

**PROSEDUR PENGARSIPAN PADA *BILLING SERVICE UNIT*
GENERAL REPAIR AUTO2000 WAYHALIM**

(Tugas Akhir)

OLEH:

SUCI DEWATA

NPM 2106061002

AUTO2000 WAYHALIM



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

TAHUN 2025

**PROSEDUR PENGARSIPAN PADA *BILLING SERVICE UNIT GENERAL*
*REPAIR AUTO2000 WAYHALIM***

**Oleh
SUCI DEWATA**

Tugas Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada
Program Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

2025

ABSTRAK

PROSEDUR PENGARSIPAN PADA *BILLING SERVICE* UNIT *GENERAL REPAIR* AUTO2000 WAYHALIM

Oleh

Suci Dewata

2106061002

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pengarsipan pada *billing service* unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim yang merupakan aktivitas yang dilaksanakan *Staff Administrasi* unit GR (*General Repair*) untuk menganalisis langkah-langkah pengarsipan dokumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Prosedur pengarsipan pada *billing service* unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim yaitu berpenampilan rapi, mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan, pengecekan data, laporan kepada kepala divisi, penarikan data dan penyimpanan hasil laporan kepala divisi. Hasil penelitian menyimpulkan prosedur pengarsipan pada *billing service* unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim sudah dilakukan dengan baik.

Kata Kunci: Prosedur Pengarsipan

ABSTRAK***FILING PROCEDURES IN THE GENERAL REPAIR UNIT SERVICE
BILLING AUTO2000 WAYHALIM******BY******Suci Dewata
2106061002***

The purpose of this research is to determine the filing procedure for the billing service unit GR (General Repair) Auto2000 Wayhalim, which is an activity carried out by the administrative staff of the GR (General Repair) unit to analyze the steps for archiving documents. The method used in this research is a qualitative method and data collection techniques through interviews, observation and documentation. The filing procedure for the GR (General Repair) Auto2000 Wayhalim billing service unit is to look neat, prepare the required equipment, turn on the required equipment, check data, report to the division head, withdraw data and store the results of the division head's report. The results of the research concluded that the filing procedure for the Wayhalim Auto2000 GR (General Repair) billing service unit had been carried out well.

Keywords : Filing Procedure

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir

: **Prosedur Pengarsipan pada *Billing Service unit General Repair Auto2000* Wayhalim.**

Nama Mahasiswa

: **Suci Dewata**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2106061002**

Program

: **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Studi Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Komisi Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fenny Saptiani'.

Dra. Fenny Saptiani, M.Si

NIK. 231504630710201

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mediya Destalia'.

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

NIP. 198512152008122002

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Dra. Fenny Saptiani, M.,Si**
NIK. 231504630710201



Penguji Utama

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



2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos.,M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 28 Juli 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Dewata

NPM : 2106061002

Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pengarsipan pada Billing Service unit General Repair Auto2000 Wayhalim” Merupakan karya asli yang dibuat oleh saya sendiri, bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain maupun dibuat oleh pihak lain. Jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan atas isi Tugas Akhir ini, saya bersedia menanggung segala konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku. Surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bandar Lampung, 28 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Suci Dewata

NPM: 2106061002

SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Prosedur Pengarsipan pada Billing Service Unit General Repair Auto2000 Wayhalim**”. Tugas Akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan penyelesaian studi pada Program Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak berhasil tanpa bantuan, bimbingan, serta motivasi dari beberapa pihak. Untuk itu penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberi dukungan, bimbingan serta motivasi selama ini dan pada kesempatan kali ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

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

5. Ibu Dra. Fenny Saptiani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan saran, dukungan, serta bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Damayanti, S.A.N.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Administrasi Perkantoran yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
8. Ibu Ellenia Agustia DS, S.P. selaku petugas pembimbing lapangan yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini sampai selesai.
9. Adrian Adiyatma selaku Mentor selama penulis melakukan MBKM dan telah mengajarkan saya banyak hal.
10. Auto2000 Wayhalim yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan MBKM pada perusahaannya.
11. Seluruh karyawan unit GR (General Repair) Auto2000 Wayhalim yang sudah membantu dalam proses MBKM.
12. Kedua orang tua penulis, Bapak Imron dan Ibu Yusnila Wati yang tiada henti mendoakan, memberi nasehat, memberi perhatian serta memberi motivasi serta memberi semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Paman dan bibik penulis, Bapak Willy dan Ibu Nurbaiti yang tiada henti mendoakan, memberi dukungan, semangat serta motivasi dan perhatian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Adikku tersayang, Oki Putri Mas yang terus memberi semangat, memberi dorongan motivasi kepada kakaknya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
15. Teman seangkatan sekaligus sahabat penulis, Siti Romelah, Rahmawati Noviana putri, Putri Reza Afridasari, Vira Hadi Varhani yang senantiasa selalu saling memberikan semangat. Terimakasih karena telah sudah menjadi partner terbaik dan banyak membantu dan menemani setiap proses penulisan Tugas Akhir ini.
16. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya selama masa perkuliahan hingga saat ini masa penyelesaian Tugas Akhir ini, Dwi Nanda

terimakasih telah kebersamai penulis dan telah menjadi bagian warna dari perjalanan hidup penulis, terimakasih atas semua semangat yang engkau berikan, dukungan, mendengarkan keluh kesah, serta sabar menghadapi segala ketidak setabilan suasana hati penulis, dan terimakasih atas jasa yang kadang engkau tak mengenal lelah hanya demi memenuhi keperluan penulis, karenamu juga akhirnya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

17. Rekan-rekan seangkatan Diploma III Administrasi Perkantoran Angkatan 2021 yang telah menemani dan memberikan banyak kenangan berharga selama masa perkuliahan.

Meskipun dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi saya dan pembaca.

Bandar Lampung, 28 Juli 2025
Penulis,

Suci Dewata
NPM 2106061002

RIWAYAT HIDUP



Suci Dewata, lahir di Padang Sari pada tanggal 07 juni 2003. Alamat tempat tinggal penulis adalah di Tanjung Waras RT/RW 009/003, Natar, Lampung Selatan. Penulis ialah anak ke 1 dari 2 (Dua) bersaudara dari pasangan Bapak Imron dan Ibu Yusnila Wati.

Jenjang pendidikan yang telah dilalui oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Sekolah Dasar Negri Padang Sari pada tahun 2009-2015,
2. Sekolah Menengah Pertama Wiyata Bhakti Natar pada tahun 2015-2018,
3. Sekolah Menengah Kejuruan Yadika Natar dengan mengambil jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) pada tahun 2018-2021.

Pada tahun 2021, penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur vokasi. Pada tanggal 31 juli 2023 sampai dengan 10 Januari 2024 penulis melaksanakan praktik magang di Auto2000 Wayhalim dengan mengambil judul laporan magang dan tugas akhir yang sama yaitu “Prosedur Pengarsipan pada Billing Service unit General Repair (GR) Auto2000 Wayhalim”.

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan..”

(Q.S Al-Insyirah:5)

**“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, maka ada seribu langkahku
untuk maju membahagiakan mereka.”**

(Suci Dewata)

**“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan
menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda.
Percaya proses itu yang paling penting, karena allah telah mempersiapkan hal
baik dibalik kata proses yang kamu anggap RUMIT.”**

(Edwar Satria)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBER PENGESAHAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
SANWACANA.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistematik Penulis	5
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Arsip	6
2.2 Fungsi Arsip	7
2.3 Pengertian Pengelolaan Arsip	8
2.4 Prosedur Pengelolaan Arsip	9
2.5 Definisi Penyimpanan	10
2.6 Prosedur Penyimpanan Arsip	10
2.7 Sistem penyimpanan Arsip.....	12
2.8 Aspek-Aspek Manajemen Kearsipan	14
2.9 Kerangka Konsep Penelitian	15
 III. GAMBARAN UMUM LOKASI	 17
3.1 Gambaran Umum	17
3.1.1 Sejarah Perusahaan	17
3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	20
3.1.3 Logo Perusahaan	21
3.1.4 Bidang Usaha atau Produk Perusahaan	22

