))

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat, rezeki, dan karunia-Nya. Tugas akhir dengan judul "PERANAN BAGIAN ADMINISTRASI SERVICE DALAM PROSES PENARIKAN KENDARAAN DI UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000 WAYHALIM" disusun untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dengan program studi Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung. Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini tentunya penulis menghadapi rintangan baik dari luar maupun dari dalam diri penulis sendiri. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tak lepas dari bimbingan, dukungan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

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. Ita Prihantika, S. Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak motivasi selama perkuliahan.
7. Dra. Fenny Saptiani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membantu mengarahkan proses Tugas Akhir ini sampai selesai.
8. Kedua Orang Tua penulis Bapak M. Amin dan Ibu Yuswati selaku kedua orang tua penulis yang telah menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
9. Mba Arie Erdarini Rahayu, A.Md, selaku staff jurusan yang telah memberikan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Bapak Anderiyan Adiyatma selaku Petugas Pembimbing Lapangan (PPL) yang telah membimbing Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini sampai selesai.
11. Pihak Auto2000 Wayhalim yang sudah mengizinkan Penulis untuk meneliti diperusahaan tersebut.
12. Saudara - saudara Penulis yang sangat mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Squad Vermilion yang selalu menemani dan memberikan semangat penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini.
14. Wisnu, Aldrian, Rifky, Firman, Firja, Anang, Ale, Thoriq selaku teman dekat penulis yang telah memberikan saran serta arahan kepada penulis.
15. Raissya Nabila Syakira selaku partner terbaik penulis dari awal observasi penelitian hingga penyusunan Tugas Akhir sampai selesai.
16. Jesiyanti, Suci Erly Suryani, Auliya Agustin, Belva Egalita, Mey Halen Isabella, teman terbaik selama perkuliahan hingga akhir.

Bandar Lampung, 19 Juni 2025

Muhammad Ridho Rizqullah

NPM. 2206061004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	1
MENGESAHKAN.....	2
PERNYATAAN	3
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
SANWACANA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
16.1 Latar Belakang.....	1
16.2 Rumusan Masalah.....	3
16.3 Tujuan Penelitian	3
16.4 Manfaat Penelitian	3
16.5 Metode Penelitian	4
16.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	6
2.1 Administrasi.....	6
2.1.1 Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Tujuan Administrasi	8
2.1.3 Fungsi Administrasi.....	8
2.1.4 Ruang Lingkup Administrasi	9
2.1.5 Ciri-ciri Administrasi.....	11
2.2 Proses.....	11
2.2.1 Pengertian Proses	11

2.2.2	Tahapan Proses Administrasi	12
2.2.3	Administrasi Servis Auto2000	12
2.3	Kerangka Pikir	12
BAB III		15
3.1	Gambaran Umum.....	15
3.1.1	Sejarah Perusahaan	15
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	18
3.1.3	Logo Perusahaan	18
3.2	Struktur Organisasi Institusi	20
3.3	Struktur Organisasi Unit GR (<i>General Repair</i>).....	26
BAB IV		27
4.1	Proses Penarikan Kendaraan di unit <i>General Repair</i> (GR)	27
BAB V		37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	13
Gambar 2. Logo Perusahaan	18
Gambar 3. Struktur Organisasi Auto 2000 Wayhalim.....	19
Gambar 4. Struktur Unit GR (<i>General Repair</i>)	25
Gambar 5. Perintah Kerja Bengkel (PKB).....	28
Gambar 6. Papan Kerja Mekanik.....	29
Gambar 7. Proses Pembuatan <i>Billing/Invoice</i>	30
Gambar 8. Invoice Untuk Melakukan Pembayaran Di Kasir	30
Gambar 9. SIKK (Surat Izin Keluar Kendaraan).....	31
Gambar 10. Proses Pengecekan Ulang SIKK.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	38
Lampiran 2. Foto Bersama Kepala Cabang, Staff Administrasi Servis, dan DPL.....	41
Lampiran 3. Foto Saat Pembuatan Billing/Invoice.....	41
Lampiran 4. Foto Ruangan Administrasi Service Unit General Repair	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri otomotif Indonesia telah berkembang pesat, mengakibatkan peningkatan permintaan layanan aftersales (purna jual) yang sebanding. Akibatnya, efisiensi proses administrasi menjadi semakin penting, terutama dalam hal penarikan kendaraan untuk servis. Auto2000, salah satu jaringan dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, menghadapi kesulitan untuk menjamin proses administrasi yang lancar dan efisien di berbagai cabangnya, termasuk di Wayhalim (Gaikindo, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Perindustrian RI (2021), optimalisasi proses administrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional industri otomotif hingga 30%. Namun, prosedur yang rumit dan kewajiban untuk mematuhi berbagai regulasi sering menjadi penghalang (Suryanto & Pratiwi, 2020).

