

**PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT*
PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk-AUTO 2000 WAYHALIM**

(Tugas Akhir)

**OLEH
DINDA AVRIEL SALSABILA
NPM 210606061011**



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

2025

**PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT*
PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk-AUTO 2000 WAYHALIM**

**Oleh
Dinda Avriel Salsabila**

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

**Pada
Program Studi Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



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

2025

ABSTRAK

PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT* PT. ASTRA INTERNASIONAL

Tbk-AUTO 2000 WAYHALIM

Oleh

Dinda Avriel Salsabila

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur *Billing Service* yang diterapkan pada divisi *Body & Paint* di Auto2000 Cabang Way Halim serta untuk mengetahui tujuan dan manfaat prosedur *Billing Service* dan meningkatkan wawasan, pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan mahasiswa Universitas Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahawa *Billing Service* atau pembuatan *invoice* yang ada di bidang *Admin Body & Paint*, PT.Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim dilakukan menggunakan sistem Toyota Dealer Management System (TDMS), sudah sesuai dan berjalan dengan baik, mulai dari pembuatan *invoice* yang sudah tercantum data-data seperti nomor faktur dan kuitansi *service*, nama perusahaan, alamat, nomor kontak, nama barang, jumlah barang, harga barang dan rincian pekerjaan *service* untuk mempermudah *Service Advisor* memberikan penjelasan kepada pelanggan.

Kata kunci : *Billing Service, invoice, admin.*

ABSTRAK

PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT* PT. ASTRA INTERNASIONAL

Tbk-AUTO 2000 WAYHALIM

By

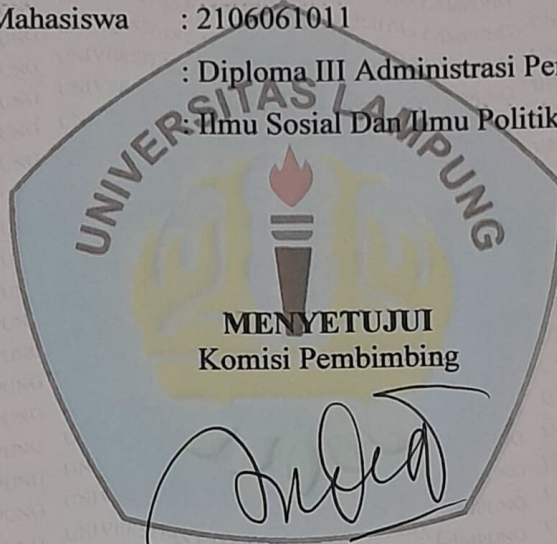
Dinda Avriel Salsabila

This final project aims to find out how the Billing Service procedure is applied to the Body & Paint division at Auto2000 Way Halim Branch and to find out the objectives and benefits of the Billing Service procedure and improve the insight, knowledge, skills, and abilities of University of Lampung students. The research method used in this study uses data collection methods, namely interviews, observation and documentation. The results showed that Billing Service or invoicing in the field of Admin Body & Paint, PT.Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim is carried out using the Toyota Dealer Management System (TDMS) system, is appropriate and runs well, starting from making invoices that have listed data such as invoice numbers and service receipts, company names, addresses, contact numbers, names of goods, number of goods, prices of goods and details of service work to make it easier for Service Advisors to provide explanations to customers.

Keywords : *Billing Service, invoice, admin.*

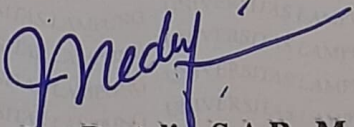
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT*
PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk-AUTO 2000
WAYHALIM
Nama : Dinda Avriel Salsabila
Nomor Pokok Mahasiswa : 2106061011
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dra. Fenny Saptiani, M.Si
NIK. 231504630710201

Ketua Program Studi D III Administrasi Perkantoran


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

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

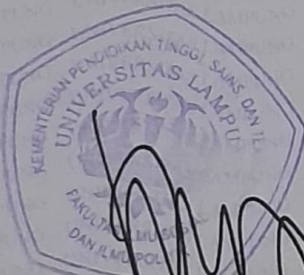
Ketua : **Dra. Fenny Saptiani, M.Si.**
NIK. 231504630710201

(.....)

