

**BISNIS PROSES PENGAJUAN FAKTUR KENDARAAN UNTUK PENERBITAN
BPKB DAN STNK (STUDI PADA AUTO2000 RADEN INTAN)**

(TUGAS AKHIR)

OLEH

Belva Egalita

NPM 2206061009



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

2025

**BISNIS PROSES PENGAJUAN FAKTUR KENDARAAN UNTUK PENERBITAN
BPKB DAN STNK (STUDI PADA AUTO2000 RADEN INTAN)**

Oleh
Belva Egalita

Tugas Akhir
Sebagai Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar
Ahli Madya (A.Md)

Pada
Program Studi Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG

2025

ABSTRAK

BISNIS PROSES PENGAJUAN FAKTUR KENDARAAN UNTUK PENERBITAN BPKB DAN STNK (STUDI PADA AUTO2000 RADEN INTAN)

Oleh

Belva Egalita

Penelitian ini bertujuan mengetahui bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan, serta melihat apakah terdapat kendala dan solusi dalam penerbitan pengajuan faktur kendaraan BPKB dan STNK. Dalam mengetahui bisnis proses pengajuan faktur menggunakan teori *Analisis Value Chain* menurut Porter. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK pada Auto2000 Raden Intan: (1) Tahapan pertama yaitu *Primary Activities* yang terdiri dari *Inbound Logistic* dengan melakukan pemilihan SDM dan pengecekan data dan dokumen, (2) *Operation* terdapat alur kerja pengajuan faktur dan penanganan saat ditemukan kesalahan dalam memasukan data atau dokumen, (3) *Outbond Logistic* meliputi kerjasama, strategi, dan standar waktu dalam proses pengajuan faktur, (4) *Sales and Marketing* terkait layanan pengajuan faktur dan cara untuk menanggapi keluhan atau kebingungan konsumen terkait proses pengajuan faktur kendaraan, (5) *Service* terdapat langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan pengajuan faktur berjalan cepat dan akurat serta kendala dan solusi yang biasa terjadi dalam proses pengajuan faktur, (6) Tahapan kedua yaitu *Support Activities* yang terdiri dari *Infrastructure* meliputi pembagian tugas dan keterlibatan tim hukum, (7) *Human Resource Management* terdapat ketentuan dalam perekrutan karyawan, kompensasi, dan pemberhentian karyawan dan pelatihan khusus untuk karyawan, (8) *Technology Development* meliputi penggunaan teknologi, (9) *Procurement* terdapat jenis masukan atau dokumen yang wajib disiapkan sebelum proses pengajuan faktur kendaraan dilakukan dan tantangan yang sering terjadi.

Kesimpulan : Bisnis proses pada penelitian ini menggunakan dua tahapan: *Primary Activities* dan *Support Activities*

Kata Kunci: Bisnis Proses, Auto2000 Raden Intan, Faktur

ABSTRACT

BUSINESS PROCESS OF SUBMITTING VEHICLE INVOICES FOR THE ISSUANCE OF BPKB AND STNK (STUDY AT AUTO2000 RADEN INTAN)

By

Belva Egalita

This study aims to determine the business process of submitting vehicle invoices for the issuance of BPKB and STNK at Auto2000 Raden Intan and to identify obstacles and solutions in the issuance of BPKB and STNK vehicle invoice submissions. The invoice submission business process is known using the theory of Value Chain Analysis according to Porter. The data collection method used is qualitative, with observation, interview, and documentation techniques that have been analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion-drawing. The results of the business research of the vehicle invoice submission process for the issuance of BPKB and STNK at Auto2000 Raden Intan: (1) The first stage is Primary Activities, which consists of Inbound Logistics by selecting human resources and checking data and documents, (2) Operation there is a workflow for submitting invoices and handling when errors are found in entering data or documents, (3) Outbound Logistics includes cooperation, strategies, and time standards in the invoice submission process, (4) Sales and Marketing related to invoice submission services and ways to respond to complaints or consumer confusion regarding the vehicle invoice submission process, (5) Service there are steps taken to ensure invoice submission runs quickly and accurately as well as obstacles and solutions that usually occur in the invoice submission process, (6) The second stage is Support Activities consisting of Infrastructure including the division of tasks and the involvement of the legal team, (7) Human Resource Management there are provisions for recruiting employees, compensation, and dismissal of employees and special training for employees, (8) Technology Development includes the use of technology, (9) Procurement there are types of input or documents that must be prepared before the vehicle invoice submission process is carried out and challenges that often occur.

Conclusion: The business process in this study uses two stages: primary and support activities.

Keywords: Business Process, Auto2000 Raden Intan, Invoice

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir

: **BISNIS PROSES PENGAJUAN FAKTUR
KENDARAAN UNTUK PENERBITAN
BPKB DAN STNK (STUDI PADA
AUTO2000 RADEN INTAN)**

Nama Mahasiswa

: **Belva Egalita**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2206061009**

Program Studi

: **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



M. Iqbal Harori, S.AB., M.Si.
NIP. 198803202024211013

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

A blue ink signature of Medya Destalia S.A.B., M.A.B.

Medya Destalia S.A.B., M.A.B.
NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

**: M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si.
NIP. 198803202024211013**


(.....)

**Penguji Utama : Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc.
NIP. 197409182001121001**


(.....)

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 1976082120000320001**



Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 12 - 06 - 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Belva Egalita
NPM : 2206061009
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Bisnis Proses Pengajuan Faktur Kendaraan Untuk Penerbitan BPKB dan STNK (Studi Pada Auto2000 Raden Intan) adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan oleh orang lain. Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 12 Juni 2025

Yang menyatakan,



Belva Egalita

NPM. 2206061009

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat akademik dalam program Pendidikan yang saya tempuh dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir saya yang berjudul “Bisnis Proses Pengajuan Faktur Kendaraan Untuk Penerbitan BPKB dan STNK (Studi Pada Auto2000 Raden Intan)” sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran dan mencapai gelar ahli madya (A.Md)

Dengan selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran.
3. Bapak M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini sampai dengan selesai.
4. Seluruh dosen dan *staff* Program Studi Administrasi Perkantoran, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi.
5. Ibu Miming Oktaria, A.Md. selaku Petugas Pembimbing Lapangan (PPL) di Auto2000 Raden Intan yang telah memberikan masukan dan kesempatan saya untuk belajar.
6. Seluruh karyawan Biro Jasa Cahaya Mitra Abadi (CMA), yang telah berbagi ilmu selama kegiatan magang berlangsung.
7. Seluruh *staff* Auto2000 Raden Intan, yang telah membantu dalam proses MBKM.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Suwanto dan Ibu Lilis Setiawati terima kasih atas doa-doa tulus yang selalu menyertai setiap langkah penulis, terima kasih selalu memberikan motivasi, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya serta selalu mendukung penulis untuk mencapai cita-cita.
9. Kakak Perempuan saya, Susi Daryati dan Alm. Erma Wati terima kasih sudah menjadi motivasi penulis, telah memberikan dukungan dan doa-doa terbaiknya selama ini.
10. Sahabat saya, Abidah Ardelia terima kasih telah menjadi sahabat penulis dari masa sekolah hingga saat ini, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik, selalu

memberikan motivasi, dukungan, dan waktu yang telah di keluarkan untuk menemani penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Sahabat perkuliahan saya, Mey Halen Isabella, Suci Erly Suryani, Auliya Agustin, Muhammad Ridho Rizqullah, dan Firman Arif Ardiansyah yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan.
12. Teman perkuliahan saya, Nazwa Meisya Ananda, Ageng Nugrahanny, dan Muhammad Firja Tullah terima kasih telah memberikan *support* dan motivasi kepada penulis, sampai penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Kakak tingkat saya, Putri Reza Afridasari dan Vira Hadi Farhani terima kasih telah memberikan saran dan masukan dari masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
14. Dan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan berkontribusi selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Demikian kata pengantar ini saya sampaikan sebagai pengantar dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi yang positif dalam bidang keilmuan yang saya tekuni.

Bandar Lampung, 12 Juni 2025
Penulis,

Belva Egalita
NPM. 2206061009

RIWAYAT HIDUP



Belva Egalita, lahir di Metro, 18 September 2004. Penulis lahir dari pasangan suami istri yaitu Bapak Suwanto dan Ibu Lilis Setiawati. Penulis merupakan anak ketiga dari dua bersaudara.

Penulis masuk Sekolah Dasar Negeri 1 Srigading pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama pada tahun yang sama di SMP Negeri 2 Labuhan Maringgai dan lulus pada tahun 2019.

Selanjutnya, pada tahun yang sama, penulis masuk Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Labuhan Maringgai dan lulus pada tahun 2022.