Auto2000, sebagai salah satu dealer resmi Toyota di Indonesia, didirikan pada tahun 1975. Awalnya dikenal sebagai Astra Motor Sales, perusahaan ini berganti nama menjadi Auto2000 pada tahun 1989 dan kini beroperasi di bawah manajemen PT. Astra International Tbk. Di Auto2000 Wayhalim, Divisi Administrasi Servis bertanggung jawab atas proses penarikan kendaraan, yang mencakup sejumlah prosedur administratif yang harus diselesaikan dengan baik. Administrasi Servis dan SA (Service Advisor) memiliki hubungan yang sangat erat dan saling terkait dalam operasional bengkel, khususnya di Auto2000. Keduanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman servis yang memuaskan bagi pelanggan. Beberapa hal penting yang dilakukan oleh SA (Service Advisor) adalah menyambut

pelanggan, menanyakan kebutuhan servis, menginput data pelanggan, dan mencatat semua informasi penting terkait kondisi kendaraan. SA (*Service Advisor*) membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB) sebagai acuan perbaikan dan memberikan estimasi biaya serta waktu kepada pelanggan. Administrasi servis memberikan data order servis kepada kasir sebagai dasar untuk perhitungan biaya servis. Administrasi Servis juga membantu kasir dalam proses administrasi pembayaran. Pada saat pembayaran, kasir memberikan kuitansi kepada pelanggan sebagai bukti tanda keluar kendaraan yang sudah selesai di servis. Menurut Sondang P. Siagian (2021), administrasi yang baik tidak hanya mencakup pengelolaan dokumen, tetapi juga melibatkan koordinasi dan kerjasama antar divisi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2022), proses administrasi yang efektif dalam industri otomotif tidak hanya bergantung pada sistem yang terstruktur, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang terlibat. Hermawan menekankan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan staf administrasi sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat mengikuti prosedur yang kompleks dan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain itu, Hermawan juga menyoroti pentingnya integrasi sistem informasi yang baik untuk mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan kecepatan layanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Perindustrian RI (2021), yang menunjukkan bahwa perusahaan yang mengadopsi sistem informasi terintegrasi cenderung memiliki tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang masih mengandalkan sistem manual. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2023), proses administrasi yang efisien juga dipengaruhi oleh faktor komunikasi antar departemen. Prasetyo menemukan bahwa kurangnya komunikasi antara divisi administrasi dan divisi teknis seringkali menjadi penyebab utama keterlambatan dalam proses penarikan kendaraan. Oleh karena itu, Prasetyo merekomendasikan adanya sistem komunikasi yang terstruktur dan terintegrasi untuk memastikan bahwa informasi dapat mengalir dengan lancar

antar departemen. Hal ini juga didukung oleh penelitian Suryanto & Pratiwi (2020), yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antar tim dapat mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan sistem informasi dan komunikasi antar bagian menjadi kunci utama dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi penarikan kendaraan di Auto2000 Wayhalim.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji penelitian yang akan memenuhi Tugas Akhir dengan judul "Peranan Administrasi Service Dalam Proses Penarikan Kendaraan Di Unit General Repair Auto2000 Wayhalim"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana peranan administrasi penarikan kendaraan di Divisi Administrasi Servis Unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim dapat ditingkatkan agar lebih efisien dan lancar.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

Mengetahui masalah atau hambatan yang terjadi dalam proses administrasi penarikan kendaraan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

a. Secara Teoritis

Mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah ke dalam situasi nyata, sehingga memperdalam pemahaman tentang administrasi perkantoran.

b. Secara Praktis

Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi penarikan kendaraan, khususnya dalam hal sistem informasi dan komunikasi antar bagian.

1.5 Metode Penelitian

- a. Pengumpulan data dilakukan di Auto2000 Wayhalim, khususnya pada Divisi Administrasi Servis Unit GR (General Repair). Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat di mana proses administrasi penarikan kendaraan dilakukan secara langsung, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati dan memahami proses tersebut secara mendalam.
- b. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kualitatif meliputi:

1. Metode Wawancara

Mengumpulkan informasi langsung dari narasumber yang terlibat dalam proses administrasi penarikan kendaraan, seperti staf administrasi, Service Advisor (SA), dan mekanik.

2. Metode Observasi

Mengamati secara langsung proses administrasi penarikan kendaraan, mulai dari penerimaan kendaraan, pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB), hingga penyerahan kendaraan kepada pelanggan. Observasi dilakukan selama kegiatan operasional bengkel berlangsung, dengan fokus pada alur kerja, interaksi antar tim, dan penggunaan sistem informasi seperti *Toyota Dealer Management System (TDMS)*.

3. Metode Dokumentasi

Mengumpulkan data yang berhubungan dengan proses administrasi penarikan kendaraan, seperti Perintah Kerja Bengkel (PKB), dan Surat izin keluar kendaraan (SIKK).