Penguji Utama : **Mediya Destalia S.A.B., M.AB.**
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 : **02 Juni 2025**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Avriel Salsabila

NPM : 2106061011

Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan Ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ **PROSEDUR BILLING PADA *BODY & PAINT* PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk-AUTO 2000 WAYHALIM**” adalah hasil penelitian sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain. Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 2 juni 2025



t Pernyataan

Dinda Avriel Salsabila

NPM 2106061011

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dinda Avriel Salsabila. Di lahirkan di Bandar Lampung 03 April 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri yaitu Bapak Edi Musneri dan Ibu Krismiriyanti. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Penulis menyelesaikan Pendidikan mulai dari taman kanak-kanak di Tk Al-azhar 16 yang diselesaikan pada tahun 2009, Pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 3 Kemiling Permai diselesaikan pada tahun 2015, Pendidikan lanjut sekolah menengah pertama di SMP Negeri 22 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2018 dan kemudian penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 14 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2021.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa yang masuk melalui jalur Simanila Vokasi Jurusan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2021. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi HMD Administrasi Perkantoran menjabat sebagai divisi Biro Kesekretariatan pada tahun 2023.

Penulis Melaksanakan magang di Auto 2000 Wayhalim selama kurang lebih 6 bulan.

SANWACANA

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir saya berjudul “ Prosedur Billing pada divisi *Body & Paint* PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Wayhalim” 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 banyak bantuan dan dukungan baik ketika melaksanakan kegiatan magang dan ketika menyusun laporan ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB selaku Kepala Program Studi D-III Administrasi Perkantoran.
3. Ibu Dra. Fenny Saptiani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membantu mengarahkan proses Tugas Akhir ini sampai selesai.
4. Kedua Orangtua saya, Bapak Edi Musneri dan Ibu Krismiriyanti yang sudah menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Kakak saya, Eldira Marinta Uthami yang sudah mendoakan dan mendukung adiknya untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Ibu Ellenia Agustia DS, S.P selaku Petugas Pembimbing Lapangan (PPL) yang telah membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini sampai selesai.
7. Adib Agusta selaku Mentor selama saya melakukan MBKM dan telah mengajarkan saya banyak hal.

8. Auto2000 Wayhalim yang telah mengizinkan saya untuk magang diperusahaannya.
9. Seluruh karyawan unit BP (*Body & Paint*) Auto2000 Wayhalim yang sudah membantu dalam proses MBKM.
10. Untuk sahabat kecilku Mely Zabila, dan Mutiara Putri Maulida. Terima kasih atas jalinan persahabatan kita semoga terjalin hingga anak cucu. Terus saling memotivasi dan saling ingat-mengingat dalam suka maupun duka.
11. Untuk Sahabat-sahabat kuliahku Ica Antika Putri, Amelia Calista, Abdulah Sugiono Alfian. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik dan kenanglah selalu kisah indah kita selama kuliah.
12. Teman-teman jurusan Administrasi Perkantoran Angkatan 2021 Terima kasih kepada kalian semua atas cerita dan kenanglah selalu kisah indah kita selama kuliah
13. Seluruh keluarga , Saudara, Teman-teman ku yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu.
14. Almamaterku tercinta, Universitas Lampung. Terima kasih untuk segala pembelajaran berhagaga dibangku perkuliahan yang telah membuat penulis menjadi orang yang lebih baik.
15. Dan terimakasih kepada Hindia, Feast, Juicy Luicy, Ndx, Denny Caknan, Guyon Waton, dan Aftershine selaku penyanyi dari lagu-lagu yang menemani penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Bandar Lampung, 2 juni 2025

Penulis,

Dinda Avriel Salsabila
2106061011

MOTTO

“ Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu
Tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”
(Dinda Avriel Salsabila)

“ Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!”
(NADIN AMIZAH)

“ Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang
Menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan
perasaanmu
Sebagai manusia”
(HINDIA)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
SANWACANA	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumus Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistem Penulisan	4
BAB II	6
2.1 Administrasi	6
2.1.1 Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Fungsi Administrasi.....	7
2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi.....	8
2.1.4 Ciri-ciri Administrasi.....	10
2.1.5 Peranan Administrasi.....	11
2.1.6 Ruang Lingkup Administrasi.....	12
2.1.7 Tujuan Administrasi	13
2.2 Billing.....	14

2.2.1 Pengertian <i>Billing</i>	14
2.2.2 Jenis <i>Billing</i> /Penagihan.....	15
2.2.3 Proses Penagihan	16
2.2.4 Tugas <i>Billing</i> /Penagihan.....	17
2.2.5 Billing System	17
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Layanan <i>Body & Paint</i>	18
2.3.1 Definisi dan Tujuan SOP	18
2.3.2 Tahapan SOP dalam Layanan <i>Body & Paint</i>	19
2.3.3 Implementasi SOP di Auto2000	20
2.3.4 Tantangan dalam Penerapan SOP	20
2.4 Kerangka Pikir.....	21
BAB III.....	20
3.1 Gambaran Umum Instansi Magang	20
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	20
3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	24
3.1.3 Logo Perusahaan	25
3.2 Struktur Organisasi.....	26
3.3 Stuktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Magang.....	33
BAB IV	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Pembahasan	40
BAB V	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pikir	22
Gambar 2. Perusahaan	23
Gambar 3. Logo Perusahaan	25
Gambar 4. Struktur Organisasi	26
Gambar 5. Struktur Organisasi	33
Gambar 6. Perintah Kerja Bengkel.....	35
Gambar 7. <i>Create OPL Body Repair Cost Calculation</i>	36
Gambar 8. Create Sales Order	37
Gambar 9. Create Billing.....	38
Gambar 10 Faktur Service dan Kuitansi Service	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	47
Lampiran 2. Foto Ruangan Layanan	50
Lampiran 3. Foto Bersama Karyawan Auto 2000 Wayhalim	51
Lampiran 4. Foto Bersama Kepala Administrasi BP (<i>Body & Paint</i>).....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri otomotif di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, menjadikannya sebagai salah satu sektor andalan dalam perekonomian nasional. Menurut data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO), penjualan mobil di Indonesia mencapai 1.005.802 unit pada tahun 2023, menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan pribadi, yang secara langsung berdampak pada permintaan layanan purna jual, termasuk perbaikan bodi dan pengecatan kendaraan (*body and paint*). (GAIKINDO, 2023).

Divisi *Body & Paint* memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan pelanggan yang mengalami kerusakan pada kendaraan mereka. Salah satu proses penting dalam layanan ini adalah *Billing Service* atau proses penagihan biaya kepada pelanggan berdasarkan pekerjaan perbaikan yang dilakukan. Prosedur *Billing Service* tidak hanya berkaitan dengan pencatatan biaya, tetapi juga menyangkut keakuratan data, ketepatan waktu, serta kesesuaian antara pekerjaan teknis dan perhitungan biaya.

Dalam konteks layanan purna jual, proses *Billing Service* atau penagihan biaya kepada pelanggan menjadi aspek krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan. Prosedur *billing* yang tidak tertata dengan baik dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dilakukan dan biaya yang ditagihkan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan keluhan pelanggan

serta kerugian finansial bagi perusahaan. Menurut penelitian oleh (Jovan et al., 2024), ke tidak efisienan dalam proses *billing* sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar divisi dan keterlambatan dalam pencatatan data pekerjaan.