3.1.5	Projek Penunjang yang Inovatif	23
3.2	Struktur Organisasi Instansi	23
3.3	Struktur Organisasi Unit GR (General Repair)	32
3.4	Aspek Kegiatan Perusahaan	39
3.4.1	Produk / Barang	39
3.4.2	Jasa	40
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.2	Pembahasan	53
V.	KESIMPULAN	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Table 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	16
Table 2. Hasil Penelitian.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Instansi	23
Gambar 3. Struktur Organisasi Unit Gr (General Repair)	32
Gambar 4. Penciptaan Arsip	45
Gambar 5. Penggunaan Arsip	47
Gambar 6. Mengindeks Arsip	48
Gambar 7. Menyortir Arsip	49
Gambar 8. Menyimpan Arsip	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara	59
Lampiran 2. Hasil Wawancara	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, pengelolaan arsip yang efektif adalah aspek krusial dalam setiap organisasi, termasuk dalam layanan otomotif seperti Auto 2000 Wayhalim. Dengan meningkatnya volume data dan informasi yang dihasilkan di era digital saat ini, penting bagi perusahaan untuk memiliki prosedur pengelolaan arsip yang terstruktur. Arsip yang dikelola dengan baik tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang tepat, menjaga kepatuhan hukum, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dalam konteks Auto 2000 Wayhali, pengelolaan arsip *billing service* menjadi kunci dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan serta menjaga integritas data perusahaan. Proses pengelolaan arsip yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengelola informasi secara sistematis, mulai dari pencatatan transaksi hingga penyimpanan dan pemeliharaan arsip. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan dapat diakses dengan cepat dan akurat, terutama saat diperlukan untuk audit atau evaluasi layanan. Dengan demikian, pengelolaan arsip bukan hanya merupakan tugas administratif, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap keberhasilan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Arsip merupakan hal yang paling utama dan mendasar yang harus diperhatikan dalam segala jenis kegiatan administrasi dalam suatu organisasi dikarenakan arsip merupakan data informasi yang tersimpan mengenai segala hal yang kita kerjakan dalam rutinitas harian. Arsip merupakan kumpulan dokumen, data, atau informasi yang disimpan untuk

tujuan pengelolaan dan pemeliharaan. Arsip dapat berbentuk dokumen fisik, seperti kertas, atau dalam format digital. Fungsi arsip adalah untuk mendokumentasikan sejarah, mendukung pengambilan keputusan, dan menyediakan referensi di masa yang akan datang. Umumnya, arsip dikelola oleh lembaga atau organisasi agar informasi tetap teratur dan mudah diakses (Normah, 2017). Seperti perusahaan pada umumnya, Auto2000 Wayhalim Unit GR (*General Repair*) yang bergerak di bidang administrasi menjadikan perencanaan sebagai salah satu kegiatan yang sangat membutuhkan aktivitas administrasi. Aktivitas ini meliputi pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan rencana. Administrasi sangat membantu perusahaan atau organisasi dalam merencanakan dan mengembangkan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Auto2000 merupakan jaringan layanan untuk penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang didirikan pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales. Pada tahun 1989, nama ini diubah menjadi Auto2000, dan manajemennya sepenuhnya ditangani oleh PT. Astra International Tbk. Pengaturan penyimpanan arsip memiliki hubungan erat dengan aktivitas administrasi perusahaan, termasuk didalamnya pengelolaan dokumen seperti surat dan perjanjian kerja sama dengan pihak vendor. Setiap hari, Auto2000 Unit GR (*General Repair*) terus menghasilkan dan menambah arsip. Seiring bertambahnya jumlah arsip setiap hari, diperlukan pengelolaan yang efisien untuk menjaga keteraturan. Unit GR (*General Repair*) Auto2000 yang bertanggung jawab untuk kegiatan *home service* menyediakan layanan perawatan berkala, penggantian aki, dan pemeriksaan emisi gas buang. Untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif, kolaborasi antar bidang sangat penting. Oleh karena itu, diperlukan aplikasi yang memungkinkan karyawan menjaungkau informasi dan dokumen klien yang telah diarsipkan secara digital, seperti Els, AP2T, dan AMS. Dengan aplikasi ini, karyawan dapat dengan cepat mencari arsip, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih efisien. Untuk memahami lebih lanjut mengenai pengelolaan arsip di

Unit GR Auto2000, penulis melakukan penelitian Tugas Akhir berjudul ‘Prosedur Pengarsipan pada *Billing Service* Unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim’.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah di paparkan, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang akan dibahas adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pengarsipan pada *Billing Service* unit GR (*General Repair*) Auto2000 Wayhalim.

1.3. Tujuan Penelitian

Maksud dilaksanakannya penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan. Sedangkan tujuan praktek kerja adalah untuk : Mengetahui bagaimana prosedur pengarsipan pada *Billing Service* unit *General Repair* Auto2000 Wayhalim.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Secara Teoritis
Mampu memperluas wawasan dan memperkaya pengetahuan dalam bidang ilmu arsip tentang prosedur *Billing Service* unit *General Repair* di Auto2000 Wayhalim.
2. Secara Praktis
Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Auto2000 Wayhalim dalam menerapkan *Billing Service* pada unit *General Repair*.
3. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Lampung.

1.5. Metode Penelitian

a. Lokasi Pengumpulan Data

Tempat dilaksanakan pengumpulan data dalam penelitian ini ialah di Auto2000 Wayhalim, yang beralamatkan Jalan Soekarno Hatta Km.10 Lintas Timur Sumatera Way Halim, Way Dadi, Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung kodepos 35133.

b. Metode Pengumpulan Data

Fokus penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data secara pendekatan kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode wawancara

Metode penelitian ini dilakukan melalui wawancara tatap muka dengan staf unit GR (*General Repair*) mengenai prosedur *Billing Service* di Auto2000 Wayhalim.

2. Metode Observasi

Metode penelitian ini menggunakan observasi langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data yang akurat terkait prosedur *Billing Service* di unit *General Repair* Auto2000 Wayhalim. Penulis melakukan observasi dengan mengamati aktivitas karyawan selama menjalani magang kurang lebih selama enam bulan

3. Metode Dokumentasi

Metode ini dilakukan melalui pencatatan data serta pengumpulan dokumentasi yang berhubungan dengan pelaksanaan prosedur *Billing Service* pada unit *General Repair* Auto2000 Wayhalim.

1.6. Sistematika Penulis

Pembahasan dalam penelitian ini disusun per bab, di mana setiap bab saling berkaitan membentuk suatu sistematika yang menggambarkan isi penelitian. Penjelasan singkatnya adalah sebagai berikut

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat beberapa subbab yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta metode penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang relevan dengan prosedur *Billing service* pada unit *General Repair* Auto2000 Wayhalim.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Bab ini meliputi profil perusahaan, struktur organisasi, dan aspek kegiatan perusahaan di Auto2000 Wayhalim

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan yang mengkaji tentang penerapan *Billing service* pada unit *General Repair* Auto2000 Wayhalim.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup dua subbab, yaitu kesimpulan dan saran, yang menjadi penutup dari rangkaian proses penelitian di Auto 2000 Wayhalim.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Arsip

Rahayu dkk (2018) mendefinisikan arsip sebagai catatan yang dibuat dalam bentuk tulisan, cetakan, atau ketikan menggunakan huruf, angka, atau gambar. Catatan tersebut memiliki tujuan atau makna tertentu dan digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi serta menyampaikan informasi. Arsip disimpan dalam berbagai media, seperti kertas, film, komputer, dan lainnya. Jika arsip disimpan dengan mengikuti aturan yang benar, maka arsip tersebut akan mudah ditemukan dan diakses saat dibutuhkan.

Muhidin (2019) menjelaskan bahwa konsep arsip dapat dilihat dari tiga perspektif, yakni filosofis, yuridis, dan sosiologis. Dari perspektif filosofis, arsip merupakan catatan peristiwa yang benar-benar terjadi dan merepresentasikan fakta yang terdokumentasi. Secara yuridis, arsip berfungsi sebagai bukti resmi yang sah dan digunakan sebagai dasar pertanggungjawaban. Sementara itu, dari sudut pandang sosiologis, arsip berperan sebagai identitas yang merekam masa lalu, menumbuhkan rasa memiliki, serta memberikan manfaat bagi individu, organisasi, masyarakat, maupun negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip diartikan sebagai catatan kegiatan dalam berbagai bentuk dan media, yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dan diterima oleh pemerintah, lembaga negara, sekolah, serta perusahaan, organisasi politik, organisasi masyarakat, dan individu dalam menjalani kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara" (Riasmiati, 2011).

Normah (2017), arsip adalah bagian yang sangat penting dalam semua kegiatan administrasi dan manajemen di suatu organisasi, karena dokumen arsip menyimpan informasi tentang kegiatan sehari-hari. Tugas utama administrasi dan manajemen adalah memberikan bantuan dalam perencanaan, pengawasan, pelaporan, dan pengambilan keputusan. Tanpa arsip, organisasi tidak bisa berjalan dengan teratur dan efisien. Jika pengelolaan arsip tidak baik, maka akan menyulitkan akses atau penggunaan data, terutama dalam kondisi darurat ketika data diperlukan segera (Irawan dan Simargolang, 2018).

Menurut Barthos (2013), arsip bisa berupa dokumen yang ditulis, baik berupa gambar maupun penjelasan tentang sesuatu atau peristiwa tertentu, yang dibuat oleh seseorang untuk membantu mengingat informasi tersebut (Widosari, 2019). *International Council on Archives* merupakan Organisasi Profesi dibidang Kearsipan (ICA, 1988) menjelaskan arsip (records) merupakan informasi yang disimpan dalam beragam media, yang diperoleh, dihasilkan, dan dikelola oleh lembaga, organisasi, badan, maupun individu sebagai bagian dari pelaksanaan tugas atau pemenuhan kewajiban hukum mereka (Muljono dkk, 2016).

2.2 Fungsi Arsip

Islami (2019) menyatakan bahwa kegunaan atau fungsi dari arsip dalam instansi terdiri dari arsip dinamis dan arsip statis.

1. Arsip Dinamis

Arsip dinamis merupakan sumber informasi yang digunakan pada manajemen untuk membantu proses pengelolaan administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka.

Arsip tersebut masih dipakai secara langsung untuk menunjang kegiatan pembuatan arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Arsip dinamis terbagi lagi menjadi dua, yaitu arsip aktif dan arsip inaktif.

a. Arsip aktif

Arsip aktif merupakan dokumen yang digunakan secara berkelanjutan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan di lingkungan unit yang mengelola arsip tersebut dalam sebuah organisasi.

b. Arsip inaktif

Arsip inaktif merupakan dokumen yang tidak digunakan langsung dalam pekerjaan administrasi hariannya, tetapi masih diperlukan dan diurus oleh pusat arsip.