Penulis diterima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Universitas Lampung pada tahun 2022. Penulis aktif dalam organisasi HMD Administrasi Perkantoran sebagai Koordinator Akademik 2023-2024. Selain itu, penulis memiliki prestasi yaitu:

1. Eligible SMA Negeri 1 Labuhan Maringgai Peringkat III 2022
2. Juara 1 Lomba Poster Mahasiswa Tingkat Nasional oleh Lomba Kesenian Nusantara 2024
3. Juara 2 Pemilihan Mahasiswa Berprestasi Program Diploma Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2024

Penulis melakukan magang di Auto2000 Raden Intan selama kurang lebih 6 bulan dengan judul laporan magang “Implementasi Pengajuan Faktur Kendaraan Pada UPTD Samsat Bandar Lampung Dalam Penerbitan Dokumen Resmi Kendaraan (BPKB dan STNK) Di Auto2000 Raden Intan” dan judul tugas akhir yaitu **“Bisnis Proses Pengajuan Faktur Kendaraan Untuk BPKB dan STNK (Studi Pada Auto2000 Raden Intan).**

MOTTO

“Jika kamu selalu takut pada kegagalan, maka kamu tidak akan pernah berani mencoba”

Belva Egalita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
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 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bisnis Proses	7
2.1.1 Tahapan-Tahapan Membangun Keunggulan Bisnis Proses.....	7
2.1.2 <i>Analisis Value Chain</i>.....	8
2.2 Faktur	10
2.2.1 Jenis-Jenis Faktur	10
2.2.2 Fungsi Faktur	11
2.3 Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).....	11
2.3.1 Jenis-Jenis Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)	12
2.3.2 Fungsi Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)	12
2.4 Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)	13
2.4.1 Isi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)	13
2.4.2 Fungsi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)	13

2.5 Kerangka Pikir	14
BAB III.....	16
GAMBARAN UMUM LOKASI.....	16
3.1 Gambaran Umum	16
3.1.1 Sejarah Perusahaan	16
3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	18
3.1.3 Logo Perusahaan.....	19
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	20
3.3 Layanan Auto2000	27
3.3.1 Penjualan	27
3.3.2 Perawatan	28
3.3.4 Perbaikan.....	29
3.3.5 Penyediaan Suku Cadang.....	30
3.4 Alur Pengajuan Faktur	30
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK pada Auto2000 Raden Intan.	33
4.1.1 Tahapan bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan.	33
4.1.2 Kendala dan solusi yang dilakukan Auto2000 Raden Intan dalam penerbitan BPKB dan STNK.....	46
BAB V	48
PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hubungan Empat Elemen dalam Pemetaan Proses Bisnis.....	8
Gambar 2. Porter's Generic Value Chain (Harmon, 2007)	8
Gambar 3. Kerangka Pikir	15
Gambar 4. Logo Perusahaan Lama	19
Gambar 5. Logo Perusahaan Baru	19
Gambar 6. Struktur Organisasi.....	20
Gambar 7. Alur Pengajuan Faktur.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	54
Lampiran 2. Foto Lokasi Penelitian.....	59
Lampiran 5. Foto Wawancara	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif saat ini mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data tingkat daya saing industri otomotif nasional, dimana industri pengolahan nasional mampu mencatat pertumbuhan sebesar 4,64% (yoy) pada tahun 2023 dan menjadi salah satu penyumbang besar pada pertumbuhan ekonomi nasional dengan *share* mencapai sebesar 18,67% (yoy) terhadap PDB tahun 2023 (Kementerian, 2024). Manajemen yang efektif dari proses administrasi kendaraan sangat penting untuk menumbuhkan budaya kualitas dan memastikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan di seluruh pengalaman kepemilikan (Fraser, Bill, & Hans-Henrik, 2013). Salah satu aspek penting dalam administrasi ini adalah pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Dokumen ini menjadi bukti sah kepemilikan kendaraan sekaligus persyaratan utama dalam proses registrasi kendaraan bermotor.

Industri otomotif yang melayani penjualan faktur kendaraan salah satunya adalah Auto2000. Auto2000 merupakan cabang dari PT. Astra International Tbk, yang secara khusus berfokus pada penjualan dan layanan otomotif (Andryani, Misna, & Tutik, 2024). Selain itu, Auto2000 juga merupakan dealer resmi Toyota yang dapat membantu konsumen untuk penerbitan dokumen resmi kendaraan BPKB dan STNK dan juga memiliki tanggung jawab dalam memastikan bahwa pengajuan faktur kendaraan berjalan dengan lancar, cepat, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, proses ini sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam penerbitan faktur, kurangnya koordinasi antar pihak terkait, serta kendala administratif lainnya yang dapat berdampak pada keterlambatan penerbitan BPKB dan STNK.

Dalam proses pembuatan BPKB dan STNK harus dibutuhkan faktur sebagai dokumen resmi. Faktur bisa didefinisikan sebagai dokumen penting dalam transaksi, berguna

untuk bukti penjualan, merinci jenis dan kuantitas barang, ketentuan pembayaran, dan bertindak sebagai perlindungan hukum bagi penjual terhadap default pembeli, terutama dalam perjanjian pembayaran yang jatuh tempo (Nugroho, 2023). Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) adalah akta otentik yang diterbitkan oleh Kepolisian Nasional Indonesia, berguna untuk bukti hukum kepemilikan kendaraan bermotor, merinci hak dan kewajiban pemilik, dan diakui sebagai bukti yang sah menurut hukum (Navisa, 2023). Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan sertifikat pendaftaran kendaraan yang dikeluarkan oleh SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Indonesia, yang berguna untuk bukti kepemilikan kendaraan dan kepatuhan terhadap persyaratan hukum untuk kendaraan bermotor (Monteiro, 2019). Dalam pembuatan faktur tentunya proses pengajuan harus dipastikan berjalan sesuai prosedur yang telah ditentukan.

Prosedur pengajuan pembuatan faktur didalam sebuah bisnis dapat digolongkan kedalam bisnis proses. Bisnis proses merupakan serangkaian aktifitas yang saling terkait untuk mencapai tujuan bisnis tertentu yang diselesaikan secara berurutan ataupun paralel, oleh manusia atau sistem, baik di dalam maupun di luar organisasi (Dewi, Uce, & Yulius, 2012). Pengajuan ini dipastikan berjalan dengan baik tanpa adanya kendala. Kendala dalam bisnis proses pengajuan faktur kendaraan ini tidak hanya mempengaruhi operasional perusahaan, tetapi juga kepuasan pelanggan. Konsumen mengharapkan proses yang transparan, efisien, dan cepat dalam pengurusan dokumen mereka. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap bisnis proses pengajuan faktur kendaraan di Auto2000 Raden Intan guna mengidentifikasi permasalahan, mencari solusi perbaikan, serta mengusulkan strategi optimalisasi agar proses ini dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Bisnis proses yang baik dapat meningkatkan kinerja Perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian, menurut (Harsono, 2020) bahwa dengan sistem yang baik dan terkomputerisasi diharapkan akan bisa meningkatkan kinerja Perusahaan. Menurut (Opit, 2012) Proses bisnis berguna untuk menganalisis suatu organisasi, dalam mengatur setiap departemen serta aktivitas operasional dengan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk mencapai peningkatan kualitas yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kemudian, menurut (Nurhayati & David, 2017) Perusahaan dapat mencapai keunggulan bersaing melalui proses bisnisnya. Sehingga penelitian ini ingin mengetahui apakah bisnis proses pada Auto2000 Raden Intan berjalan baik sesuai

prosedur yang ditetapkan Perusahaan atau ada kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas proses administrasi kendaraan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan efisiensi operasional dealer.

Berdasarkan pembahasan diatas penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bisnis proses, tentang bagaimana bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan dokumen resmi kendaran BPKB dan STNK, sehingga judul Tugas Akhir ini adalah “Bisnis Proses Pengajuan Faktur Kendaraan Untuk Penerbitan BPKB dan STNK (Studi Pada Auto2000 Raden Intan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK pada Auto2000 Raden Intan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dilakukan Auto2000 Raden Intan dalam penerbitan BPKB dan STNK

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini dalam ilmu Administrasi Perkantoran dapat menambah pemahaman tentang pengelolaan dokumen dan efisiensi kerja dalam pengurusan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK. Sedangkan dalam ilmu Administrasi Bisnis, penelitian ini berhubungan dengan pengelolaan bisnis proses yang efektif, serta optimalisasi prosedur administrasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan.

b. Secara Praktis

a. Auto2000 Raden Intan

Penelitian ini bermanfaat bagi Auto2000 Raden Intan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pengajuan faktur kendaraan, sehingga penerbitan BPKB dan STNK dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat waktu.

b. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti terkait bisnis proses dalam industry sebagai referensi dan acuan penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Penelitian

a. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data adalah tempat dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data dan fakta mengenai permasalahan yang diteliti dan tujuan penelitian (Heryati, 2015). Lokasi pengumpulan data pada penelitian ini adalah di Auto2000 Raden Intan, yang beralamatkan di Jalan Raden Intan, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35111.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian (Universitas Ciputra, 2016). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka serta tanya jawab langsung antara peneliti dengan narasumber (Trivaika & Mamok, 2022). Metode penelitian ini yaitu melakukan sesi wawancara secara langsung dengan ibu okta selaku admin *Central Administrasi Office* (CAO) mengenai bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan.

b. Metode Observasi

Metode observasi merupakan cara menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan serta pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan (Mania, 2008). Metode penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data tentang proses bisnis pengajuan faktur kendaraan di Auto2000 Raden Intan.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber (Hasan, 2022). Metode dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan proses pengajuan faktur kendaraan di Auto2000 Raden Intan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini dilakukan secara bab per bab yang dimana masing-masing bab merupakan rangkaian yang saling berhubungan. Sehingga, membentuk suatu sistematika untuk menguraikan gambaran isinya. Adapun gambaran secara singkat sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang menjadi focus utama penelitian, tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan penelitian ini, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data dalam proses penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teoritis dan referensi yang relevan dari berbagai sumber literatur yang mendukung dan menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian. Tinjauan pustaka ini mencakup teori-teori yang berkaitan dengan bisnis proses pengajuan faktur kendaraan dalam rangka penerbitan dokumen resmi seperti BPKB dan STNK, khususnya dalam konteks operasional di Auto2000 Raden Intan.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Bab ini menyajikan penjelasan secara umum mengenai Lokasi penelitian, yaitu Auto2000 Raden Intan. Di dalamnya terdapat informasi mengenai profil perusahaan, struktur organisasi yang menggambarkan alur tanggung jawab dan wewenang, visi dan misi perusahaan sebagai arah strategis, serta berbagai aspek kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan dalam bidang otomotif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan, meliputi data-data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung. Data tersebut kemudian dianalisis dan dibahas secara mendalam untuk mengkaji bagaimana bisnis proses pengajuan faktur kendaraan dilaksanakan dalam kaitannya dengan penerbitan dokumen BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan, serta menilai efektivitas dan efisiensi dari proses tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang terdiri atas dua sub bab utama, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi ringkasan dari hasil-hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, sedangkan saran ditujukan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait, baik untuk pengembangan proses bisnis di masa mendatang maupun untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bisnis Proses

Bisnis proses atau proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan baik secara paralel maupun berurutan untuk mencapai suatu tujuan (Nurhayati & David, 2017). Proses bisnis adalah gambaran kejadian atau aktivitas yang berlangsung dalam suatu organisasi (Yunitarini & Fika, 2016). Proses bisnis adalah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi berkembangnya suatu perusahaan (Muttaqin & Ardhini, 2023). Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, bisnis proses dalam suatu perusahaan harus efektif dan efisien. Berdasarkan hal tersebut bisnis proses atau proses bisnis dalam penelitian ini adalah aktivitas dalam perusahaan industri otomotif dalam mencapai suatu tujuan dari perusahaan tersebut.