PT. Astra International Tbk atau yang sekarang dikenal dengan sebutan Auto2000. Auto2000 merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia dengan produk yang mereka buat yaitu kendaraan bermotor merk Toyota. *Billing* sangat bermanfaat karena perusahaan atau PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 memerlukan sebuah proses administrasi pembayaran dalam pelaksanaan transaksi atau *service* kendaraan yang dilakukan pada perusahaan, jika *billing* tidak dilakukan maka akan berdampak pada proses *service* kendaraan seperti tidak dikeluarkannya kendaraan yang telah selesai di *service*, karena tidak dikeluarkannya surat tanda keluar yang diberikan oleh bagian kasir karena belum terjadinya pembayaran. Hal itu semua berdampak buruk salah satunya berdampak besar untuk pelayanan prima yang terdapat pada bagi divisi *Body & Paint* di PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim

Auto 2000 sebagai dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya, termasuk dalam hal perbaikan *body and paint*. Cabang Auto 2000 di Way Halim, Bandar Lampung, merupakan salah satu cabang yang melayani layanan perbaikan *body and paint* dengan volume pekerjaan yang cukup tinggi. Namun, dengan tingginya permintaan layanan, tantangan dalam menjaga efisiensi dan akurasi proses *billing* menjadi semakin kompleks. Penelitian oleh (Prayoga et al., 2024) menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja dengan volume tinggi, risiko kesalahan dalam proses *billing* meningkat, terutama jika tidak didukung oleh sistem administrasi yang memadai.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji penelitian yang akan memenuhi Tugas Akhir dengan judul “ Prosedur *Billing Servies* pada divisi *Body & Paint* PT. Astra Astra International Tbk- Auto 2000 Wayhalim”.

1.2 Rumus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Prosedur *Billing Service* diterapkan pada Divisi *Body & Paint* di Auto2000 Cabang Way Halim?.

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dilaksanakannya penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Sedangkan tujuan praktek kerja adalah untuk mengetahui prosedur *Billing Service* diterapkan pada Divisi *Body & Paint* di Auto2000 Cabang Way Halim.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Dapat Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang administrasi perkantoran, khususnya mengenai sistem dan prosedur kerja di bidang jasa otomotif, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen operasional dan pelayanan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas prosedur *Billing Service* divisi *Body & Paint* Auto2000 Cabang Way Halim.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan perbandingan dalam melakukan studi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dan administrasi pada sektor jasa otomotif.

1.5 Metode Penelitian

a. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data pada penelitian ini adalah 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 yaitu melakukan sesi wawancara secara langsung dengan staff unit BP (*Body & Paint*) mengenai prosedur *billing servies* di Auto2000 Wayhalim.

2. Metode Observasi Metode

Penelitian ini yaitu mengamati secara langsung pada objek untuk memperoleh data yang nyata pada prosedur *billing servies Body & Paint* di Auto2000 Wayhalim. Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati karyawan pada selama peneliti melakukan magang kurang lebih 6 bulan.

3. Metode Dokumentasi Metode

Penelitian ini yaitu pengumpulan data dengan mencatat data penelitian serta dokumentasi yang berkaitan dengan prosedur *billing service Body & Paint* di Auto 200 Wayhalim

1.6 Sistem Penulisan

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

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang berhubungan dengan prosedur *billing service Body & Paint* di Auto 2000 Wayhalim.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Pada bab ini terdiri dari 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 Prosedur *Billing Servies* pada *Body & Paint* di Auto 2000 Wayhalim.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran yang menjadi akhir dari proses penelitian berlangsung di Auto 2000 Wayhalim.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Menurut Nurharpani (2020) administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna (Nurharpani, 2020). Menurut The Liang Gie dalam Nurharpani (2020) administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu, menurut Nawawi dalam Nurharpani (2020), administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Pendapat lain, Menurut Sutha (2017) “administrasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan mendapatkan kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha.” Sementara itu, Nawawi dalam Siswandi, (2017), mengatakan bahwa Administrasi adalah kegiatan

atau serangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha Kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Siagian dalam (Syafiie dan Welasari, 2017) "Pengertian administrasi adalah keseluruhan dari proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan dari rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". dari penjelasan diatas administrasi data merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam pengelolaan suatu bidang pekerjaan untuk melakukan peningkatan kualitas pekerjaan.