2. Arsip statis

Arsip statis adalah arsip yang tidak digunakan langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun penyelenggaraan urusan nasional dan umum. Arsip adalah entitas berkehidupan, berkembang, senantiasa berubah baik dalam kehidupan masyarakat maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan. Ketetapan itu menunjukkan bahwa arsip memiliki dua fungsi atau makna menurut fungsinya, yaitu:

a. Arsip dinamis adalah arsip yang diukur nilainya dan maknanya terus berubah sesuai dengan fungsi yang dimilikinya.

b. Arsip statis merupakan arsip yang memiliki nilai permanen, terutama sebagai dokumen pertanggungjawaban secara nasional maupun pemerintahan.

2.3 Pengertian Pengelolaan Arsip

Merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam mengelola seluruh siklus hidup arsip, yang meliputi tahap penciptaan dan penerimaan, distribusi, pemanfaatan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip. Setiap tahap dalam siklus hidup arsip ini saling memengaruhi satu sama lain. Karena itu, tata kearsipan adalah proses yang mencakup penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pemeliharaan, dan penyimpanan dokumen berdasarkan sistem tertentu, sehingga dokumen tersebut bisa dengan mudah ditemukan ketika dibutuhkan (Islami, 2019).

2.4 Prosedur Pengelolaan Arsip

Sugiarto dan Wahyono (2015:23) mengatakan bahwa prosedur kearsipan terdiri dari prosedur awal untuk surat masuk yang mencakup kegiatan administrasi pencatatan, pendistribusian, pemeliharaan dan pengelolaan. Sementara itu, untuk surat keluar mencakup administrasi pembuatan surat, pencatatan, dan pengiriman. Prosedur penyimpanan untuk surat masuk dan surat keluar sama, yaitu mencakup kegiatan penciptaan, mengindeks, penggunaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan.

Menurut Sadarmayanti, seperti dikutip oleh Priansa dan Damayanti (2015:38), prosedur atau proses terjadinya kearsipan umumnya melalui beberapa tahap berikut:

1. Tahap Penciptaan dan Penerimaan

Arsip dinamis dimulai dari pembuatan, penerimaan, dan pencatatan dokumen, yang merupakan dokumen awal dari sebuah siklus arsip. Dokumen ini bisa berupa surat, laporan, formulir, atau gambar.

2. Tahap Penggunaan arsip

Setelah pihak-pihak yang berkepentingan menerima arsip tersebut, arsip digunakan untuk tujuan tertentu sesuai dengan maksud dan tujuan awal pembuatannya.

3. Pemeliharaan arsip

Arsip yang sudah tidak lagi digunakan karena kegiatan selesai dan menjadi tidak aktif, tetap harus dipelihara karena berfungsi sebagai sumber informasi, sumber data, dan bukti untuk pertanggung jawaban.

4. Penyimpanan

Penyimpanan arsip dilakukan di tempat yang telah ditentukan, misalnya berdasarkan sistem abjad, sistem nomor, atau sistem lainnya. Arsip dapat disimpan dalam map yang diatur di lemari atau pada laci khusus arsip.

5. Penyusutan arsip

Penyusutan arsip adalah proses di mana arsip yang dimiliki oleh suatu organisasi tidak memiliki nilai kegunaan yang tetap. Jika arsip tidak lagi berguna dan terus disimpan, akan timbul masalah. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan proses penyusutan.

2.5 Definisi Penyimpanan

Menurut Muhidin (2019), sistem penyimpanan arsip adalah suatu metode dalam mengelola dan menemukan kembali arsip berdasarkan aturan tertentu, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan waktu, ruang, tenaga, serta biaya. Sementara itu, Amsyah (2017) menjelaskan bahwa sistem penyimpanan merupakan cara penyimpanan dokumen yang memudahkan proses penyimpanan sekaligus mempercepat pencarian dokumen saat diperlukan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem penyimpanan arsip adalah cara mengelola, mengatur, serta menyimpan dokumen dan surat berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, sehingga memudahkan pencarian dokumen atau surat tersebut saat diperlukan.

2.6 Prosedur Penyimpanan Arsip

Dalam situasi seperti ini, penerapan sistem penyimpanan arsip di organisasi atau instansi harus mendapatkan perhatian yang serius. Sistem kearsipan berfungsi sangat penting dalam penataan, pengelolaan, serta pemeliharaan arsip agar arsip tersebut dapat diakses kembali ketika dibutuhkan. Dengan pengelolaan sistem kearsipan yang baik, organisasi atau instansi dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna maupun pihak terkait. Menurut Amsyah (2008), langkah-langkah dalam menyimpan arsip mencakup:

1. Mengecek arsip

Langkah pertama adalah persiapan sebelum menyimpan arsip. Pada tahap ini, setiap lembar surat diperiksa untuk memastikan arsip sudah siap untuk disimpan. Jika ada surat yang perlu diklarifikasi

dengan pihak berwenang sebelum disimpan, atau surat yang belum ditandatangani justru sudah disimpan, maka arsip tersebut dapat dianggap hilang.

2. Mengindeks Arsip

Mengindeks adalah proses memberi nama, subjek, atau kata kunci untuk memudahkan penyimpanan surat. Dalam sistem abjad, nama pengirim digunakan sebagai kata kunci. Untuk surat masuk, Pada bagian kepala surat, digunakan nama badan, sedangkan untuk surat keluar digunakan nama perorangan. Dengan cara ini, surat masuk dan keluar dapat disimpan dalam satu folder dengan kata kunci yang sama.

3. Memberi Tanda

Langkah ini disebut pengkodean, yang dilakukan dengan memberikan tanda seperti garis atau lingkaran berwarna pada kata-kata yang telah ditentukan saat mengindeks. Tanda ini memudahkan proses penyortiran dan penyimpanan. Jika surat dipinjam atau dikeluarkan kemudian hari, petugas bisa dengan mudah mengembalikan surat berdasarkan tanda tersebut.

4. Menyortir Arsip

Menyortir adalah proses mengelompokkan dokumen sebagai persiapan sebelum penyimpanan. pengelompokan sesuai sistem penyimpanan akan Kegiatan ini penting jika jumlah arsip besar, sehingga memudahkan proses tersebut. Tanpa penyortiran, petugas perlu terus membuka dan menutup laci, yang memakan waktu dan tidak efisien, terutama saat berdiri terlalu lama. Dalam sistem abjad, penyortiran dilakukan berdasarkan abjad; dalam sistem tahun, berdasarkan angka; dalam sistem geografis, berdasarkan nama tempat; dan dalam sistem subjek, berdasarkan tema maupun isu.

5. Menyimpan Arsip

Langkah terakhir adalah menyimpan arsip sesuai sistem penyimpanan dan peralatan yang digunakan. Sistem penyimpanan akan lebih efektif

jika didukung oleh alat dan perlengkapan yang memadai. Untuk sistem abjad, arsip disimpan dalam lemari arsip. Jika menggunakan map, surat harus dilubangi terlebih dahulu dengan perforator, dan saat menyimpan atau mengambil surat, harus melalui lubang tersebut. Untuk memudahkan menemukan kembali surat masuk, surat balasan, dan surat keluar, bisa diterapkan metode penyimpanan modern, yaitu menyimpan surat masuk dan keluar dalam satu map yang sama dan letakkan berdekatan.

2.7 Sistem Penyimpanan Arsip

dilakukan berdasarkan kata panggil (*caption*) tanggal. Sedarmayanti (2003) penyimpanan arsip merupakan salah satu tahapan dalam proses pengelolaan arsip. Sistem penyimpanan arsip yang digunakan yaitu:

1. Sistem Abjad

Dokumen disusun menurut abjad berdasarkan kata pertama dari nama dokumen. Sistem ini mengorganisasi dokumen dengan mengacu pada urutan huruf atau kata secara alfabetis. Terdapat dua jenis nama yang digunakan, yakni nama pribadi dan nama badan atau organisasi. Nama badan meliputi lembaga pemerintah, badan swasta, maupun organisasi.

2. Sistem Wilayah

3. Sistem ini mengklasifikasikan dokumen menurut nama tempat, yang juga dikenal sebagai sistem lokasi atau sistem toponimi. Penerapan sistem ini bertujuan untuk memudahkan pengelompokan dokumen berdasarkan asal pengirim atau tujuan, dibandingkan dengan pengelompokan menggunakan nama badan, individu, atau isi dokumen. Sistem geografis ini terdiri dari beberapa tingkatan, seperti nama depan, wilayah administratif, dan wilayah administratif khusus.

4. Sistem Pokok Soal

Dokumen disimpan dengan mengacu pada isi atau pokok masalah yang terdapat di dalamnya, yang juga dikenal sebagai perihal atau

pokok pembahasan. Sistem ini didasarkan pada isi dan pentingnya dokumen. Sebelum mengimplementasikan sistem ini, harus diperhatikan masalah-masalah yang sering terjadi dalam kegiatan sehari-hari organisasi.