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, yaitu pentingnya proses administrasi penarikan kendaraan di Auto2000 Wayhalim untuk mendukung efisiensi operasional. Tujuan penelitian adalah memahami proses administrasi tersebut, sementara ruang lingkupnya fokus pada Divisi Administrasi Servis Unit GR (*General Repair*).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas konsep dasar administrasi, termasuk pengertian, tujuan, fungsi, dan ruang lingkupnya. Selain itu, dijelaskan juga tentang proses administrasi dan studi-studi terkait yang mendukung penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian di Auto2000 Wayhalim dan metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. pembagian tugas tiap jabatan yang relevan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian, termasuk proses administrasi penarikan kendaraan dari penerimaan hingga penyerahan kendaraan, kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sistem informasi dan kurangnya komunikasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyimpulkan bahwa proses administrasi yang terstruktur dan sesuai prosedur sangat penting untuk mendukung operasional bengkel. Saran yang diberikan adalah peningkatan sistem informasi dan komunikasi antar bagian untuk meningkatkan efisiensi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi

Administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi. Kegiatan ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif. Menurut Hidayat dan Sari (2023) dalam jurnal Manajemen dan Administrasi Modern, administrasi di era digital mengalami transformasi besar dengan penerapan sistem berbasis *cloud* dan *real-time tracking* dokumen. Hal ini sangat penting dalam lingkungan kerja seperti bengkel otomotif, di mana kecepatan dan akurasi data menjadi kunci efisiensi operasional.

2.1.1 Pengertian Administrasi

Tujuan utama dari administrasi adalah untuk menciptakan kelancaran dalam proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta membantu organisasi dalam mencapai targetnya. Administrasi juga bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai prosedur. Menurut Fitriani (2024) dalam Jurnal Administrasi Profesional, tujuan administrasi modern tidak hanya berfokus pada efisiensi kerja, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pelanggan melalui alur kerja yang jelas dan minim kesalahan. Dalam konteks Auto2000, hal ini penting untuk memastikan kendaraan ditarik dengan proses yang cepat dan tepat sasaran. Menurut Alemina Henuk-Kacaribu (2020) dalam bukunya berjudul *Sistem Informasi Manajemen*, administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama, mulai dari pengaturan hingga pengurusan. Administrasi melibatkan koordinasi

sumber daya manusia, keuangan, dan material untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Ramdhani dkk. (2022) dalam buku *Manajemen Perawatan dan Perbaikan Mesin* menambahkan bahwa administrasi dalam konteks modern juga mencakup penggunaan teknologi informasi untuk mendukung proses pengelolaan data dan komunikasi. Dalam era digital, administrasi tidak hanya terbatas pada pengelolaan dokumen fisik, tetapi juga melibatkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memastikan akurasi dan kecepatan proses. administrasi modern tidak lagi hanya terfokus pada pengelolaan dokumen dan data, tetapi juga mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi. Sistem informasi yang terintegrasi, seperti Toyota Dealer Management System (TDMS), memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan terhindar dari kesalahan manusia. Dengan demikian, administrasi tidak hanya menjadi bagian dari operasional rutin, tetapi juga menjadi tulang punggung dalam mendukung strategi bisnis organisasi. Menurut Suryanto & Prativi (2020) dalam buku *Studi Kelayakan Bisnis*, administrasi juga dapat dipahami sebagai proses pengelolaan informasi dan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini melibatkan berbagai elemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang semuanya harus berjalan secara harmonis. Administrasi yang baik tidak hanya memastikan kelancaran operasional, tetapi juga mendukung inovasi dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dalam konteks industri otomotif, administrasi yang efektif sangat penting untuk memastikan layanan purna jual yang berkualitas dan memuaskan pelanggan.

2.1.2 Tujuan Administrasi

Tujuan utama dari administrasi adalah untuk menciptakan kelancaran dalam proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta membantu organisasi dalam mencapai targetnya. Administrasi juga bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan dan memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai prosedur. Tujuan administrasi, menurut Suryanto & Prativi (2020) dalam buku *Studi Kelayakan Bisnis*, adalah untuk memastikan kelancaran operasional organisasi melalui pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien. Administrasi bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan meminimalkan pemborosan dan memaksimalkan produktivitas. Ramdhani dkk. (2022) juga menekankan bahwa tujuan administrasi termasuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memastikan kepatuhan terhadap standar operasional. Selain itu, administrasi bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan mendukung inovasi dalam organisasi

2.1.3 Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi terdiri dari beberapa aspek penting, antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan evaluasi. Fungsi-fungsi ini saling berkaitan untuk menjamin tercapainya kinerja yang optimal dalam suatu organisasi. Menurut The Liang Gie (2018) *Administrasi Perkantoran Modern*, memaparkan fungsi-fungsi administrasi yang penting dalam sebuah organisasi. Fungsi Administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau kelompok. Fungsi ini melibatkan proses pengorganisasian, pengelolaan, dan pengendalian sumber daya untuk memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Liang gie menjelaskan delapan fungsi administrasi sebagai fungsi organik administrasi yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan), Proses menentukan tujuan organisasi dan cara mencapainya. Ini melibatkan identifikasi dan pemilihan tujuan,

pengembangan strategi, kebijakan, dan program untuk mencapai tujuan tersebut.