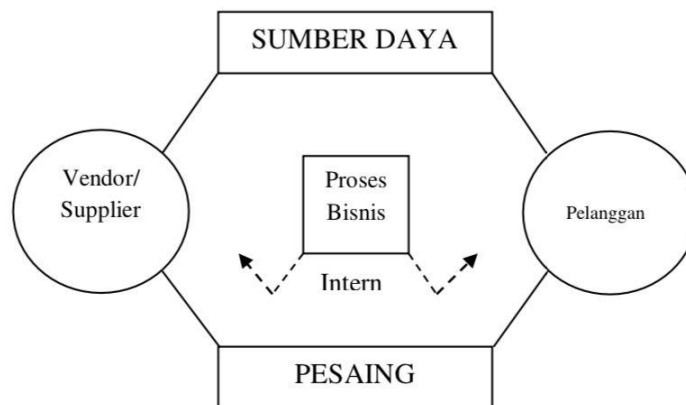
Sebuah instansi atau organisasi pastinya memiliki bisnis proses yang dilakukan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai visi yang telah ditentukan. Namun, bisnis proses tidak hanya dijadikan standar operasional tetapi menjadi bagian dari salah satu faktor penentu kelancaran dalam penggunaan waktu dan biaya supaya menjadi efisien (Rahmawati, Retno, & Andi, 2017). Dengan bisnis proses yang baik dan benar maka kegiatan yang berjalan didalamnya akan lebih efektif dan efisien. Produktivitas, keuntungan, optimasi sumber daya manusia, dan sebagainya juga berdampak pada proses bisnis (Hende, Nanang, & Yusi, 2018).

2.1.1 Tahapan-Tahapan Membangun Keunggulan Bisnis Proses

Menurut (Dirgantoro, 2002) dalam membangun keunggulan perusahaan melalui proses bisnis terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk membangun keunggulan melalui proses bisnis meliputi aktivitas utama yang disebut dengan 5-M. Aktivitas 5-M tersebut antara lain:

1. M-1 : Memetakan proses bisnis yang ada di perusahaan
2. M-2 : Mengidentifikasi proses bisnis kritis bagi perusahaan
3. M-3 : Mengukur kinerja proses bisnis
4. M-4 : Melakukan benchmarking proses bisnis
5. M-5 : Menetapkan program pencapaian keunggulan melalui proses bisnis.

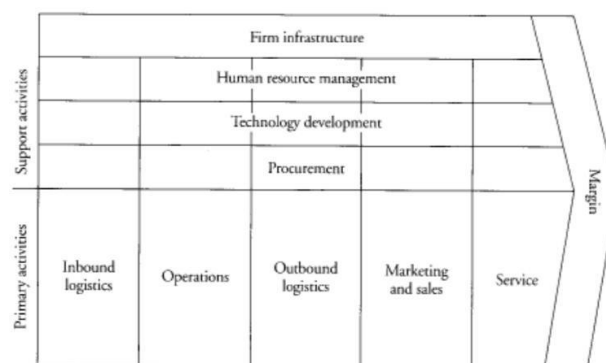
Dalam oprasi bisnis sehari-hari, sebuah perusahaan akan berhubungan dengan pelanggan, vendor/supplier. Berinteraksi dengan para pesaing, serta mengelola sumber daya yang ada. Proses bisnis yang dipetakan akan berhubungan dengan elemen-elemen tersebut, selain proses internal yang ada dalam perusahaan. Secara garis besar proses bisnis bisa dipetakan dalam perusahaan yang meliputi hal-hal yang digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Hubungan Empat Elemen dalam Pemetaan Proses Bisnis.

2.1.2 Analisis Value Chain

Analisis Value Chain menurut Porter, mengklasifikasikan proses bisnis menjadi dua bagian yaitu *Primary Activities* (proses bisnis inti) dan *Support Activities* (proses bisnis pendukung). Isi dari dua bagian ini antara lain sebagai berikut:



Gambar 2. Porter's Generic Value Chain (Harmon, 2007)

1. *Primary Activities*

Primary Activities merupakan proses bagian inti dari proses bisnis, antara lain sebagai berikut:

a. *Inbound Logistic*

Merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pengadaan masukan dan sumber daya yang tepat secara kualitas untuk bisnis.

b. *Operation*

Merupakan kegiatan yang berhubungan dengan cara mentransformasikan masukan menjadi produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Hal ini termasuk kedalam sumber daya dan material dalam menghasilkan sebuah produk atau jasa.

c. *Outbond Logistic*

Merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pendistribusian suatu produk hingga sampai dengan tangan konsumen, baik dilakukan secara langsung maupun melalui jaringan distribusi.

d. *Sales and Marketing*

Merupakan kegiatan yang berhubungan dengan cara pemberian ke konsumen serta pengarahan supaya konsumen tertarik dengan produk atau jasa perusahaan.

e. *Service*

Merupakan kegiatan yang berhubungan dengan mempertahankan pemberian nilai dengan memastikan konsumen mendapatkan profit dari produk mulai dari pembelian pertama.

2. *Support Activities*

Support Activities merupakan proses bagian pendukung dari proses bisnis, antara lain sebagai berikut:

a. *Infrastructure*

Berkaitan dengan fungsi-fungsi pendukung organisasi, seperti akuntansi, hukum, dan manajemen keuangan.

b. *Human Resource Management*

Kegiatan yang berhubungan dengan pengaturan sumber daya manusia yang dilakukan dari perekrutan karyawan, kompensasi, hingga pemberhentian karyawan.

c. *Technology Development*

Kegiatan ini berkaitan dengan teknologi yang digunakan dalam menunjang kegiatan rantai nilai sebuah organisasi dalam mentransformasikan masukan menjadi produk atau jasa.

d. *Procurement*

Kegiatan ini berhubungan dengan perolehan masukan yang digunakan untuk proses produksi.

2.2 Faktur

Menurut (Nugroho, 2023) Faktur merupakan dokumen yang berguna untuk bukti penjualan, merinci jenis, jumlah, dan jumlah total yang harus dibayar untuk barang atau jasa. Hal ini sangat penting untuk catatan transaksi dan perlindungan hukum dalam kasus gagal bayar. Sedangkan menurut (Lang, 2018) Faktur merupakan dokumen yang merinci dan mencatat transaksi antara konsumen dan produsen, merinci produk atau layanan yang diberikan, harga, dan jumlah total jatuh tempo, yang dapat ditulis tangan atau dicetak.

Faktur kendaraan merupakan dokumen yang merinci penjualan kendaraan bermotor, termasuk informasi seperti identifikasi kendaraan, harga, dan detail transaksi (Shanglei, et al., 2016). Sedangkan menurut (Shengqi, Cai, & Shan, 2015) Faktur kendaraan merupakan dokumen yang diterbitkan untuk memberikan catatan transaksi yang melibatkan kendaraan, merinci layanan yang diberikan, biaya, dan informasi terkait lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Faktur kendaraan merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh suatu dealer resmi yang menjual kendaraan bermotor kepada pembeli setelah proses transaksi pembelian selesai.

2.2.1 Jenis-Jenis Faktur

Menurut (Nugroho, 2023) ada beberapa jenis faktur, sebagai berikut:

1. Faktur Biasa

Faktur biasa merupakan faktur yang umumnya dipakai ketika adanya sebuah transaksi sederhana. Faktur ini berisi rincian barang dan jumlahnya dengan harga satuan serta total harga dari barang yang di transaksikan.

2. Faktur Proforma

Faktur proforma merupakan faktur yang bersifat sementara dikarenakan sebelum penjual mengirimkan barang yang dipesan, faktur akan terlebih dahulu dikirimkan. Kemudian, setelah semua pesanan sudah diterima oleh pembeli maka penjual akan menyerahkan faktur biasa.

3. Faktur Konsuler

Faktur konsuler merupakan faktur yang digunakan untuk transaksi internasional seperti perdagangan ekspor dan impor. Faktur ini harus disahkan

dan mendapatkan izin terlebih dahulu dari negara yang akan menerima barang impornya dan juga negara asal pengekspor.

4. Faktur Elektronik

Faktur elektronik merupakan faktur yang umumnya masuk ke dalam jenis faktur biasa, yang mana termuat rincian sederhana, hanya saja tidak dalam bentuk data digital. Faktur ini muncul karena mulai berkembangnya teknologi *e-commerce* dan semakin meningkatnya aktivitas belanja online.