5. Sistem Nomor

Dokumen disusun menggunakan kode atau nomor sebagai pengganti dari nama individu, lembaga, atau organisasi. Sistem ini menggunakan nomor sebagai penanda dokumen. Sistem nomor cocok digunakan untuk mencatat surat keputusan, dalam lembaga pendidikan, maupun untuk penyimpanan faktur transaksi.

6. Sistem Tanggal (Kronologi)

Sistem Tanggal (Kronologi) Dokumen disusun berdasarkan pengurutan meliputi tanggal, bulan, tahun, dekade, atau abad. Namun, metode ini kurang efektif ketika digunakan untuk mengatur dokumen dalam jumlah yang besar. Pengurutan dilakukan secara kronologis berdasarkan tanggal, bulan, dan tahun sistem ini kurang efektif dalam mencari kembali dokumen karena permintaan dokumen biasanya tidak teratur.

2.8 Aspek – Aspek Manajemen Kearsipan

Menurut Sugiarto & Wahyono (2014), manajemen kearsipan mencakup beberapa aspek utama yang dikenal dengan istilah POAC, yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengendalian (*Controlling*).

a. *Planning*

Perencanaan (*planning*) adalah aspek penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Tanpa perencanaan yang baik, kegiatan tidak dapat berjalan dengan optimal. Dalam pengelolaan arsip, perencanaan memiliki peran yang sangat vital. Beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam pengelolaan arsip antara lain sebagai berikut:

1. Memiliki petugas yang kompeten berdasarkan dengan jenis arsip yang dikelola,
2. Memiliki dana cukup dalam mendukung keberhasilan pengelolaan arsip.
3. Menyediakan peralatan yang cukup, baik peralatan tradisional maupun perangkat elektronik seperti komputer dan jaringan
4. Menerapkan sistem penyimpanan yang efektif dan efisien.
5. Memilih sistem pengorganisasian arsip yang tepat sesuai dengan aktivitas manajemen, melalui prosedur kerja yang terstruktur.

b. *Oganizing*

Kegiatan dalam aspek perencanaan tidak akan berjalan baik jika tidak didukung oleh koordinasi dari berbagai komponen dalam pengelolaan arsip untuk menindaklanjuti aspek perencanaan tersebut. Sebuah rencana yang tidak dilengkapi dengan langkah-langkah konkrit tidak memiliki makna apa-apa. Demikian pula, dalam mengkoordinasikan pengelolaan arsip, dibutuhkan kerja sama dari sumber daya manusia untuk mengelola arsip secara efektif.

c. *Actuating*

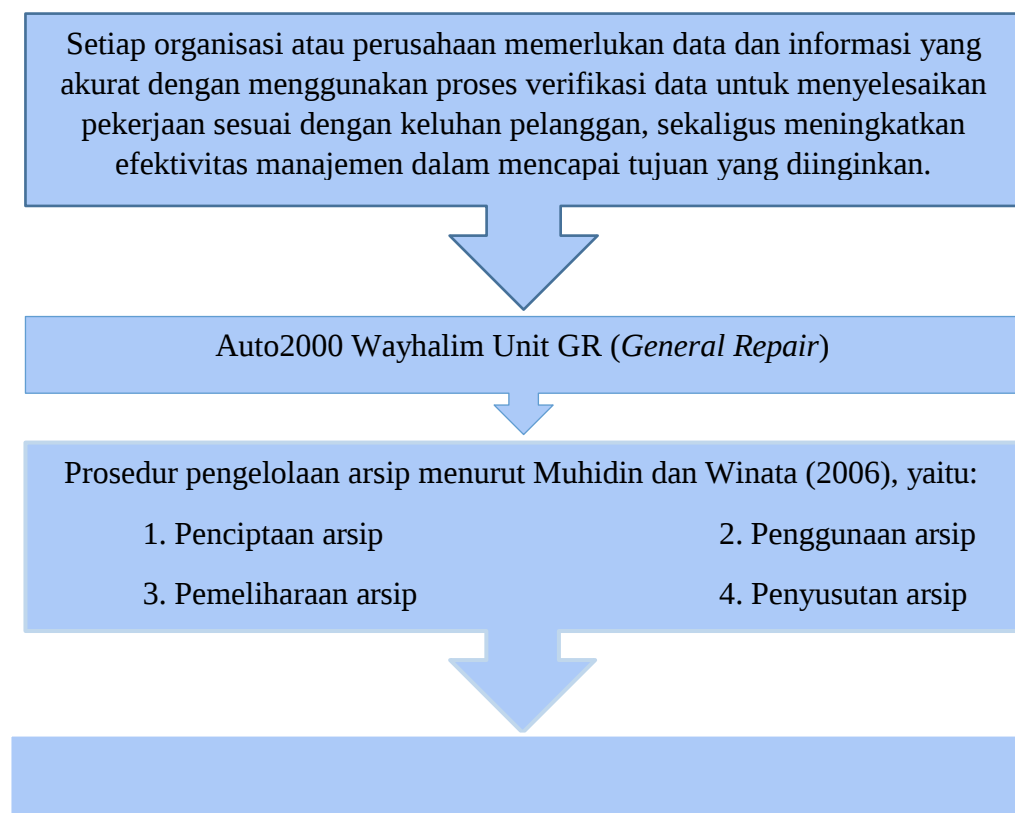
Ruang lingkup manajemen kearsipan berikutnya adalah pelaksanaan (*actuating*), yaitu mengelola arsip sejak arsip dihasilkan hingga arsip dimusnahkan atau dilestarikan, termasuk dalam pengelolaan arsip dilakukan dengan pengawasan yang teliti dan berfokus pada tujuan.

d. *Controlling*

Tahap terakhir adalah mengontrol, yaitu melakukan pengawasan terhadap seluruh komponen dalam manajemen kearsipan, sehingga pengelolaan arsip dapat dilaksanakan sesuai standar dan efektif serta efisien. Keberhasilan atau kegagalan dalam pengelolaan arsip dapat dinilai melalui aspek ini. Dari kegiatan ini, akan didapatkan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan arsip.

2.9 Kerangka Konsep Penelitian

Agar penelitian lebih mudah dilakukan, diperlukan kerangka pikir atau konsep yang memandu arah penelitian agar jelas. Prosedur pengarsipan adalah serangkaian langkah yang harus dilakukan dalam mengelola arsip, mulai dari penerimaan hingga penyusutan, dengan tujuan agar arsip tetap terawat, tersimpan rapi, dan mudah dicari kembali. Prosedur ini mencakup beberapa kegiatan seperti penerimaan, pengelolaan, penyimpanan, dan pemeliharaan arsip. Dengan menerapkan prosedur pengarsipan yang baik, sebuah organisasi dapat memastikan arsip-arsipnya dikelola dengan baik dan efisien, sehingga mendukung berjalannya operasional organisasi serta pengambilan keputusan yang lebih baik.



Gambar 1. Kerangka Konsep Pemikiran

Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Nama Auto2000 Sebelumnya dikenal sebagai PT. Astra International-Toyota Sales Operation, Auto2000 mengalami perubahan nama yang dipopulerkan oleh manajemen pusat PT. Astra International-Toyota Sales Operation. Alasan di balik penggantian nama menjadi Auto2000 adalah untuk memberikan kesan yang lebih singkat dan mudah diingat oleh masyarakat, sekaligus menunjukkan persiapan perusahaan untuk memasuki era tahun 2000. Awal berdirinya PT. Astra International - Toyota Sales Operation terjadi pada tahun 1975 dengan nama PT. Astra Motor Sales.

Auto2000, sebagai perusahaan otomotif terkemuka di Indonesia, menyediakan layanan penjualan, perawatan, dan perbaikan suku cadang Toyota. Manajemennya sepenuhnya dikelola oleh PT. Astra Internasional Tbk. Sejak pendiriannya pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, Auto2000 telah menjadi main dealer mobil Toyota terbesar di Indonesia. Pada tahun 1989, perusahaan ini mengalami perubahan nama dari Astra Motor Sales menjadi Auto2000 dan bergabung dengan PT. Astra International, menjadi divisi penjualan yang dikenal sebagai PT. Astra International –

Toyota Sales Operation atau Auto2000. Kantor pusat Auto2000 terletak di Jalan Gaya Motor III/3 Sunter II, Jakarta Utara. Saat ini, Auto2000 merupakan main dealer Toyota terbesar, mendominasi sekitar 70-80% dari total penjualan Toyota. Sebagai jaringan layanan penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota, Auto2000 memiliki 71 outlet sebagai cabangnya, semuanya dikelola sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Selain itu, terdapat 67 dealer Auto2000 yang tersebar di seluruh Indonesia.

Auto2000 kini mendominasi sekitar 42% dari total penjualan Toyota dan berperan sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. Perusahaan telah berkembang pesat, mengoperasikan 181 outlet yang telah diotorisasi. Dengan slogan “Urusan Toyota jadi mudah”. Auto2000 menekankan pelayanan kepada pelanggan Toyota dengan menyediakan informasi melalui website, aplikasi mobile, dan call center yang dapat diakses dari mana saja. Fasilitas tempat yang nyaman, modern, dan aman, serta sistem *one-stop shopping service* bekerja sama dengan berbagai perusahaan pelayanan jasa, menjadikan transaksi lebih mudah. Auto2000 juga fokus pada kemudahan menerima kendaraan sesuai kesepakatan tepat waktu dan memberikan jasa layanan kepemilikan kendaraan sebagai dukungan bagi kebutuhan Toyota Family.