2. *Organizing* (Pengorganisasian), Proses mengelompokkan dan mengatur berbagai sumber daya manusia, financial untuk mencapai tujuan organisasi. Ini melibatkan penentuan struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta pendelegasian wewenang.
3. *Directing* (Pengarahan), Proses membimbing, memotivasi, dan mempengaruhi anggota organisasi untuk mencapai tujuan. Ini melibatkan komunikasi yang efektif, kepemimpinan yang inspiratif, dan pengambilan keputusan yang tepat.
4. *Coordinating* (Pengkoordinasian), Proses menyelaraskan dan menyatukan semua aktivitas dan usaha dalam organisasi agar berjalan harmonis dan terarah pada tujuan bersama. Ini melibatkan komunikasi, kerjasama, dan integrasi antar individu, unit kerja, dan departemen.
5. *Controlling* (Pengawasan), Proses memantau, mengevaluasi, dan mengoreksi kinerja organisasi untuk memastikan bahwa tujuan tercapai sesuai rencana.
6. *Communication* (Komunikasi), Proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antar individu atau kelompok dalam organisasi. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional dan koordinasi antar unit kerja.

2.1.4 Ruang Lingkup Administrasi

Ruang lingkup administrasi meliputi seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pengelolaan organisasi, termasuk pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, logistik, dan informasi. Dalam praktiknya, ruang lingkup administrasi sangat luas dan mencakup berbagai bidang kerja. Ruang lingkup administrasi menurut The Liang Gie mencakup:

1. Membuat kebijakan, Proses merumuskan aturan, pedoman, atau keputusan yang akan menjadi acuan dalam menjalankan kegiatan organisasi.
2. Memutuskan, Mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi dan analisis yang ada.
3. Menyusun, Mengorganisir dan menyusun data, informasi, atau rencana menjadi suatu bentuk yang sistematis dan mudah dipahami.
4. Mengatur, Menata dan mengatur sumber daya (manusia, keuangan, material, dll.) agar dapat digunakan secara efektif dan efisien.
5. Mengurus, Melakukan tugas-tugas administratif sehari-hari yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi.
6. Mengarah, Menentukan arah dan tujuan organisasi, serta memotivasi anggota tim untuk mencapai tujuan tersebut.
7. Membimbing, Memberikan petunjuk, saran, dan dukungan kepada anggota tim dalam melaksanakan tugasnya.
8. Menyelaraskan, Menjamin agar semua kegiatan dan bagian dalam organisasi berjalan secara sinergis dan saling mendukung.
9. Mengendalikan, Memonitor dan mengevaluasi kinerja organisasi untuk memastikan bahwa semuanya berjalan sesuai dengan rencana.
10. Mengawasi, Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan kegiatan organisasi untuk mencegah terjadinya penyimpangan.
11. Menyempurnakan, Melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap sistem dan prosedur kerja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Invoice atau tagihan adalah salah satu dokumen penting dalam proses administrasi, khususnya dalam kegiatan pelayanan jasa. Menurut Handayani (2022), *invoice* merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa atau barang kepada pelanggan sebagai bukti transaksi yang memuat informasi pekerjaan, harga, dan kewajiban pembayaran. Pembuatan *invoice* menjadi bagian dari pengelolaan administrasi keuangan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas.

Yunita (2021) menyatakan bahwa pencatatan transaksi melalui invoice memungkinkan perusahaan untuk mengelola arus kas secara tertib dan menjadi dasar evaluasi kinerja layanan. Dalam konteks pelayanan bengkel seperti Auto2000, *invoice* digunakan untuk mencatat dan mengkomunikasikan hasil pekerjaan kepada pelanggan sebelum dilakukan pembayaran, sehingga menjadi penghubung penting antara pekerjaan teknis dan proses administrasi.

2.1.5 Ciri-ciri Administrasi

Administrasi memiliki beberapa ciri, antara lain adanya kerja sama antarindividu, tujuan yang jelas, pembagian tugas yang sistematis, serta adanya pengawasan dan evaluasi terhadap hasil kerja. Ciri-ciri ini menjadi dasar dalam pelaksanaan administrasi yang efektif. Menurut Suryanto & Prativi (2020) dalam buku Studi Kelayakan Bisnis, ciri-ciri administrasi adalah:

1. Adanya kelompok manusia yang bekerja sama.
2. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
3. Adanya proses atau kegiatan yang terstruktur.
4. Adanya pengawasan dan evaluasi untuk memastikan tujuan tercapai.
5. Adanya penggunaan sumber daya secara efisien.