2.2.2 Fungsi Faktur

Menurut (Yanchao, et al., 2015) dalam metode manajemen faktur memiliki multifungsi mencakup pengakuan identitas, pembelian, pemilihan mode penerbitan, pencatatan data, enkripsi, pencetakan, autentikasi, dan pelaksanaan fungsi pengurangan pajak pertambahan nilai pada faktur yang diterbitkan. Sedangkan menurut (Yanuar & Risma, 2022) faktur memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Menyimpan arsip keuangan/catatan penjualan. Dalam faktur memuat data-data seperti waktu transaksi, identitas penjual, daftar produk atau jasa, jumlah pajak serta identitas pembeli.
2. Sebagai informasi besarnya tagihan dan termin pembayaran yang harus dibayarkan oleh customer.
3. Sebagai sumber rujukan yang sah apabila barang/jasa yang tercantum akan dijual kembali ke pihak lain
4. Faktur juga dapat digunakan sebagai sumber rujukan yang abash sebagai tanda terima barang dan faktur pajak.
5. Sebagai rujukan yang abash ketika menambahkan transaksi ke pembukuan keuangan.
6. Sebagai rujukan yang abash jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang atau perhitungan total tagihan.
7. Digunakan untuk menjadi kepastian hukum bagi penjual dan pembeli

2.3 Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

Menurut (Navisa, 2023) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) merupakan akta otentik yang diterbitkan oleh Kepolisian Nasional Indonesia, berguna untuk bukti hukum kepemilikan kendaraan bermotor, merinci hak dan kewajiban pemilik, dan diakui sebagai bukti yang sah menurut hukum. Sedangkan menurut (Hanum, 2023) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) merupakan dokumen kepemilikan

kendaraan resmi di Indonesia. BPKB ini sangat penting untuk kepemilikan kendaraan yang sah, karena kurangnya BPKB dapat mengkategorikan kendaraan sebagai “bodong” atau ilegal, yang mempengaruhi kewajiban pajak.

Kemudian, menurut kutipan dari (Amalia, 2017) BPKB adalah tanda bukti berupa dokumen untuk kepemilikan kendaraan bermotor, BPKB merupakan dokumen pemberi legitimasi kepemilikan kendaraan bermotor yang diterbitkan oleh Polri dan berisi identitas ranmor dan kepemilikan, yang berlaku selama ranmor tidak dipindahtangankan. Sedangkan menurut (Arifin & Aditya, 2022) BPKB merupakan buku yang dikeluarkan/ diterbitkan oleh Satuan Lalulintas Polda sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berguna untuk Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Jadi, dapat disimpulkan bahwa BPKB (Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor) merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Kepolisian Nasional Indonesia sebagai dokumen yang resmi untuk kendaraan.

2.3.1 Jenis-Jenis Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

1. BPKB Mobil

BPKB ini diterbitkan untuk kendaraan bermotor roda empat (mobil). BPKB ini berisi informasi spesifik mengenai kendaraan seperti merk, tipe, nomor rangka, nomor mesin, dan data pemilik.

2. BPKB Motor

BPKB ini diterbitkan untuk kendaraan roda dua (motor). BPKB ini memuat informasi serupa dengan BPKB mobil, tetapi disesuaikan dengan spesifikasi motor.

2.3.2 Fungsi Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) memiliki beberapa fungsi, sebagai berikut:

1. Bukti Kepemilikan, BPKB ini menjadi bukti siapa pemilik sah dari kendaraan bermotor.
2. Jaminan Kredit, BPKB sering digunakan sebagai jaminan saat mengajukan pinjaman di Lembaga Keuangan.

3. Dokumen Administratif, BPKB diperlukan dalam berbagai proses administrative seperti jual beli kendaraan dan pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan).

2.4 Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang diterjemahkan menjadi “Sertifikat Pendaftaran Kendaraan” dalam bahasa Inggris merupakan dokumen resmi di Indonesia yang berfungsi sebagai bukti pendaftaran kendaraan dan diperlukan untuk operasi hukum di jalan umum (Hidayat, 2010). Sedangkan menurut (Rudianto, 2005) STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) merupakan sertifikat pendaftaran kendaraan di Indonesia. BPKB berguna untuk bukti kepemilikan dan pendaftaran kendaraan bermotor, tetapi menghadapi masalah dengan pemalsuan dan tantangan administratif, mendorong perlunya langkah-langkah keamanan yang ditingkatkan.

Kemudian, menurut (Universitas, n.d.) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar di Indonesia, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dikeluarkan oleh Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat), yakni tempat pelayanan penerbitan atau pengesahan STNK oleh tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Sedangkan menurut (Ferli, 2013) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) merupakan dokumen yang berguna sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

2.4.1 Isi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) mencakup informasi penting mengenai identitas pemilik dan kendaraan, seperti:

1. Nomor Polisi, nomor polisi ini akan dicetak pada PLAT nomor kendaraan.
2. Identitas Pemilik, identitas pemilik ini mencakup nama dan Alamat pemilik.
3. Detail Kendaraan, mencakup merek, tipe, tahun pembuatan, nomor rangka, nomor mesin, dan jenis bahan bakar.

2.4.2 Fungsi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

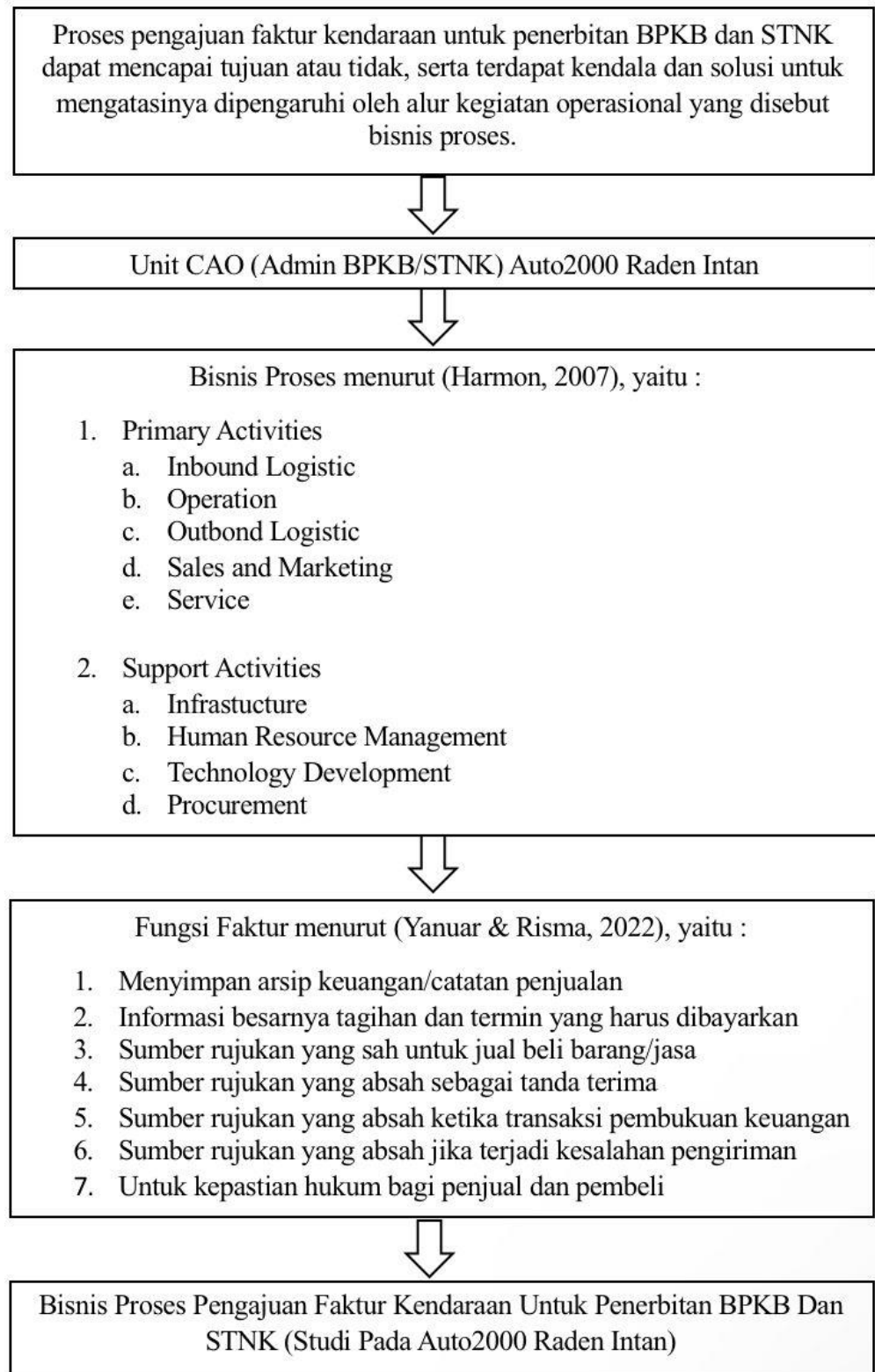
Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) memiliki beberapa fungsi, sebagai berikut:

1. Bukti Kepemilikan, STNK ini menjadi bukti kepemilikan yang sah dari kendaraan tersebut.
2. Dokumen Legalitas, diperlukan untuk mengoperasikan kendaraan di jalan raya.
3. Dasar Pengenaan Pajak, STNK ini memuat informasi mengenai pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini berfokus pada analisis dan evaluasi terhadap bisnis proses pengajuan faktur untuk penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Auto2000 Raden Intan. Penelitian ini diawali dengan identifikasi permasalahan yang muncul dalam proses pengajuan faktur, termasuk kendala yang menyebabkan keterlambatan, ketidaktepatan data, serta kurangnya efisiensi dalam koordinasi antara pihak internal dan eksternal yang terlibat. Selanjutnya, dilakukan pemetaan alur kerja yang saat ini diterapkan untuk memahami bagaimana setiap tahapan berlangsung, mulai dari pengajuan faktur oleh pihak penjualan hingga proses validasi dan pengiriman ke pihak terkait untuk penerbitan dokumen kendaraan.