Dengan moto "Urusan Toyota Lebih Mudah". Auto2000 selalu berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggannya dalam proses pembelian dan kepemilikan kendaraan Toyota melalui:

- a. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di Auto2000 Asia Afrika melalui *website*, aplikasi *mobile*, & *call center* yang dapat diakses kapanpun & dimanapun.

- b. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas outlet Auto2000 yang *modern, warm, & pressure free*.
- c. Kemudahan & kenyamanan transaksi dengan layanan *one stop shopping service* Auto2000 yang bekerjasama dengan berbagai *value chain*.
- d. Kemudahan dalam mendapatkan kendaraan sesuai kesepakatan, tepat waktu, dan melampaui harapan pelanggan
- e. Kemudahan mendapatkan jasa layanan *after sales service* terbaik selama kepemilikan kendaraan, dengan berbagai project penunjang yang inofatif.

Dengan demikian saat ini, Auto2000 memiliki 147 cabang yang mewakili penjualan di seluruh Indonesia. Terdapat 48 bengkel Auto2000 yang merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Selain itu, Auto2000 juga mengelola 407 partshop yang menjamin keaslian suku cadang Toyota. Sebagai distributor utama kendaraan bermerek Toyota, jangkauan pemasaran Auto2000 meliputi hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk Sumatra (kecuali provinsi Jambi, Riau, dan Bengkulu), Jawa (kecuali Jawa Tengah dan DI Yogyakarta), Kalimantan, Bali, serta Nusa Tenggara Barat dan Timur.

Secara lebih rinci kantor cabang Auto2000 dan dealer resmi Auto2000 yang terdapat di Indonesia pada saat ini adalah sebagai berikut:

1. Sumatera
 - a. Banda aceh
 - b. Medan
 - c. Padang
 - d. Palembang
 - e. Tanjung karang

2. Jakarta dan Jawa barat
 - a. Jakarta
 - b. Bandung
 - c. Cirebon
3. Jawa timur
 - a. Malang
 - b. Jember
4. Kalimantan
 - a. Pontianak
 - b. Balikpapan
5. Bali (Denpasar)
6. Nusa tenggara barat
7. Nusa tenggara timur

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, Misi, dan Tujuan perusahaan

1. Visi Auto2000 adalah menjadi dealer otomotif terbaik di Indonesia dengan proses dan pelayanan kelas dunia. Visi Auto2000 adalah menjadi dealer otomotif terkemuka di Indonesia dengan mengutamakan proses dan layanan pelanggan yang memenuhi standar internasional.
2. Misi Auto2000 memiliki empat misi, yaitu:
 - a. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.
 - b. Mencapai mangsa pasar nomor satu untuk Toyota.

- c. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan.
 - d. Menciptakan nilai tambah ekonomis bagi pemegang saham.
3. Tujuan Auto2000, yaitu:
- a. *Market leader number one in sales, volume, and Market share.*
Menjadi pemimpin pasar dalam bisnis otomotif dengan volume penjualan nomor satu.
 - b. *Best distribution network.*
Memiliki jaringan distribusi yang luas.
 - c. *Customer satisfaction and good attitude people.*
Menciptakan kepuasan pelanggan dan karyawan Auto2000.
 - d. *Highly competence and good attitude people.*
Karyawan Auto2000 memiliki sikap, perilaku, etika kerja, serta kepribadian yang tinggi.
 - e. *Financial soundness*
Mampu menciptakan laba yang memadai.

3.1.3 Logo Perusahaan

Logo Auto2000 yang merupakan anak perusahaan PT. Astra Internasional Tbk, khusus Toyota menjelaskan bahwa Auto adalah dealer otomotif utama dan terbesar yang memberikan layanan terbaik bagi seluruh rakyat. Arti dari logo Auto2000 itu sendiri terlihat jelas pada tagline pada logonya “Urusan Toyota jadi Mudah!” menggambarkan bahwa Auto2000 merupakan salah satu dealer Toyota resmi di Indonesia yang ingin memudahkan para customernya dalam urusan mobil toyota dari mulai pembelian sampai perawatan mobil toyota itu sendiri. Perpaduan warna dan bentuk logonya sendiri dirancang hanya untuk identitas perusahaan, agar para customer lebih mengenal Auto2000.



Gambar 2. Logo Perusahaan

Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

3.1.4 Bidang Usaha atau Produk Perusahaan

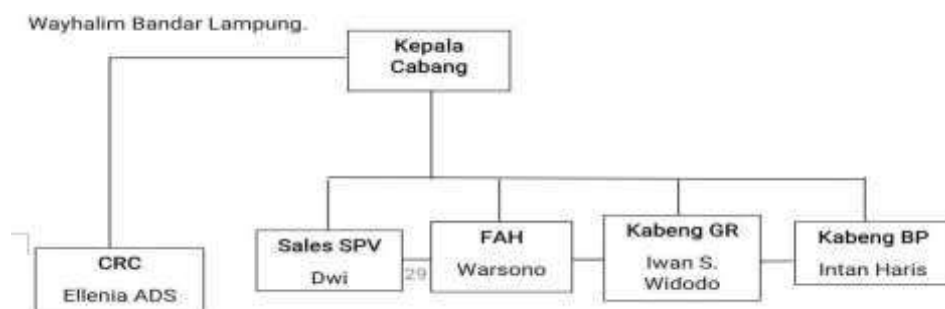
Auto2000 menawarkan penjualan serta jasa untuk kendaraan bermobil Toyota kepada customer terdapat 4 jenis kategori mobil berdasarkan kebutuhan antara lain jenis sedan dan hatchback Toyota (New Agya, All New Camry, All New Camry Hybrid, New Corolla Altis, New Vios, dan New Yaris), jenis MPV atau mobil keluarga (All New Calya, New Kijang Innova, All New Sienta, Alphard, New Avanza, New Venturer, Vellfire, New Veloz, dan All New Voxy), jenis SPV atau Sport & Touring (All New Fortuner, All New Rush, Land Cruiser, New FT 86, All New C-HR, dan All New C-HR Hybrid), dan kategori Kendaraan Niaga (All New Hilux D Cab, All New Hilux S Cab, Dyna, dan Hi Ace). Untuk jasa layanan kepemilikan Auto2000 menawarkan berbagai jenis jasa seperti Auto2000 *Home Service* (THS) *service* fleksibel yang dapat dilakukan dirumah pemilik mobil, *Express Maintenance*, perawatan berkala kurang dari 1 jam, *Express Body & Paint* perbaikan body kendaraan dalam waktu 8 jam, *Booking Service* pemesanan perawatan kendaraan untuk *service*, *Maintenance Reminder*

System jasa pengingat pelanggan dalam melakukan pengecekan serta *service* berkala.

3.1.5 Projek Penunjang yang Inovatif

1. Auto2000 *Home Service (THS)*—kemudahan *service* secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan
2. *Express Maintenance*—kehandalan serta kecepatan perawatan kendaraan & *service* berkala kurang dari 1 jam
3. *Express Body & Paint*—kehandalan perbaikan body kendaraan 3 panel dalam waktu 8 jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara
4. *Booking Service*—kemudahan pemesanan untuk memastikan pengerjaan perawatan kendaraan yang berkualitas
5. *Maintenance Reminder System*—layanan/jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta *service* berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.
6. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa Auto2000 hadirkan bagi pelanggan.

3.2 Struktur Organisasi Instansi



Gambar 3. Struktur Organisasi

Sumber : Data Internal Auto2000 Wayhalim

Masing-masing orang di dalam Auto2000 Wayhalim Bandar Lampung memegang jabatan serta tanggung jawab yang berbeda:

1. Kepala Cabang dan Kepala Bengkel

Setiap cabang Auto2000 dipimpin oleh seorang kepala cabang yang mempunyai tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- 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 kerja yang disampaikan oleh bawahannya.
- 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

Departement Administrasi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan, prosedur, serta rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan, serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan dari pusat.
- b. Mengembangkan dan menjaga sistem pengelolaan administrasi dan keuangan di setiap cabang.
- c. Mengatur penyediaan serta penggunaan dana berdasarkan kebutuhan cabang sesuai dengan kebijakan pusat.
- d. Mengkoordinasikan anggaran dari berbagai bagian dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan realisasi anggaran yang telah disetujui.

- e. Memeriksa laporan keuangan yang tersedia, melakukan analisis, dan mengirimkannya ke pihak pusat.
- f. Mengatur jadwal pembayaran kewajiban cabang kepada pihak ketiga secara tepat waktu agar tidak mengganggu arus kas cabang.
- g. Mengelola sistem penyimpanan uang tunai, cek, dan bilyet giro di lokasi yang aman.
- h. Mengkoordinasikan serta mengawasi sistem administrasi terkait persediaan dan penagihan.
- i. Menyetujui pengeluaran dana sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan prosedur yang berlaku.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala cabang.
- k. Melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang.