2.2 Proses

Proses administrasi adalah tahapan kegiatan yang dilakukan secara berurutan dan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini mencakup perencanaan kegiatan, pelaksanaan tugas, koordinasi antar bagian, dan evaluasi hasil pekerjaan.

2.2.1 Pengertian Proses

Proses adalah serangkaian langkah atau tindakan yang saling terkait yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan atau hasil tertentu. Proses dalam

administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang terstruktur dan sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini melibatkan kerjasama, penggunaan sumber daya, dan pengambilan keputusan.

2.2.2 Tahapan Proses Administrasi

Menurut Suryanto & Prativi (2020) tahapan proses administrasi meliputi:

1. Perencanaan: Menyusun rencana kerja untuk mencapai tujuan
2. Pengorganisasian: Mengatur sumber daya dan membagi tugas
3. Pelaksanaan: Melaksanakan rencana yang telah disusun
4. Pengawasan: Memantau dan mengevaluasi hasil kerja

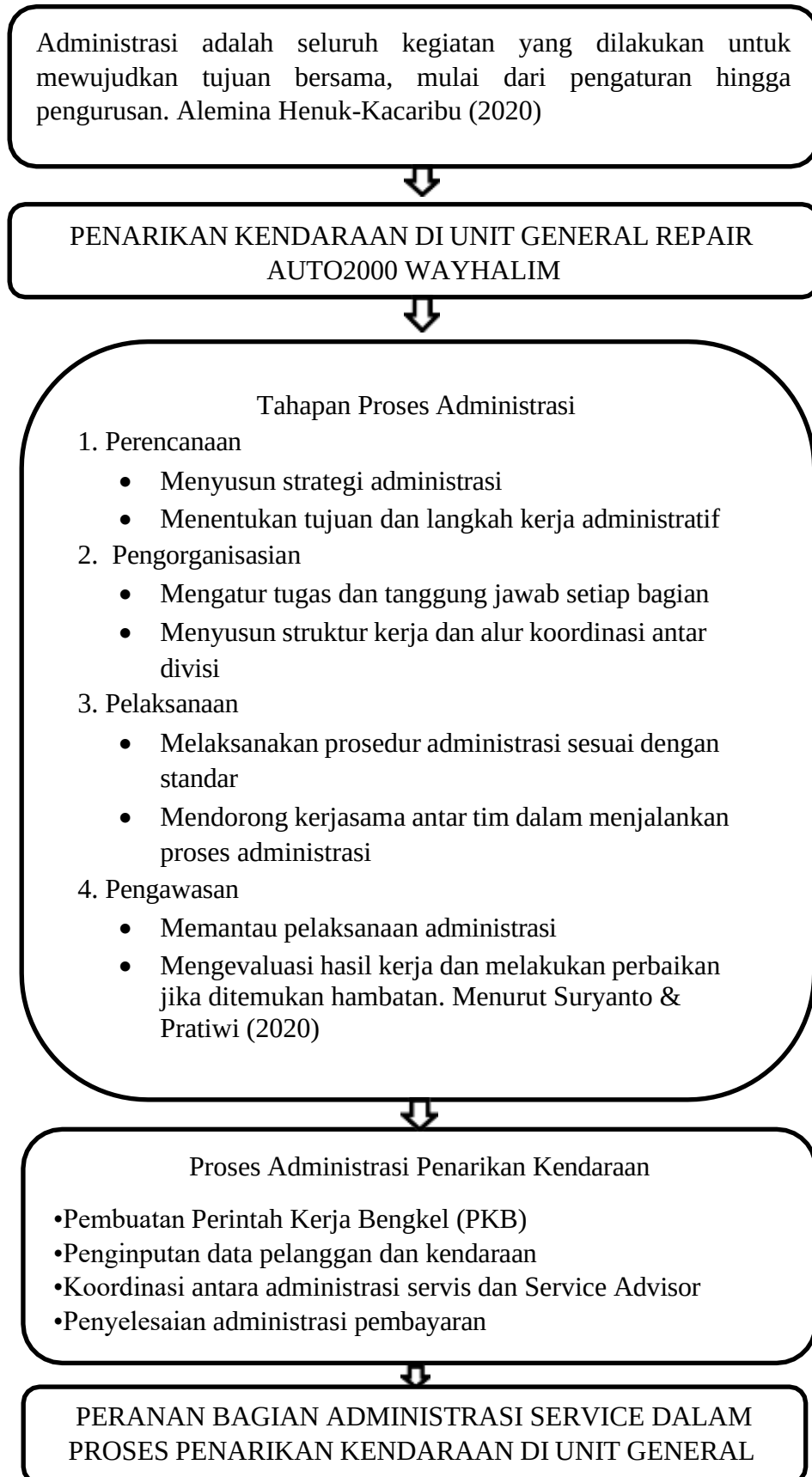
2.2.3 Administrasi Servis Auto2000

Administrasi servis di Auto2000 merupakan sistem kerja yang mengatur seluruh proses pelayanan perbaikan kendaraan, mulai dari penerimaan, pencatatan data pelanggan, hingga proses penarikan kendaraan oleh pelanggan. Proses ini didukung oleh sistem informasi terintegrasi untuk menjamin keakuratan dan efisiensi kerja. Administrasi servis di Auto2000 merupakan proses pengelolaan dokumen dan data yang mendukung layanan perbaikan dan perawatan kendaraan. Proses ini mencakup pencatatan data pelanggan, pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB), pembuatan *billing/invoice*, serta penyelesaian administrasi pembayaran. Dengan menggunakan sistem *Toyota Dealer Management System* (TDMS), administrasi servis memastikan bahwa setiap tahapan layanan, mulai dari penerimaan kendaraan hingga penyerahan kembali kepada pelanggan, berjalan lancar dan terstruktur. Di Unit GR (*General Repair*), administrasi servis memiliki peran penting dalam memastikan proses perbaikan umum kendaraan didukung oleh administrasi yang akurat dan efisien, sehingga operasional bengkel dapat berjalan optimal dan kepuasan pelanggan terjaga.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran alur berpikir yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar konsep dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pikir disusun untuk menunjukkan bagaimana administrasi servis mempengaruhi kelancaran proses penarikan kendaraan di Auto2000 Wayhalim. Kerangka pikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara konsep-konsep yang mendukung peranan administrasi penarikan kendaraan di Divisi Administrasi Servis Unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim. Penelitian ini didasarkan pada teori administrasi.

Proses administrasi penarikan kendaraan dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai tahapan yang harus berjalan secara sistematis dan efektif.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Diolah Oleh Peneliti

BAB III

HASIL KEGIATAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

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 diingat 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.