Dengan menggunakan pendekatan analitis, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang berjalan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat ditingkatkan guna mempercepat waktu penyelesaian pengajuan faktur, mengurangi risiko kesalahan administratif, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang mencakup optimalisasi prosedur bisnis, pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi, serta peningkatan koordinasi antara Auto2000 dengan instansi terkait agar proses penerbitan BPKB dan STNK dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien.



Gambar 3. Kerangka Pikir

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Astra International Tbk- Toyota Sales Operational didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation (AII). Perusahaan ini didirikan oleh Drs. Tjia Kian Tie, Wiliam Soerjadja dan E. Hariman yang sekarang lebih dikenal dengan nama Auto2000. Auto2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota di Indonesia yang melayani jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales. Kemudian pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk dan memiliki cabang yang tersebar diseluruh Indonesia.

Saat ini Auto2000 merupakan *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Dalam aktifitas bisnisnya, Auto2000 berhubungan dengan Pt. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto2000 salah satu *founder* dealer resmi Toyota (Pratama, 2016).

Auto2000 saat ini memiliki 96 outlet yang dibedakan berdasarkan kode, terdiri dari 14 outlet V (melayani jual beli kendaraan) 67 outlet VSP (melayani jual beli & *service* kendaraan) dan 15 outlet VSPBP (melayani jual beli, *service*, perbaikan dan pengecatan body kendaraan) yang tersebar hampir seluruh Indonesia, yang mencakup wilayah Jakarta, Sumatra (Banda Aceh, Medan, Padang, Palembang, Tanjung Karang), Jawa Barat (Bandung dan Cirebon), Jawa Timur (Malang dan Jember), Kalimantan (Pontianak dan Balikpapan), Bali (Denpasar), Nusa Tenggara Barat (NTB), dan Nusa Tenggara Timur (NTT). Toyota Auto2000 memiliki 6 cabang di Provinsi Lampung antara lain, Auto2000 Raden Intan,

Auto2000 Wayhalim, Auto2000 Rajabasa, Auto2000 Kota Bumi, Auto2000 Tulang Bawang, dan Auto2000 Kota Metro.

Auto2000 memiliki slogan “**Urusan Toyota Jadi Mudah!**” yang mengutamakan pelayanan terhadap customer Toyota dengan kemudahan mencari informasi melalui website, aplikasi mobile, dan call center yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas tempat yang nyaman, modern, dan aman, serta transaksi dengan *system layanan one stop shopping service* yang bekerja sama dengan berbagai perusahaan pelayanan jasa, memaksimalkan pelayanan dalam kemudahan menerima kendaraan sesuai kesepakatan secara tepat waktu, serta kemudahan jasa layanan kepemilikan kendaraan sebagai proyek penunjang kebutuhan Toyota Family.

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

1. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di Auto2000 melalui *website* (<https://auto2000.co.id>), aplikasi *mobile* (AUTO2000 Digiroom), & *call center* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.
2. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas outlet Auto2000 yang *modern, warm, & pressure free*.
3. Kemudahan & Kenyamanan transaksi dengan layanan *one stop shopping service* Auto2000 yang bekerjasama dengan berbagai *value chain*.
4. Kemudahan dalam mendapatkan kendaraan sesuai kesepakatan, tepat, waktu, dan melampaui harapan pelanggan.
5. Kemudahan mendapatkan jasa layanan *after sales service* terbaik selama kepemilikan kendaraan, dengan berbagai project penunjang yang inovatif seperti :
 - a. **Toyota Home Service (THS)** – memberikan kemudahan service secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan.
 - b. **Express Maintenance** – kehandalan serta kecepatan perawatan kendaraan & service berkala kurang dari 1 jam.
 - c. **Express Body & Paint** – kehandalan perbaikan body kendaraan 3 panel dalam waktu 8 jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara.

- d. **Booking Service**- kemudahan pemesanan untuk memastikan pengerjaan perawatan kendaraan yang berkualitas.
- e. **Mintenance Remider System** – layanan/jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta *service* berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.
- f. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa Auto2000 hadirkan bagi pelanggan untuk merasakan **“Life is Easy”**.

3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan besar yang bergerak di bidang otomotif, Auto2000 mempunyai visi, misi dan tujuan perusahaan, sebagai berikut:

1. Visi Auto2000 adalah menjadi dealer Toyota terbaik dan terhandal di Indonesia melalui kelas dunia.
2. Misi Auto2000
 - a. Membantu pelanggan menikmati mobilitasnya.
 - b. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.
 - c. Menjadi share contributor terbaik bagi Toyota di seluruh Kota & Kabupaten.
 - d. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *Stakeholders*.
 - e. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah *Good Corporate Governance & Corporate Social Responsibility*.
3. Tujuan Auto2000
 - 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 compenence and good attitude people.*
Karyawan Auto2000 memiliki sikap, prilaku, etika kerja, serta kepribadian yang tinggi.

e. *Financial soundness.*

Mampu menciptakan laba yang memadai.

3.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 4. Logo Perusahaan Lama

Sumber: Website Toyota Auto2000

Logo ini merupakan logo lama perusahaan Auto2000 sebagai dealer resmi Toyota di Indonesia dengan slogan “Urusan Toyota Jadi Mudah” sejak sekitar 2010 hingga 2021. Kemudian, seiring dengan perkembangan waktu, pada tahun 2021 Auto2000 memperkenalkan logo baru yang lebih modern dan mencerminkan identitas perusahaan yang lebih segar.



Gambar 5. Logo Perusahaan Baru

Sumber: Website Toyota Auto2000

Makna Logo Baru Auto2000

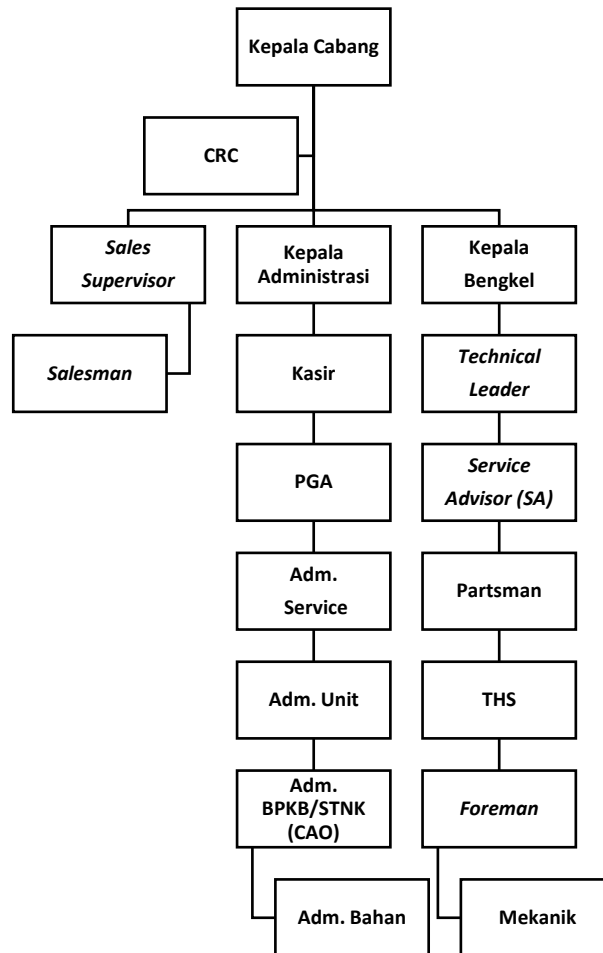
Logo baru Auto2000 memiliki beberapa elemen penting:

1. Desain Minimalis: Mengedepankan kesederhanaan yang mencerminkan efisiensi dan kemudahan dalam layanan.
2. Warna yang Segar: Penggunaan warna yang lebih cerah dan menarik untuk menarik perhatian konsumen muda dan menciptakan kesan positif.

3. Tipografi Modern: *Font* yang digunakan lebih modern dan mmberikan Kesan dinamis dan inovatif,

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Auto2000 Raden Intan Lampung



Gambar 6. Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Auto2000 Raden Intan

Adapun uraian pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi pada PT. Astra International Tbk-Toyota (Auto2000 Raden Intan) adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional cabang.

- b. Mengawasi dan mengkoordinasikan semua divisi untuk mencapai target penjualan dan layanan.
- c. Menyusun strategi pemasaran dan penjualan untuk meningkatkan profit cabang.
- d. Memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta mitra bisnis.
- e. Melakukan evaluasi terhadap kinerja seluruh karyawan di cabang.
- f. Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan cabang.
- g. Membuat analisis mengenai perkembangan perusahaan.
- h. Menerima laporan dari kepala departemen.
- i. Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen.
- j. Mengusulkan rencana dan anggaran kerja.
- k. Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan.

2. *Customer Relation Coordinator (CRC)*

CRC memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Membuat laporan mengenai hubungan pelanggan.
- b. Menyusun program promosi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan,
- c. Menyediakan informasi tentang produk atau layanan terbaru.
- d. Mengembangkan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
- e. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan menangani keluhan atau masukan dari pelanggan.
- f. Melakukan *follow-up* terhadap kepuasan pelanggan setelah pembelian atau servis kendaraan.
- g. Mengelola database pelanggan dan melakukan komunikasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
- h. Menyusun laporan terkait kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan.