3. Kepala Administrasi

Kepala Administrasi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Merencanakan dan merumuskan kebijakan, prosedur, serta rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan, kemudian mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan dari pusat.
- b. Mengembangkan dan memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan pada cabang.
- c. Mengelola penyediaan dan penggunaan dana sesuai kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.
- d. Mengkonsolidasikan anggaran dari setiap bagian serta mengawasi pelaksanaan realisasinya sesuai dengan anggaran yang disetujui.
- e. Melakukan pemeriksaan, analisis laporan keuangan yang tersedia, dan mengirimkannya ke pusat.
- f. Menjadwalkan pembayaran kewajiban cabang kepada pihak ketiga secara tepat waktu agar tidak mengganggu arus kas cabang
- g. Menyusun jadwal pembayaran kewajiban cabang kepada pihak ketiga tepat waktu agar tidak mengganggu aliran kas cabang.
- h. Mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan sistem administrasi persediaan dan penagihan.
- i. Memberikan persetujuan atas pengeluaran dana sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan mengikuti prosedur yang berlaku.

- j. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang dipercayakan oleh kepala cabang.

4. *Customer Relation Coordinator (CRC)*

Customer Relation Coordinator (CRC) memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

5. *Personalia General Affair*

Personalia General Affair memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melakukan administrasi personal general affair
- b. Memantau keperluan perusahaan, gedung, dan para pekerja
- c. Mengumpulkan dan melengkapi dokumen tagihan

6. *Sales*

Sales memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mencari dan mengelola pesanan kendaraan serta menyelesaikan proses pembayaran dan pengiriman kendaraan.
- b. Mengupayakan order pesanan kendaraan.
- c. Melakukan penagihan uang muka dan pelunasan pembayaran dari pelanggan.
- d. Memberikan informasi terkait harga, layanan servis, dan pelayanan kendaraan kepada pelanggan.
- e. Menyiapkan kendaraan serta melakukan pengecekan kendaraan dan kelengkapan administrasi sebelum penyerahan kepada pelanggan.

7. *Sales Head*

Sales Head memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mendampingi kepala cabang dalam merancang program penjualan.
- b. Mengawasi dan mengarahkan aktivitas penjualan oleh para salesman dan counter penjualan mulai dari pemesanan hingga realisasi.
- c. Bertanggung jawab atas pencapaian target kelompok salesman yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Menyusun dan menyerahkan laporan serta statistik penjualan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Melakukan analisis terhadap harga dan perkembangan pesaing, kemudian melaporkannya kepada kepala cabang.

8. *Sales Supervisor*

Sales Supervisor memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Memelihara hubungan baik dengan pelanggan sekaligus berupaya menarik pelanggan baru.
- b. Memberikan bimbingan kepada salesman agar tugas penjualan terlaksana dengan baik dan target penjualan tercapai.
- c. Mendukung bagian penagihan dalam memantau dan membantu proses pencairan tagihan yang belum dibayar.
- d. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh kepala cabang dan kepala bagian penjualan

9. *Sales Force*

Sales Force memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mencari order.
- b. Menjual kendaraan.

- c. Melayani pelanggan dengan sistem pembayaran tunai maupun kredit.
- d. Memelihara hubungan yang baik dengan seluruh pelanggan.
- e. Menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan serta calon pelanggan.
- f. Menyusun dan menyampaikan laporan harian, mingguan, dan bulanan kepada supervisor.

10. Administrasi Penjualan (*Billing Unit*)

Administrasi Penjualan (*Billing Unit*) memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. 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.
- b. Melakukan penyediaan kendaraan sesuai dengan tipe, warna, dan janji penyerahan yang ada pada SPK melalui proses “ Antrian Wilayah” atau mencari stock di cabang atau antar cabang.
- c. Melakukan order pembelian optional sesuai dengan SPK kepada supplier yang telah ditunjuk AUTO 2000 pusat dan mem-follow up pelaksanaannya di lapangan.
- d. Memproses pembuatan STNK dan BPKB.
- e. Menerbitkan faktur jual dan BSTB (Bukti Serah Terima Barang)
- f. Memonitor piutang dengan cara melaksanakan proses pencatatan transaksi penjualan ke buku piutang sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku juga melakukan penagihan piutang dan mem-follow up penagihan tersebut sampai dengan lunas.
- g. Memproses pembayaran hutang optional.
- h. Melaksanakan proses purna jual, melakukan proses administrasi penjualan atas non vehicle income seperti perpanjangan STNK, balik nama, asuransi, dan optional kendaraan

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

11. Koordinator THS (THS Coordinator)

THS memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Menerima telepon atau panggilan dari Pelanggan untuk melakukan servis kendaraan.
- b. Melakukan pencatatan data Pelanggan dan keluhan yang ada pada SAP.
- c. Mendistribusikan pekerjaan kepada mekanik THS melalui radio panggil/alat komunikasi.
- d. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik THS, dengan menjelaskan cara “*Trouble Shooting*”
- e. Mendukung mekanik THS dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan *tools*.
- f. Membuat laporan berkala mengenai *job return, problem* yang dihadapi, untuk diserahkan pada atasan.
- g. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB) via follow up ke Pelanggan.
- h. Mengecek ulang notifikasi untuk memastikan pekerjaan.
- i. Memperbaharui notifikasi untuk memonitor pekerjaan.
- j. Mengecek ulang *Service Order*.
- k. Melakukan pencatatan Penagihan Dan Pembayaran pada SAP.
- l. Mencetak Faktur yang akan dikirim oleh mekanik.
- m. Melakukan pengumpulan kepada pelanggan lewat telepon dan “*follow up*”.
- n. Mengatur mekanik THS.

- o. Monitoring *performance* THS yang dikelola (*Unit Entry, Revenue, Jumlah Mekanik THS*).
- p. Menerima pembayaran dari mekanik THS sesuai dengan laporan.
- q. Menyerahkan hasil pembayaran ke kasir.

Wewenang :

- a. Mendistribusikan pekerjaan pada mekanik THS.
- b. Mengusulkan training bagi mekanik THS.

12. *Cashier*

Cashier memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

13. *Foreman*

Foreman memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- 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 tuga mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.

14. *Sparepart*

Sparepart memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

15. *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.

16. *Creative Art Director*

Creative Art Director memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

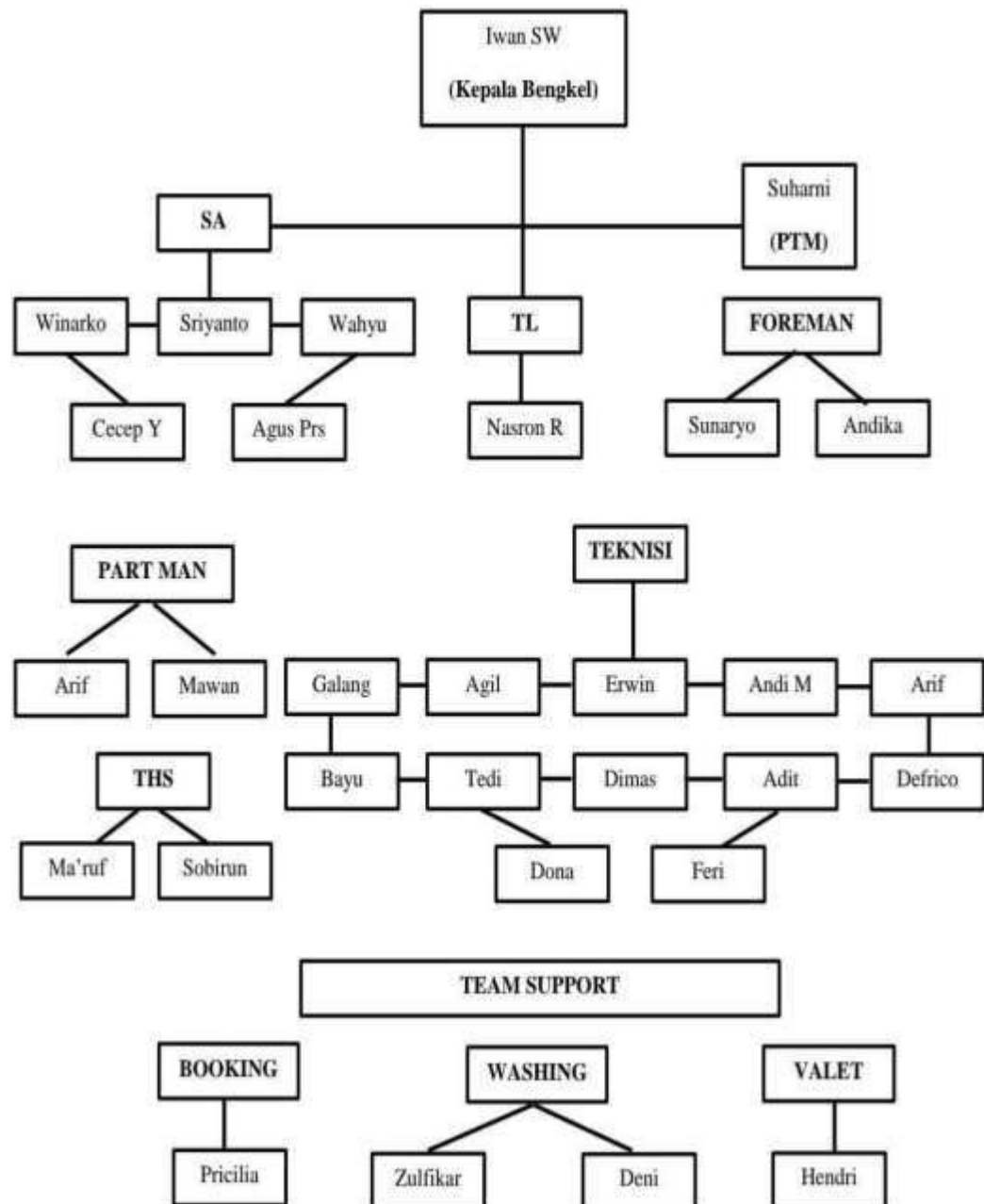
- a. Membuat Konsep Promosi dan Marketing untuk perusahaan
- b. Mendesain Konsep Promosi dan Marketing untuk perusahaan
- c. Mengurus keperluan percetakan dan eksekusi dalam desain

17. *Teknisi*

Teknisi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau *check sheet* yang berlaku untuk menentukan *flate rate*.
- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman / Karu untuk ditindak lanjuti.