Auto2000 adalah perusahaan yang melakukan jasa penjualan otomotif, perawatan, serta perbaikan suku cadang Toyota yang sistem manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra Internasional Tbk. Auto2000 adalah main dealer mobil Toyota terbesar di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales dan pada tahun 1989 diubah menjadi Auto2000. 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. Auto2000 Wayhalim dikembangkan menjadi dealer dengan fasilitas lengkap yang mencakup Penjualan, Servis, penjualan suku cadang, bodi dan cat. Kantor pusat Auto2000 terletak di jalan gaya motor III/3 sunter II Jakarta utara.

Auto2000 berkembang pesat menjadi retailer Toyota terbesar di Indonesia. Auto2000 juga Menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota di Indonesia. Auto2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota di Indonesia, yang menjadikannya salah satu founder dealer resmi Toyota.

Budaya kerja FIRST di Auto2000 adalah fondasi yang mendasari cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan serta karyawan. FIRST merupakan akronim dari lima nilai inti yang menjadi pedoman dalam setiap aspek kegiatan perusahaan, yaitu:

1. *Focus on Customer* (Fokus pada Pelanggan): Auto2000 menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama. Hal ini tercermin dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan. Perusahaan berkomitmen untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi setiap pelanggan.
2. *Integrity* (Integritas): Nilai ini menggarisbawahi pentingnya kejujuran dan konsistensi dalam tindakan. Karyawan diharapkan untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai perusahaan dan kode etik, baik dalam situasi yang mudah maupun sulit.
3. *Respect for Others* (Menghargai Orang Lain): Auto2000 berkomitmen untuk menghargai setiap individu, baik karyawan maupun pelanggan, dengan cara yang objektif dan adil. Sikap saling menghormati ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif.
4. *Strive for Excellence* (Berusaha untuk Unggul): Karyawan didorong untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan (Kaizen) dalam pekerjaan mereka. Budaya ini mendorong pencarian solusi terbaik dan kualitas kerja yang tinggi.
5. *Teamwork* (Kerja Sama Tim): Auto2000 percaya bahwa kolaborasi antar individu sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama yang baik antar tim akan mendorong perkembangan pribadi dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

Dengan menerapkan budaya *FIRST*, Auto2000 bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, sehingga dapat mempertahankan posisinya sebagai dealer utama Toyota di Indonesia. Budaya ini juga menjadi strategi penting dalam menghadapi tantangan bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Sesuai dengan slogan-nya “Urusan Toyota Lebih Mudah!”, Auto2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota melalui:

1. Penerapan layanan *Toyota Home Service* (THS) untuk servis kendaraan di rumah.
2. Layanan pembelian mobil secara online melalui platform Auto2000 Digiroom.
3. *Toyota Insurance*.
4. *Test Drive*.
5. Free Service berkala sesuai ketentuan.
6. Kemudahan mendapatkan jasa layanan *after sales service* terbaik selama kepemilikan kendaraan.

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 juga mempunyai dealer yang tersebar di seluruh Indonesia, yang totalnya berjumlah 126 outlet.