3. *Sales Supervisor*

Sales Supervisor memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Membuat laporan penjualan secara berkala.
- b. Mengawasi kinerja salesman dibawahnya.
 - c. Menganalisis pasar dan mengidentifikasi peluang baru.
 - d. Berkolaborasi dengan departemen lain untuk meningkatkan penjualan.
 - e. Melakukan evaluasi kinerja tim penjualan.

- f. Mengawasi tim Salesman dalam mencapai target penjualan kendaraan.
- g. Memberikan bimbingan dan pelatihan kepada Salesman agar lebih efektif dalam menawarkan produk.
- h. Membantu dalam perencanaan strategi penjualan dan promosi.
- i. Melakukan evaluasi kinerja Salesman serta memberikan motivasi kepada tim.

4. *Salesman*

Salesman memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mencari dan menjual kendaraan kepada pelanggan.
- b. Melayani pelanggan secara langsung, baik tunai maupun kredit.
- c. Membuat surat pesanan kendaraan (SPK).
- d. Menyusun laporan harian mengenai aktivitas penjualan.
- e. Menghadiri acara pameran atau promosi kendaraan.
- f. Memahami spesifikasi produk untuk memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.
- g. Melakukan follow-up terhadap prospek yang ada.
- h. Berkolaborasi dengan tim untuk mencapai target penjualan.
- i. Menjelaskan fitur, spesifikasi, dan keunggulan produk Toyota kepada calon pelanggan.
- j. Membangun hubungan baik dengan pelanggan dan melakukan follow-up setelah penjualan.

5. Kepala Administrasi (ADH)

Kepala Administrasi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Merencanakan dan merumuskan kebijakan administrasi cabang.
- b. Memastikan keputusan terhadap prosedur administrasi yang berlaku.
- c. Mengawasi pengarsipan dokumen penting perusahaan.
- d. Melaporkan kondisi administrasi kepada kepala cabang secara berkala.
- e. Mengatur jadwal rapat dan koordinasi antar departemen.
- f. Membantu dalam pengembangan *system* informasi manajemen administrasi.
- g. Mengelola pengadaan barang dan jasa untuk kebutuhan operasional cabang.
- h. Mengawasi seluruh administrasi di cabang, termasuk keuangan dan dokumen penting lainnya.
- i. Memastikan kelancaran sistem administrasi sesuai dengan prosedur perusahaan.
- j. Bertanggung jawab atas laporan keuangan dan operasional administrasi cabang.

6. Kepala Bengkel (KABENG)

Kepala Bengkel memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mengawasi semua aktivitas di bengkel termasuk service dan perbaikan kendaraan.
- b. Merencanakan kebutuhan suku cadang dan peralatan bengkel.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan bengkel melalui pelatihan mekanik.
- d. Menyusun laporan mengenai kinerja bengkel dan pemanfaatan sumber daya.
- e. Berkoordinasi dengan bagian penjualan untuk memastikan ketersediaan kendaraan servis.
- f. Menerapkan prosedur keselamatan kerja di bengkel.
- g. Melakukan evaluasi berkala terhadap performa mekanik di bengkel.
- h. Bertanggung jawab atas operasional bengkel dan layanan purna jual.
- i. Memastikan perbaikan dan perawatan kendaraan sesuai dengan standar Toyota.
- j. Mengawasi kinerja teknisi dan memastikan ketersediaan suku cadang.

7. *Cashier*

Cashier memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan transaksi keuangan dengan akurat dan cepat.
- b. Mengelola kas kecil dan melakukan rekonsiliasi harian kas masuk dan keluar.
- c. Membuat laporan keuangan harian untuk kepala administrasi atau kepala cabang.
- d. Memastikan semua pembayaran berdasarkan bukti yang sah sesuai prosedur perusahaan.
- e. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan saat melakukan transaksi pembayaran.
- f. Menerima pembayaran dari pelanggan baik tunai maupun non-tunai (kartu kredit).
- g. Menjaga keamanan uang tunai di tempat kerja sesuai prosedur yang berlaku.
- h. Berkoordinasi dengan bagian administrasi mengenai laporan keuangan bulanan atau tahunan.
- i. Mengatasi masalah terkait transaksi keuangan yang mungkin timbul.

8. *Personalia General Affair* (PGA)

PGA memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mengatur administrasi kepegawaian termasuk mutasi, cuti, dan penerimaan karyawan baru.

- b. Mengelola dan memelihara asset perusahaan serta memastikan semua asset dalam kondisi baik,
- c. Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan mengenai aktivitas administrasi.
- d. Mengurus administrasi karyawan, termasuk absensi, gaji, dan tunjangan.
- e. Mengelola sarana dan prasarana kantor agar operasional berjalan lancar.
- f. Menangani urusan umum seperti perizinan dan kebersihan lingkungan kerja.

9. Admin Service

Admin Service memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mengelola seluruh dokumentasi yang berkaitan dengan layanan servis kendaraan.
- b. Berkoordinasi dengan mekanik dan service advisor untuk kelancaran layanan.
- c. Membuat dan memproses perintah kerja bengkel (PKB) berdasarkan permintaan pelanggan.
- d. Menangani keluhan pelanggan terkait layanna service yang diberikan.
- e. Mengelola jadwal servis kendaraan dan memastikan pelanggan mendapatkan layanan sesuai dengan booking mereka.
- f. Menginput data pelanggan dan layanan yang telah diberikan.
- g. Menyusun laporan terkait jumlah dan jenis servis yang dilakukan setiap hari.

10. Admin Unit

Admin unit memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dan mengelola semua administrasi terkait penjualan kendaraan termasuk urusan insentif salesman.
- b. Memastikan semua dokumen penjualan terarsip dengan rapi dan akurat.
- c. Menerbitkan faktur jual dan bukti serah terima barang (BSTB)
- d. Melakukan order pembelian optional sesuai dengan SPK kepada *supplier* yang telah ditunjuk Auto2000 pusat dan meng-*follow up* pelaksanaannya di lapangan.
- e. Membuat pelaporan terhadap hasil penjualan baik kendaraan ataupun jasa *service* kendaraan berserta sparepartnya.
- f. Melaksanakan fungsi internal control, melakukan *cross check* dan *control* apakah suatu proses penjualan mulai dari penerimaan pesanan sampai dengan pelunasannya sesuai dengan *system* dan prosedur yang telah ditentukan.

11. Admin BPKB/STNK (CAO)

Admin Bpkb/Stnk memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melengkapi dokumen faktur kendaraan.
- b. Mengurus pendaftaran dan pengeluaran BPKB serta STNK untuk kendaraan baru.
- c. Menyimpan catatan mengenai status dokumen BPKB dan STNK setiap kendaraan,
- d. Melakukan *follow-up* terhadap proses pendafataram dokumen yang tertunda.
- e. Berkoordinasi dengan instansi terkait untuk pengurusan dokumen kendaraan secara berkala.
- f. Mengurus proses administrasi pembuatan BPKB dan STNK kendaraan baru.
- g. Berkoordinasi dengan pihak kepolisian dan samsat untuk kelancaran pengurusan dokumen kendaraan.
- h. Menyimpan dan mengelola dokumen kendaraan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

12. Admin Bahan

Admin bahan memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melakukan pemesanan bahan baku sesuai kebutuhan berdasarkan laporan dari mekanik atau kepala bengkel
- b. Memastikan ketersediaan bahan baku yang cukup untuk mendukung kegiatan *service* kendaraan.
- c. Mencatat semua transaksi keluar masuk bahan baku untuk keperluan audit.
- d. Bertanggung jawab atas pencatatan dan pengelolaan stok bahan yang digunakan di bengkel.
- e. Membuat laporan penggunaan bahan dan melakukan pemesanan jika stok menipis.

13. *Technical Leader*

Technical leader memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Memimpin proyek teknis dalam bengkel untuk memastikan standar kualitas terpenuhi.
- b. Mengembangkan solusi teknis untuk permasalahan yang dihadapi oleh tim mekanik.

- c. Memberikan pelatihan kepada mekanik baru mengenai prosedur teknis dan standar Toyota.
- d. Melakukan evaluasi terhadap performa tim teknis secara berkala.

14. *Service Advisor (SA)*

Service Advisor memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Memahami dan menganalisa kebutuhan *service* bagi pelanggan dengan tepat.
- b. Membuat laporan material yang diperlukan untuk pekerjaan *service*.
- c. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan kepada pelanggan saat penyerahan kendaraan.
- d. Berkoordinasi dengan mekanik untuk memastikan pekerjaan dilakukan sesuai standar Toyota.
- e. Melakukan *follow up* terhadap pekerjaan *service* untuk memastikan kepuasan pelanggan.
- f. Bertanggung jawab dalam menerima pelanggan yang datang untuk *service* kendaraan.
- g. Menjelaskan estimasi biaya dan waktu pengerjaan kepada pelanggan.
- h. Berkoordinasi dengan teknisi untuk memastikan perbaikan berjalan sesuai rencana.

15. *Partsman*

Partsman memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melayani pemesanan suku cadang dari mekanik atau bagian servis lainnya.
- b. Mengelola stok suku cadang di gudang agar selalu tersedia sesuai kebutuhan bengkel.
- c. Mencatat semua transaksi suku cadang yang keluar dari gudang untuk keperluan laporan inventaris.
- d. Memastikan semua suku cadang yang diterima dari pemasok memenuhi standar kualitas Toyota.
- e. Menyusun laporan bulanan mengenai penggunaan suku cadang di bengkel kepada manajemen.