3.3 Struktur Organisasi Unit GR (*General Repair*)



Gambar 4. Struktur Organisasi

Sumber : Data Internal Auto2000 Wayhalim

Masing-masing orang di dalam Auto2000 Wayhalim Bandar Lampung memegang jabatan serta tanggung jawab yang berbeda:

a. Kepala Cabang dan Kepala Bengkel

Kepala cabang yang mempunyai tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- 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 kerja yang disampaikan oleh bawahannya.
- 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*).

b. *Service Advisor*

Service Advisor memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
- c. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
- d. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- e. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.

- f. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
- g. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- h. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.
- i. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK).
- j. Melakukan *follow up* ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.
- k. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan / perbaikan.
- l. Mengisi data „*account number*’ untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

Wewenang:

- a. Melakukan estimasi biaya perbaikan dan waktu perbaikan.
 - b. Menentukan harga dan memberikan diskon pada *customer* untuk perbaikan kendaraan sesuai standar yang ditetapkan.
 - c. Memutuskan kendaraan boleh keluar atau tidak setelah diperbaiki.
- c. *Foreman*

Foreman memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- 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 tuga mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.

d. *Technical Leader*

Technical Leader memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan dan pengembangan skill mekanik, *foreman* dan *servis advisor*.
- b. Mengelola proses perbaikan dan analisa masalah kendaraan dalam mekanik.
- c. Membantu kepala bengkel dalam hal THS.

e. Teknisi

Teknisi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau *check sheet* yang berlaku untuk menentukan *flate rate*.
- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman / Karu untuk ditindak lanjuti.
- d. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada Kepala Regu / Foreman untuk diperiksa.
- e. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

f. Koordinator THS (*THS Coordinator*)

THS memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Menerima telepon atau panggilan dari Pelanggan untuk melakukan servis kendaraan.
- b. Melakukan pencatatan data Pelanggan dan keluhan yang ada pada SAP.
- c. Mendistribusikan pekerjaan kepada mekanik THS melalui radio panggil/alat komunikasi.

- d. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik THS, dengan menjelaskan cara “*Trouble Shooting*”.
- e. Mendukung mekanik THS dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan *tools*.
- f. Membuat laporan berkala mengenai *job return, problem* yang dihadapi, untuk diserahkan pada atasan.
- g. Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB) via follow up ke Pelanggan.
- h. Mengecek ulang notifikasi untuk memastikan pekerjaan.
- i. Memperbaharui notifikasi untuk memonitor pekerjaan.
- j. Mengecek ulang *Service Order*.
- k. Melakukan pencatatan Penagihan Dan Pembayaran pada SAP.
- l. Mencetak Faktur yang akan dikirim oleh mekanik.
- m. Melakukan pengumpulan kepada pelanggan lewat telepon dan “*follow up*”.
- n. Mengatur mekanik THS.
- o. Monitoring performance THS yang dikelola (Unit Entry, Revenue, Jumlah Mekanik THS).
- p. Menerima pembayaran dari mekanik THS sesuai dengan laporan.
- q. Menyerahkan hasil pembayaran ke kasir.

Wewenang:

- a. Mendistribusikan pekerjaan pada mekanik THS.
 - b. Mengusulkan training bagi mekanik THS.
- g. *Washing*
- Washing* bertanggung jawab untuk membersihkan baik eskterior dan interior mobil *customer* setelah diperbaiki (sebelum diserahkan kepada *customer*). *Washing* bertujuan untuk memberikan *value added* kepada *customer*.
- h. *Part Man*
- Part Man* memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melakukan order parts ke Sub Depo atau TAM, baik untuk keperluan gudang *parts* maupun *parts* pesanan *Indirect*..
- b. Melakukan *follow-up* atas *order* yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap *parts* pesanan *next internal customer*.
- c. Mencatat *order* atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan *follow-up* kepada *next internal customer* atas kondisi *order* tersebut.
- d. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- e. Menginformasikan kepada *next internal customer* apabila *parts* yang dipesan telah tersedia.
- f. Menyimpan *parts* untuk *stock* sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk *parts* baru dan menyimpan *parts* pesanan *indirect* di intransit area.
- g. Memelihara dan menjaga kondisi fisik *stock parts* dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
- h. Mengatur *lay out* gudang agar menjadi efektif dan efisien.
- i. Melakukan evaluasi terhadap lokasi dan penempatan *parts* di gudang, evaluasi parameter-parameter dan *update* terhadap data-data *inventory* yang berhubungan dengan standar pengelolaan Toyota parts.
- j. Mengelola *stock* sesuai standar-standar dan target *inventory* yang telah ditetapkan.
- k. Memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh *next internal customer* dalam bidang *parts*, seperti informasi harga, *stock*, kondisi *order* dan kedatangan *parts* pesanan.
- l. Membuat, melakukan *register*, filing dan menyimpan dokumen-dokumen *order*, penerimaan, pengeluaran, *claim*, *transfer*, berita

acara dan laporan-laporan yang berhubungan dengan bidang kerjanya.

- m. Memberikan saran, usulan dan berkonsultasi dengan kepala bengkel dalam mencari solusi terhadap masalah *parts*.
- n. Melakukan sampling *stock opname* secara rutin.
- o. Membuat retur dan *claim* bagi *parts* yang rusak atau kurang dalam penerimaan dari TAM atau Sub Depo.
- p. Melakukan *transfer parts* antar cabang apabila dibutuhkan.

Wewenang:

- a. Melakukan *order* ke TAM atau Sub Depo sesuai permintaan.
 - b. Melakukan pemesanan untuk *item-item stock* baru, berdasarkan analisa demand.
 - c. Mengusulkan pembelian *parts* lokal, jika tidak tersedia di gudang/Depo.
- i. *Valet*
- Valet bertanggung jawab untuk membantu kelancaran *customer* pada saat baru masuk Auto2000 serta membawa kendaraan dari antrian ke *stall* dan sebaliknya setelah proses perbaikan dilakukan. *Greeter* bertanggung jawab untuk memberikan senyum, sapa dan salam kepada *customer* serta untuk memberikan nomor antrian. *Collector* untuk menagih biaya dan beban *service* kepada *customer* (biasanya *customer* yang mengatasnamakan perusahaan atau instansi).
- j. *Booking*
- Booking* merupakan program yang memudahkan konsumen dalam melakukan perawatan mereka, adapun manfaat dari program *booking* adalah sebagai berikut:
- a. Sebagai suatu bentuk pelayanan untuk memenuhi harapan konsumen terhadap pelayanan yang cepat.
 - b. Supaya bisa mempersiapkan mekanik dan menghindari *morning rush* atau kesibukan diwaktu tertentu saja.

- c. Mencari ide-ide perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu penerimaan *service* dan meratakan jam kedatangan pelanggan.

3.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

PT. Astra International Tbk. Toyota *Sales Operation* cabang (AUTO2000) adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk.

3.4.1 Produk / Barang

a. Mobil

Nama-nama mobil yang di jual di PT. Astra International Tbk. cabang (AUTO 2000) diantaranya adalah :

- 1) New Avanza
- 2) Yaris
- 3) Kijang Innova
- 4) Rush
- 5) Hilux
- 6) Corolla Altis
- 7) Crown
- 8) Camry
- 9) New Vios
- 10) New Dyna
- 11) Fortuner
- 12) Sienta
- 13) Calya

b. Suku cadang & Bahan

Spare part (suku cadang): komponen-komponen kelistrikan, mesin, chasis dan bodi untuk semua tipe dan jenis kendaraan Toyota. Bahan (material) : oli mesin, oli transmisi dan gardan, minyak rem, super engine, long life coolant (Cairan radiator pendingin),dll.