Toyota Auto2000 memiliki 6 cabang di Provinsi Lampung yaitu:

1. Wayhalim
2. Raden Intan
3. Rajabasa
4. Kota bumi
5. Kota metro
6. Tulang bawang

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Auto2000 adalah Menjadi Dealer Toyota terbaik dan terandal di Indonesia melalui proses kelas dunia.

1. Misi Auto2000 adalah Melayani Pelanggan Melalui Pengalaman Kepemilikan yang Paling Memuaskan. Auto2000 berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, mulai dari pembelian hingga purna jual. Mereka ingin memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman kepemilikan mobil Toyota yang memuaskan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
3. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan.
4. Menciptakan nilai tambah ekonomi bagi pemegang saham.

3.1.3 Logo Perusahaan

Logo Auto2000 mencerminkan identitas perusahaan sebagai dealer resmi Toyota di Indonesia. Logo ini menekankan kepercayaan dan profesionalisme, dengan desain yang sederhana namun kuat, melambangkan komitmen Auto2000 dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Warna dan bentuk pada logo juga mencerminkan inovasi dan modernitas, sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi dealer otomotif terkemuka. Logo ini berfungsi sebagai simbol pengakuan di pasar, menunjukkan bahwa Auto2000 adalah pilihan utama bagi

konsumen yang mencari kendaraan Toyota dan layanan purna jual yang berkualitas.



Gambar 2. Logo perusahaan

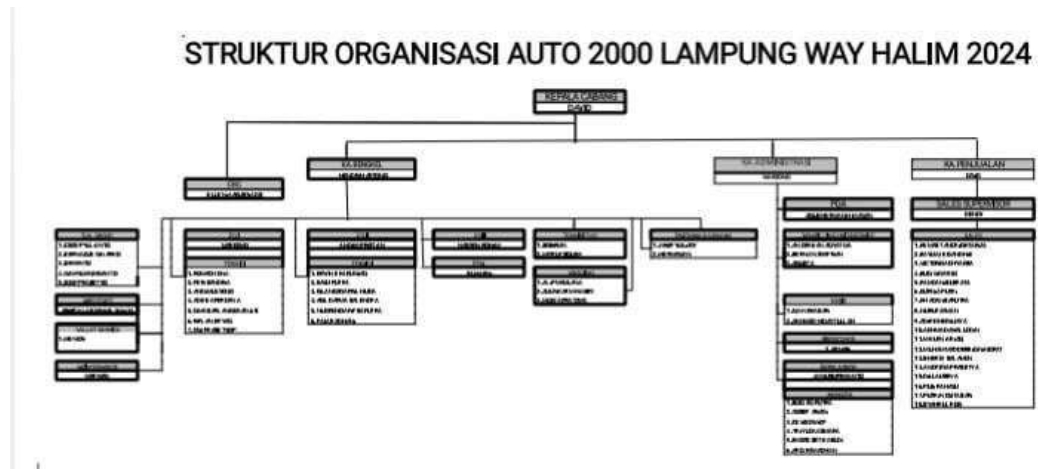
Sumber: Website Auto2000

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 Auto2000 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.

3.2 Struktur Organisasi Institusi



Gambar 3. Struktur organisasi Auto2000 Wayhalim

Sumber: Data internal Auto2000 Wayhalim

Berikut Tugas masing-masing jabatan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang dan Kepala Bengkel
 - a. Mengadakan pengawasan secara umum atas operational cabang. Mengkoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui pusat.
 - b. Memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rencana dan anggaran.
 - c. Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen yang dibawahinya untuk membahas kegiatan bisnis cabang dengan prospeknya.
 - d. 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

- 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 kepusat.

3. Administrasi Servis

- a. Membantu *Service Advisor* (SA) dalam pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB) dan memastikan data kendaraan serta pelanggan tercatat dengan benar dalam sistem *Toyota Dealer Management System* (TDMS).
- b. Menginput dan mengelola data layanan servis, termasuk status pengerjaan kendaraan, estimasi biaya.
- c. Berkerjasama dengan bagian kasir, memastikan pembayaran pelanggan sudah sesuai dengan *invoice* yang dikeluarkan.
- d. Menyiapkan laporan harian terkait jumlah kendaraan yang masuk dan keluar dari bengkel
- e. Menjalin komunikasi dengan mekanik, *foreman*, dan kasir untuk memastikan tidak ada kendala administrasi yang bisa menghambat proses servis dan penarikan kendaraan.

4. Kepala Administrasi

- a. Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan administrasi cabang. Ini meliputi pengelolaan data pelanggan, data penjualan, data servis, 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 di berikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

5. *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*

6. *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.

7. *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 kompetitor dan melaporkannya kepada kepala cabang.

8. *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.

9. *Service Advisor (SA)*

- a. Menerima dan melayani pelanggan servis.
- b. Mendiagnosa kendaraan dan menjelaskan masalah kepada pelanggan.
- c. Memberikan estimasi biaya dan waktu perbaikan.
- d. Menawarkan paket servis dan menjelaskan manfaatnya.
- e. Memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan servis.