16. *Toyota Home Service (THS)*

THS memiliki tugas dan wewenang umumnya mencakup penediaan layanan *service* kendaraan di lokasi pelanggan.

17. *Foreman*

Foreman memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas mutu pekerjaan mekanik sebelum diserahkan kepada *Service Advisor*.
- b. Menganalisis catatan keluhan dari pemilik kendaraan untuk perbaikan proses kerja bengkel.
- c. Melakukan evaluasi berkala terhadap performa mekanik di bengkel.
- d. Berkolaborasi dengan kepala bengkel dalam perencanaan kegiatan operasional.
- e. Mengawasi teknisi dalam proses perbaikan kendaraan di bengkel.
- f. Memastikan standar kerja di bengkel sesuai dengan prosedur Toyota.
- g. Memberikan laporan kepada kepala bengkel mengenai operasional bengkel.

18. Mekanik

Mekanik memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan kendaraan sesuai dengan intruksi teknis.
- b. Meminta dan mengamnil suku cadang serta bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan
- c. Bertanggung jawab atas perbaikan dan perawatan kendaraan pelanggan.
- d. Melaksanakan servis sesuai dengan standar Toyota.
- e. Melaporkan kondisi kendaraan kepada *Service Advisor* atau *Foreman*.

3.3 Layanan Auto2000

Auto2000 merupakan perusahaan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya sudah ditangani penuh oleh PT. Astra International Tbk.

3.3.1 Penjualan

PT. Astra International Tbk menjalani bisnis penjualan berupa kendaraan yaitu Mobil. Berikut merupakan nama-nama mobil yang di jual oleh PT. Astra International Tbk:

a. MVP (*Multi Purpose Vehicle*)

MVP merupakan kendaraan multiguna yang dapat digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang.

1. Toyota Avanza
2. Toyota Calya
3. Toyota Kijang Innova

4. Toyota Veloz
5. Toyota Sienta
6. Toyota Alphard/*Vellfire*
- b. SUV (*Sport Utility Vehicle*)
 SUV merupakan mobil serbaguna yang menggabungkan fitur mobil penumpang dan mobil *off-road*.
 1. Toyota *Rush*
 2. Toyota *Raize*
 3. Toyota *Fortuner*
 4. Toyota *Yaris Cross*
 5. Toyota *Corolla Cross*
 6. Toyota *Land Cruiser*
- c. Sedan
 1. Toyota Vios
 2. Toyota *Corolla Altis*
 3. Toyota *Camry*
- d. Hatchback
 1. Toyota Agya
 2. Toyota *Yaris*
- e. Lain-lain
 1. Toyota *Hilux*
 2. Toyota *Hiace*
 3. Toyota *GR Supra/GR 86*

3.3.2 Perawatan

- a. *Express Maintenance*
Express Maintenance merupakan layanan servis cepat dari Toyota yang dilakukan dalam waktu 60 menit. Layanan servis ini meliputi servis berkala dan perbaikan ringan. Keuntungan *Express Maintenance* ini adalah cepat dan akurat, pelanggan Toyota tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan, dikerjakan oleh lebih dari satu teknisi serta menggunakan suku cadang asli Toyota.
 - a. Layanan pekerjaan yang dilakukan *Express Maintenance*
 - 1) Penggantian oli dan saringan oli
 - 2) Pengecekan mesin
 - 3) Pengecekn sistem pembakaran

- 4) Pengecekan sistem pengereman
- 5) Pengecekan sistem kemudi
- 6) Pengecekan sistem kelistrikan
- 7) Pengecekan cairan *wiper* dan *washer*
- 8) Pengecekan lampu-lampu dan klakson

b. *Reguler Check*

External Reguler Check (ERC) merupakan layanan servis berkala sama dengan Express Maintenance. Namun, pada layanan ini lebih di perhatikan pada keluhan dari pelanggan pada perawatan servis berkala dan perawatan untuk 5000 km seperti cek roda, tune up, dan sebagainya. Estimasi dari ERC ini berkisar antara 1 sampai dengan 2,5 jam.

c. *Toyota Warranty Claim* (TWC)

TWC merupakan claim garansi perawatan yang dilakukan terhadap kerusakan mobil Toyota yang terjadi selama masa berlakunya garansi. Masa berlaku garansi tersebut adalah 3 tahun atau 100.000km, tergantung mana yang tercapai lebih dahulu.

d. Kontrak Servis

Kontrak Servis merupakan layanan servis kendaraan selama periode atau jarak tertentu yang ditawarkan oleh bengkel Auto2000. Perawatan ini dibayarkan penuh oleh pelanggan pada saat pertama kali mengikuti program ini, kemudian selanjutnya pelanggan dapat melakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Buku Kontrak Servis.

Keuntungan Kontrak Servis:

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 dalam proses administrasi
4. Jaminan keaslian
5. Suku cadang (*Toyota Genuine Parts*)

3.3.4 Perbaikan

a. *General Repair*

General Repair merupakan layanan perbaikan kendaraan secara umum, layanan ini diberikan karena part kendaraan mengalami kerusakan atau jika pelanggan ingin melakukan pengecekan kendaraan diluar dari service berkala, seperti pengecekan kendaraan (cek temperature, alarm, bensin/oli yang boros,

suara mesin, dll) sedangkan untuk part kendaraan yang ruak maka pelanggan harus melakukan reparasi atau penggantian part, seperti pergantian timing belt, tali kipas, baterai, lampu, dll. Untuk estimasi waktu pengerjaan pada layanan ini tergantung dari lamanya kerusakan. Sedangkan, untuk pengecekan kendaraan estimasi waktu minimal kurang lebih 1 jam dan etimasi minimal kurang lebih 6 jam.

b. *Layanan One Stop Service*

Layanan ini merupakan layanan yang memudahkan pelanggan untuk tidak perlu lagi pergi ke bengkel lain untuk mendapatkan layanan perbaikan, karena dengan mengunjungi Toyota Auto2000 maka pelanggan akan bisa mendapatkan layanan yang perbaikan yang lengkap. Layanan tersebut meliputi:

- a) *Layanan Spooring and Balancing*
- b) Layanan penjualan ban dan aksesoris kendaraan
- c) Layanan perawatan interior dan eksterior kendaraan
- d) Layanan perbaikan sistem pendingin (A/C)
- e) Layanan perawatan prima untuk mesin dan komponen kendaraan

c. *Toyota Home Service (THS)*

Toyota Home Servis merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang dapat melakukan servis kunjungan ditempat pelanggan (dikantor/dirumah) layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel untuk melakukan servis.

3.3.5 Penyediaan Suku Cadang

- Spere Part (suku cadang): antara lain komponen-komponen kelistrikan, mesin, chasis dan body untuk semua tipe dan jenis kendaraan
- Bahan (material): seperti oli mesin, oli transmisi dan gardan, minyak rem, *super engine*, *long life coolant* (cairan raditor pendingin), dll.

3.4 Alur Pengajuan Faktur

Auto2000 memiliki tahapan untuk penerbitan BPKB dan STNK, sebagai berikut:

1. Pembukaan *Delivery Order* (DO)

Pada tahapan ini dilakukan pengisian identitas pemilik oleh Admin Unit. Kemudian, dilakukan proses penerbitan faktur kendaraan oleh pusat yang akan di kirm ke dealer selama kurang lebih 7 hari.

2. Pelengkapan Dokumen

Pada tahapan ini dilakukannya kelengkapan dokumen kembali oleh *Central Administrasi Office* (CAO) yaitu:

- a. Cek Fisik Kendaraan
- b. Pelengkapan Dokumen Perorangan
Pelengkapan dokumen pembelian Perorangan meliputi:
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - 2) Surat Blokir dari leasing/ Surat keterangan pembelian tunai.
 - 3) TPT (Tanda Pendaftaran Tipe)
 - 4) SUT (Sertifikat Uji Tipe)
- c. Pelengkapan Dokumen Perusahaan
Pelengkapan dokumen pembelian Perusahaan meliputi:
 - a. Domisili
 - b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - c. Nomor Induk Berusaha (NIB)
 - d. Surat Kuasa
 - e. Surat Blokir/Surat Tunai
 - f. Surat permohonan STNK dari lintas
 - g. Surat Pernyataan
 - h. Tanda Pendaftaran Tipe (TPT)
 - i. Sertifikat Uji Tipe (SUT)

3. Proses *Docking*

Setelah melakukan pelengkapan data, dilakukan proses *docking* atau pengolahan dokumen oleh Biro Jasa. Proses tersebut antara lain:

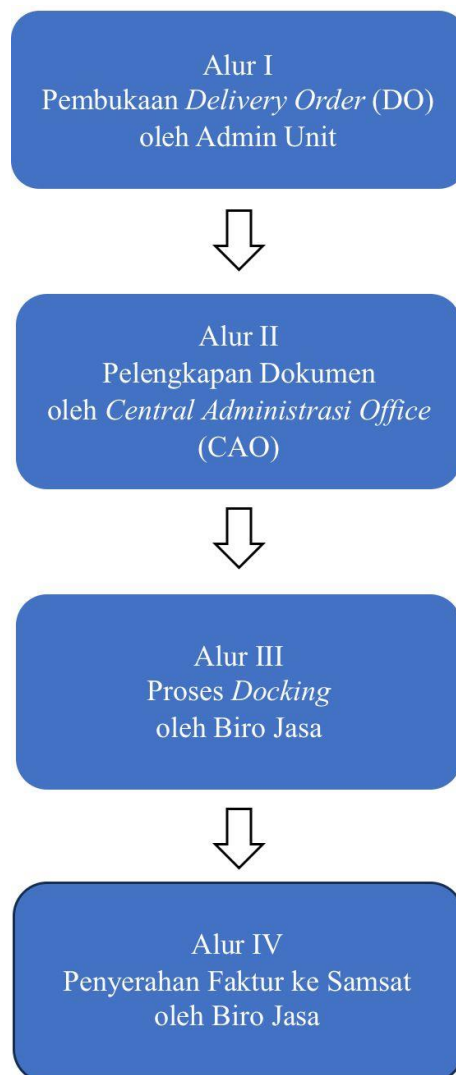
1. Proses Pemisahan Faktur
2. Proses Stempel
3. Proses Pendataan Wilayah
4. Proses Pencetakan Surat Permohonan Registrasi Kendaraan Bermotor (SPRKB)
5. Proses Pendataan Melalui Sistem
6. Proses Pengecekan Identitas Pemilik
7. Proses Fotocopy Faktur
8. Proses Pemisahan Surat Blokir
9. Proses Pengecekan kemnali Salinan Faktur dan Salinan Surat Blokir