3.4.2 Jasa

a. Perawatan Berkala Cepat (*Express Maintenance*)

Layanan *Express maintenance*, yaitu layanan servis cepat hanya 1 Jam, khusus untuk perawatan berkala. Layanan ini merupakan salah satu terobosan untuk memberikan servis berkualitas dengan waktu yang lebih singkat. Dengan fasilitas stall khusus dan peralatan yang lebih lengkap dan dikerjakan oleh 2 orang teknisi, maka anda akan menemukan pengalaman baru service kendaraan berkualitas dengan waktu yang lebih singkat, dan harga tetap.

b. Perawatan Berkala (*Reguler Check*)

Layanan *External Reguler Check* (ERC), yaitu layanan service berkala sama seperti Express Maintenance namun pada ERC ini lebih ditekankan pada keluhan-keluhan *customer* pada perawatan servis berkala dan perawatan untuk 5000 km seperti cek roda, tune up, dll. Disamping itu estimasi dari ERC ini berkisar antara 1 sampai dengan 2,5 jam.

c. Perbaikan Umum (*General Repair*)

Layanan *General Repair*, yaitu layanan perbaikan kendaraan secara umum, layanan ini diberikan karena part kendaraan mengalami kerusakan atau jika pelanggan ingin mengecek kendaraan diluar service berkala contohnya pengecekan kendaraan (cek temperatur, alarm, bensin/oli boros, suara mesin kasar, dll) sedangkan untuk part kendaraan yang rusak maka customer harus melakukan reparasi atau penggantian part contohnya ganti (timing belt, tali kipas, baterai, lampu, dll). Untuk estimasi waktu pengerjaan dari general repair ini tergantung dari lamanya kerusakan atau pengecekan kendaraan untuk estimasi waktu minimal + 1 jam sedangkan estimasi waktu maksimal + 6 jam.

d. *Toyota Warranty Claim (TWC)*

Dengan melakukan perawatan berkala secara rutin di bengkel resmi Toyota, maka Anda akan mendapatkan jaminan kendaraan langsung dari Toyota selama 3 tahun atau 100.000km (*Toyota Warranty Claim*). Untuk mendapatkan jaminan tersebut bisa dengan melakukan perawatan kendaraan di bengkel Auto 2000 dan melakukan klaim atas kerusakan komponen kendaraan yang tercakup dalam Toyota Warranty claim di bengkel Auto 2000.

e. *Toyota Home Service (THS)*

Toyota Home Service adalah salah satu fasilitas pelayanan yang dapat melakukan servis kunjungan ditempat anda (dikantor/dirumah) dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel. Selain itu fasilitas pelayanan lainnya yang bisa didapatkan oleh pelanggan adalah Pusat Layanan Dyna (PLD). Pusat Layanan Dyna merupakan fasilitas pelayanan khusus untuk unit Dyna yang dapat melakukan servis kunjungan ditempat pelanggan (dirumah/ditempat kerja), dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Dyna yang tidak sempat ke bengkel.

f. *Booking Service*

Booking service adalah solusi dari problem harus antri saat akan service kendaraan, dengan melakukan booking service minimal 2 hari sebelumnya, maka pelanggan mendapatkan keuntungan :

- 1) Waktu servis anda yang tentukan. Anda bisa menyesuaikan dengan jadwal kegiatan anda.
- 2) Tidak perlu antri. Dengan membuat janji dan datang sesuai jam yang telah disepakati.
- 3) Suku cadang dan teknisi telah siap. Dengan konfirmasi kedatangan 1 hari sebelumnya, dapatkan kemudahan berupa terhindar dari suku cadang tidak tersedia.

4) Dapatkan potongan harga jasa dan suku cadang, dimana besarnya.

5) Potongan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku.

g. *Emergency Road Assistance (ERA)*

Hanya di Auto 2000, untuk setiap pembelian Toyota, Anda mendapat kartu keanggotaan AstraWorld. Dengan kartu Astra World Anda mendapat Layanan Bantuan Darurat di Jalan/*Emergency Roadside Assistance (ERA)* yang siap 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sepanjang tahun. Layanan ERA diberikan secara gratis selama 5 tahun dari tanggal pembelian untuk kendaraan (mobil) merek Astra yang memiliki *Vehicle Card*. Bantuan darurat ini mencakup: panduan teknis, pengaktifan aki lemah, penggantian ban kempes, membuka kendaraan terkunci, serta bantuan jasa derek (*towing*) dan mobil gendong (*car carrier*) AstraWorld. Jasa derek (*towing*) dan mobil gendong (*car carrier*) adalah layanan pengangkutan kendaraan pelanggan dari lokasi keadaan darurat ke bengkel Astra International terdekat.

h. *Kontrak Service*

Kontrak Servis adalah perawatan kendaraan selama periode atau jarak tertentu yang ditawarkan oleh bengkel Auto 2000. Paket perawatan ini dibayarkan secara penuh oleh pelanggan pada saat pertama kali mengikuti program ini dan selanjutnya pelanggan dapat melakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Buku Kontrak Servis yang telah disepakati bersama. Keuntungan Kontrak Servis dari Auto 2000 :

- 1) Memberikan kemudahan perawatan dan perbaikan terencana.
- 2) Biaya tetap untuk perawatan berkala dengan jangka waktu 1 tahun (30.000 km), 2 tahun (60.000 km) dan 3 tahun (90.000 km).
- 3) Kemudahan proses administrasi.

- 4) Jaminan keaslian.
- 5) Suku cadang (*Toyota Genuine Parts*).

i. Layanan Auto 2000 *One Stop Service*

Anda tidak perlu lagi pergi ke bengkel lain untuk mendapatkan layanan perbaikan khusus untuk Toyota Anda, karena Auto 2000 telah menyiapkan *One Stop Service* untuk totalitas layanan perbaikan Toyota Anda. Dengan mengunjungi Auto 2000, maka Anda akan bisa mendapatkan layanan perbaikan yang lengkap. Adapun layanan tersebut meliputi :

- 1) Layanan *Spooring* and *Balancing*.
- 2) Layanan penjualan ban dan aksesoris kendaraan.
- 3) Layanan Perawatan interior dan eksterior kendaraan (Salon).
- 4) Layanan Perbaikan Sistem pendingin (A/C).
- 5) Layanan Perawatan Prima untuk Mesin dan Komponen kendaraan Anda

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pengarsipan pada *Billing Service* Auto2000 Wayhalim unit GR (*General Repair*) adalah sebagai berikut:

1. Penciptaan dan penerimaan

Dilakukan sesuai dengan penciptaan dan penerimaan yang efektif, seluruh data *servis* yang tercatat dengan akurat dapat dengan mudah diakses ketika diperlukan untuk tujuan audit atau referensi dimasa mendatang.

2. Penggunaan

Dilakukan sesuai dengan penggunaan yang optimal dari sistem pengarsipan ini mempermudah akses terhadap informasi yang akurat dan tepat waktu, yang sangat penting untuk mendukung keputusan bisnis, seperti penentuan harga service atau kebijakan purna jual.

3. Pemeliharaan

Dilakukan sesuai dengan pemeliharaan yang konsisten, sistem pengarsipan dapat berfungsi dengan optimal, menjaga keamanan dan integritas data, selama pemeliharaan dokumen yang sudah kadaluarsa atau tidak lagi relevan harus disortir dan dibuang dengan cara yang aman, sedangkan dokumen yang penting harus tetap dijaga keasliannya dan terjaga dalam sistem pengarsipan yang telah di tetapkan.

4. Penyusutan

Dilakukan sesuai dengan penyusutan yang tepat, proses penyusutan bertujuan untuk menjaga agar arsip yang tersimpan tetap teratur dan tidak menumpuk, Auto2000 Wayhalim dapat menjaga efisiensi ruang penyimpanan, mengurangi biaya pemeliharaan arsip, dan memastikan bahwa hanya dokumen yang relevan dan bernilai yang tetap tersimpan dalam sistem pengarsipan.

5.1 Saran

Prosedur pengelolaan dokumen arsip di Auto2000 Wayhalim *Admin Service unit GR (General Repair)* sudah berjalan dengan baik, namun untuk menghindari terjadinya kesalahan yang dapat merugikan Auto2000 Wayhalim maka disarankan.

1. Sebaiknya *Admin Service* Auto2000 Wayhalim lebih meningkatkan lagi pada tahap pemeliharaan, memiliki ruang arsip tersendiri khusus untuk arsip agar penyimpanan arsip lebih rapi, terjaga, dan tertata sesuai dengan kategorinya. Adapun beberapa sistem penyimpanan arsip yang belum digunakan di Auto2000 Wayhalim seperti sistem Abjad, sistem Wilayah, sistem Pokok Soal, dan baru menggunakan sistem Nomor dan sistem Tanggal.
2. Kurangnya lemari *filig cabinet* untuk penyimpanan arsip agar terlindung dari api, rayap, dan banjir sehingga arsip tetap aman dan terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauziyah, Linda Gantina. 2019. "Pengelolaan Arsip Dinamis oleh Pegawai di Kantor Kepala Desa Lumbung Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (2): 117-24
- Amsyah, Z. (2008). " Manajemen Kearsipan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harjoyo, Harjoyo. 2020. "Sistem Pengarsipan Dalam Penerimaan Barang Apada Divisi Meat Hypermart Lippo Karawaci Tangerang." *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 6 (1): 11.
- Sugiarto, Agus & Wahyono, Teguh. 2014. *Prosedur Pengarsipan dan Pengelolaan Arsip*. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, Muhammad Dedi, and Selli Aprilla Simargolang. 2018. "Implementasi E-Arsip pada program studi teknik informatika." *Jurnal Teknologi Informasi* 2 (1): 67.
- Islami, Mia. 2019. " Analisis Pengelolaan Kearsipan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 15-46.
- Rahayu, S. H. Pudji. 2014. *Pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan sistem informasi manajemen di kantor perpustakaan dan arsip daerah kabupaten banjar negara* Economic Education Analysis.
- Muhidin, 2019. *Teori Dan Praktik Sistem Kearsipan*; Jawa Tengah Cetakan 1 Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2003. *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Widosari, ayu dyah. 2019. " Prosedur Pelaksanaan Penyimpanan Arsip Elektronik Pada Direktorat Jendral Pengembangan Kawasan Transmigrasi Jakarta Selatan." *Journal of Chemical Information And Modeling* 53 (9): 1689-99.