10. 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 mem-follow up penagihan tersebut sampai dengan lunas.
- h. Membuat pelaporan terhadap hasil penjualan baik itu kendaraan ataupun jasa service kendaraan beserta sparepartnya.

11. *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 kuitansi penagihan dari *collector* sesuai dengan prosedur yang berlaku.

12. *Foreman*

- 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.
- e. *Foreman* harus mampu memimpin dan memotivasi tim mekanik.

13. Mekanik

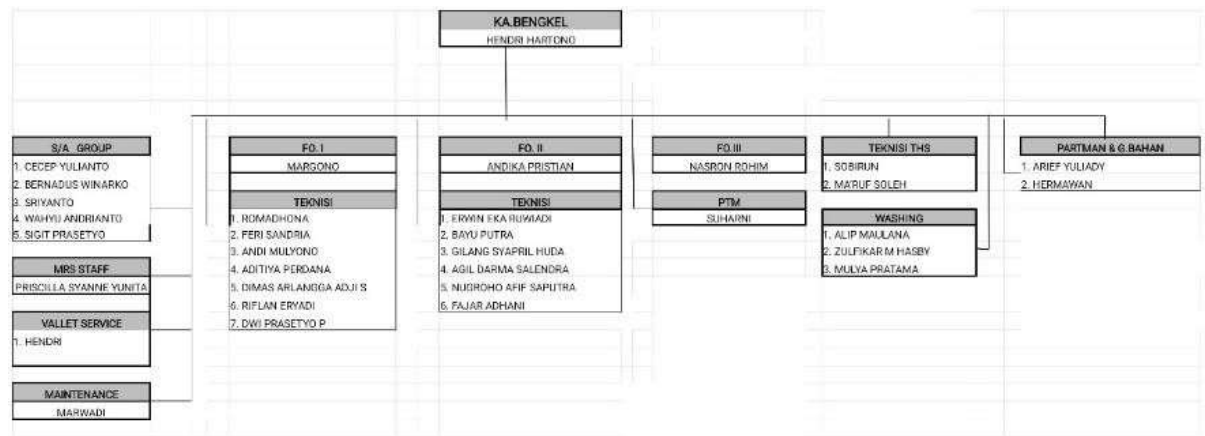
Mekanik memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

14. *Sparepart*

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

3.3 Struktur Organisasi Unit GR (General Repair)



Gambar 4. Struktur Unit GR (General Repair)

Sumber: Data Internal Auto2000 Wayhalim

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai peranan administrasi servis dalam proses penarikan kendaraan di Unit General Repair Auto2000 Wayhalim, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Administrasi Servis memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses penarikan kendaraan, mulai dari pencatatan data pelanggan, pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB), hingga pengelolaan dokumen pembayaran dan Surat Izin Keluar Kendaraan (SIKK).
2. Proses administrasi penarikan kendaraan di Auto2000 Wayhalim telah berjalan secara sistematis, dimulai dari pembuatan PKB, pengerjaan kendaraan, pembuatan *invoice*, pembayaran, hingga penyerahan kendaraan kepada pelanggan.
3. Secara umum, prosedur administrasi telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan input data dan komunikasi antar bagian yang perlu diperbaiki.

5.2 Saran

Beberapa hambatan yang terjadi dalam proses administrasi penarikan kendaraan antara lain lambatnya penginputan data, kurangnya komunikasi atau koordinasi antar bagian, serta sistem informasi yang tidak selalu responsif. Keterbatasan kecepatan sistem dan kurang optimalnya kerja sama antar divisi sering menyebabkan keterlambatan dalam proses penarikan kendaraan. Masalah-masalah tersebut perlu menjadi perhatian manajemen agar segera ditindaklanjuti dengan

solusi yang tepat, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alemina Henuk-Kacaribu. (2020). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- Gaikindo. (2022). Laporan Industri Otomotif Indonesia. Jakarta: Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia.
- Handayani, R. (2022). Administrasi Perkantoran dalam Layanan Jasa. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Hermawan, D. (2022). Pengaruh Efektivitas Administrasi terhadap Kinerja Industri Otomotif di Indonesia. Jakarta: CV Mitra Media.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2021). Peningkatan Efisiensi Industri Otomotif melalui Digitalisasi Administrasi. Jakarta: Kemenperin RI.
- Prasetyo, A. (2023). Manajemen Komunikasi Antar Divisi dalam Industri Otomotif. Bandung: Pustaka Prima.
- Ramdhani, A., dkk. (2022). Manajemen Perawatan dan Perbaikan Mesin. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siagian, Sondang P. (2021). Manajemen Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryanto, T., & Prativi, A. (2020). Studi Kelayakan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie. (2018). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Yunita, D. (2021). Dasar-dasar Administrasi Bisnis Modern. Jakarta: Prenadamedia Group.