10. Proses Pemberian STCK (Surat Tanda Coba Kendaraan)

11. Proses Pemisahan Faktur Sesuai Wilayah

4. Penyerahan Faktur ke Samsat

Setelah seluruh dokumen dilengkapi tahapan terakhir adalah penyerahan faktur kendaraan ke Samsat yang dilakukan oleh Biro Jasa. Untuk Penerbitan STNK yaitu 4 hari kerja (Dalam Kota/ Bandar Lampung) dan 7 hari kerja (Luar Kota). Untuk Penerbitan BPKB yaitu 2 bulan setelah STNK jadi.



Gambar 7. Alur Pengajuan Faktur

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan secara umum sudah berjalan dengan baik, dengan tingkat keluhan dan kendala yang relatif ringan. Kendala yang sering dihadapi yaitu kesalahan dalam penulisan data diri pelanggan dan keluhan terkait lamanya waktu penerbitan dokumen resmi kendaraan, namun pelanggan diberikan solusi sementara berupa STCK (Surat Tanda Coba Kendaraan), yang memungkinkan pelanggan menggunakan kendaraan secara legal selama proses penerbitan STNK berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berusaha memberikan pelayanan yang meminimalisir ketidaknyamanan pelanggan.

Dalam mengetahui bisnis proses pengajuan faktur kendaraan untuk penerbitan BPKB dan STNK di Auto2000 Raden Intan, peneliti menggunakan metode yang sesuai dengan bisnis proses *Analisis Value Chain* menurut porter, yang mengklasifikasikan proses bisnis menjadi 2 bagian yaitu:

1. *Primary Activities* (proses bisnis inti)
 - a) *Inbound Logistic*
 - b) *Operation*
 - c) *Outbond Logistic*
 - d) *Sales and Marketing*
 - e) *Service*
2. *Support Activities* (proses bisnis pendukung)
 - a) *Infrastructure*
 - b) *Human Resource Management*
 - c) *Technologi Development*
 - d) *Procurement*

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Auto2000 Raden Intan khususnya untuk penerbitan BPKB dan STNK. Berikut adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Sebaiknya Admin Unit lebih teliti lagi pada saat penulisan identitas diri pelanggan saat pembukaan *Delivery Order* (DO), supaya tidak ada kesalahan dan meminimalisir terjadinya revisi serta memperlambat pengajuan faktur kendaraan.
2. Sebaiknya perusahaan meningkatkan penerapan teknologi, termasuk digitalisasi untuk proses pengajuan faktur dan dokumen kendaraan, guna meningkatkan efisiensi dan mempercepat layanan.
3. Sebaiknya perusahaan Auto2000 menambah sumber daya manusia terkait bisnis proses guna meminimalisir keluhan dari pelanggan terkait permohonan percepatan proses pengurusan faktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Upaya Peralihan Kepemilikan Certificate of Ownership" BPKB"(Studi Kasus di Kantor Direktorat Lalulintas Polda Sulawesi Selatan.
- Andryani, N., Misna, A., & Tutik, Y. (2024). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Tbk-Auto2000 Cabang Balikpapan Sudirman.
- Arifin, N. Y., & Aditya, P. (2022). Perancangan Dashboard Sistem Informasi File Elektronik Pengarsipan BPKB Direktorat Lalulintas Polda Kepri. *Jurnal Responsive*, Vol. 6 | No. 1 E-ISSN : 2614-7602.
- Dewi, L. P., Uce, I., & Yulius, H. S. (2012). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram UML dan BPMN (Studi Kasus FRS Online). *Scientific Repository*.
- Dirgantoro, C. (2002). Keunggulan Bersaing Melalui Proses Bisnis. Semarang: Jakarta Gramedia.
- Ferli, H. (2013, Oktober 22). *Pengetahuan Tentang Surat Tanda Motor Kendaraan Bermotor (STNK) Dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)*. Retrieved from <https://ferli1982.wordpress.com/2013/10/22/pengetahuan-tentang-surat-tanda-nomor-kendaraan-bermotor-stnk-dan-tanda-nomor-kendaraan-bermotor-tnkb/>
- Fraser, K., Bill, T., & Hans-Henrik, H. (2013). TQM In New Car Dealerships: a study from the firms' perspective. *The Tqm Journal*.
- Hanum, P. D. (2023). Analisis Yuridis Jual Beli Kendaraan Bermotor Tanpa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- Harmon, P. (2007). *Bussines Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals*.
- Harsono, G. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Manajemen Gudang Pada Perusahaan Jasa Maklon/E-Contract Manufacturing (Studi Kasus: CV.Sakura Satria Jaya). *Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis*, Vol. 2 No. 3.
- Hasan, H. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri. *JURASTIK (Jurnal Sistem Informasi dan Komputer)*, Vol 2 No 1.
- Hende, R. Y., Nanang, Y. S., & Yusi, T. M. (2018). Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan

- Majalah (Studi Pada PT. East Java Liberty Coy). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2 No. 3.
- Heryati, A. D. (2015). Studi Tentang Proses Penyusunan Anggaran Pelatihan Tahun 2015 Di Business Administration Academy Telkom Corporate University. *Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Hidayat, M. (2010). Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Journal of Management and Entrepreneurship*, Vol. 12, Iss: 1, pp 11-23.
- Kementerian, K. R. (2024, Februari 15). *Tingkatkan Daya Saing Industri Otomotif Nasional, Pemerintah Beri Sejumlah Insentif*. Retrieved from Kemenkeu: <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Tingkatkan-Daya-Saing-Industri-Otomotif>
- Lang, L. (2018). Invoice Detection Device.
- Mania, S. (2008). Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran. *Lentera Pendidikan*, Vol. 11 No. 2.
- Monteiro, B. R. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Samsat Kota Denpasar. *University of National Education*, Vol. 3, Iss: 2, pp 292-305.
- Muttaqin, T., & Ardhini, W. U. (2023). Analisia Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Model and Notation (BPMN) Pada Produksi Shuttlecuck. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, Vol. 04 No. 01.
- Navisa, F. D. (2023). Legal Implications Arising From The Issuance Of The Motor Vehicle Owner's Book (BPKB). *UNTAG law review*, Vol. 7, Iss: 1, pp 27-27.
- Nugroho, A. A. (2023). Invoice Sebagai Perlindungan Hukum Pemasok Jasa Boga Terhadap Konsumen Wanprestasi Pada Pembayaran Berjangka. *Jurnal USM law review*, Vol. 6, Iss: 1, pp 191-191.
- Nurhayati, L., & David, S. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Jurnal Article// Infoman's*.
- Nurhayati, L., & David, S. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika dan Manajemen*, Vol. 11 No. 1.
- Opit, P. F. (2012). Pemodelan Proses Bisnis Pada Divisi Procurement Di Perusahaan. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 7, No. 3.
- Pratama, S. (2016). Tinjauan Atas Prosedur Pemesanan Order Part (Sop) Pada Bagian Spare Part Pt. Astra International Tbk (Toyota-Auto 2000 Bandung Suci).
- Rahmawati, D., Retno, I. R., & Andi, R. P. (2017). Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Bussiness Process Model and Notation (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 1 No 11.

- Rudianto, C. (2005). Surat Tanda Nomor Kendaraan Elektronik (E-STNK). *Universitas Islam Indonesia*.
- Shanglei, W., Huang, S., Zhang, W., Guo, S., Chen, H., Chen, Y., & Zhang, X. (2016). System and method for uploading, acquiring, and checking motor vehicle invoice information.
- Shengqi, C., Cai, J., & Shan, C. (2015). Taxi Invoice Printing System, Printing Method And Taxi Invoice Printing Device.
- Trivaika, E., & Mamok, A. S. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *Jurnal Nuansa Informatika*, Vol 16 No 1.
- Universitas Ciputra. (2016, february 25). *Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. Retrieved from Informatika.ciputra.ac.id: <https://informatika.ciputra.ac.id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian/>
- Universitas, S. (n.d.). *Surat Tanda Nomor Kendaraan*. Retrieved from p2k.stekom.ac.id: https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Surat_Tanda_Nomor_Kendaraan
- Yanchao, Z., Juntao, Z., Li, X., Xiangkuan, M., Lin, Z., & Guo, X. (2015). Multifunctional Invoice Management Method And Multifunctional Invoice Management System.
- Yanuar, A. D., & Risma, F. (2022). Prosedur dan Alur Invoice Supplier CV. Karjum Jaya Mandiri. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 8, No.3, Maret 2022.
- Yunitarini, R., & Fika, H. R. (2016). Pemodelan Proses Bisnis Akademik Teknik Informatika Universitas Trunojoyo Dengan Business Process Modelling Notation (BPMN). *Jurnal SimanteC*, Vol. 5 No. 2.