2.1.2 Fungsi Administrasi

Adapun beberapa fungsi administrasi menurut Quible dalam Haryadi, (2019), yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi rutin merupakan fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan pengadaan.
2. Fungsi teknis merupakan fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer.
3. Fungsi analisis merupakan fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif, disertai kemampuan untuk mengambil keputusan.

Menurut Siswandi (2017) Fungsi Administrasi secara umum adalah sebagai berikut:

1. Planning

Planning (perencanaan) adalah penyusunan perencanaan membutuhkan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan.

2. Organizing

Organizing (pengorganisasian) adalah kegiatan menyusun membentuk hubungan-hubungan kerja antar orang-orang sehingga tercipta suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan.

3. *Staffing*

Staffing adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.

4. *Directing*

Directing (pengarahan atau bimbingan) adalah fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula.

5. *Coordinating*

Coordinating adalah sebagian dari fungsi manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

6. *Reporting*

Reporting adalah manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi

Menurut Umam dalam Siswandi, (2017), terdapat delapan unsur yang saling terikat dalam administrasi, yakni :

1. Organisasi

Organisasi merupakan unsur yang pertama dalam administrasi yaitu tempat dimana kegiatan administrasi di jalankan. Dengan adanya organisasi maka orang-orang yang termasuk kedalam usaha kerja sama bisa dihimpun sebagai kesatuan kerja guna mencapai tujuan bersama. Organisasi pula yang mengatur orang-orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien dikarenakan terdapat

pembagian tugas dan tanggungjawab serta penetapan hubungan kerja diantara orang-orang yang melakukan kerjasama tersebut. artinya, setiap orang dapat mengetahui tugas, tanggungjawab dan wewenang sehingga bisa melakukan kerja dengan terarah dan mudah dalam mencapai apa yang menjadi tujuan bersama.

Menurut SP Siagian, organisasi adalah persekutuan antara dua orang atau lebih yang mempunyai tujuan bersama yang ditentukan dalam ikatan tertentu dan bekerjasama dengan terdapat orang yang memimpin sebagai atasan dan orang yang dipimpin sebagai bawahan.

2. Manajemen

Manajemen adalah inti daripada administrasi dikarenakan manajemen yang adalah alat utama dari pelaksanaan utama pada administrasi. Di dalam manajemen inilah terletak bagian kerja seperti pihak pengatur, penggerak atau biasa disebut sebagai pemimpin, manajer atau kepala dan tenaga operasional atau pihak yang digerakkan.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan "tata hubungan" yaitu proses penyampaian warta dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama manusia. Komunikasi adalah cara untuk mengetahui pikiran dan kehendak perasaan masing-masing.

4. Kepegawaian

Arti kepegawaian disini adalah suatu proses yang berkaitan dengan masalah penggunaan tenaga kerja dalam organisasi atau satuan usaha kerjasama. Administrasi tidak bisa berjalan tanpa adanya Tenaga kerja. Yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.

5. Keuangan

Unsur keuangan adalah unsur administrasi yang berhubungan dengan masalah pembiayaan dalam kontrak kerjasama diantaranya meliputi pengelolaan segi-segi pembayaran, cara memperoleh biaya dan pertanggungjawaban penggunaannya,

penentuan sumber-sumber biaya. yang demikian ini termasuk sebagai fungsi unsur administrasi bidang keuangan.

6. Perbekalan

Perbekalan adalah unsur administrasi yang berhubungan dengan peralatan yang organisasi butuhkan diantaranya meliputi pengadaan barang, penyimpanannya dan penyingkiran bagi barang yang tidak dipergunakan.

7. Tata usaha

Tata usaha adalah unsur administrasi yang berhubungan dengan pelayanan atas penyelenggaraan usaha seperti kegiatan pencatatan, penyimpanan dan pengiriman. Kegiatan tata usaha lazimnya dinamakan "office work" sebagai dilaksanakan di dalam ruangan (kantor).

8. Hubungan masyarakat

Istilah umumnya adalah "Public Relation" yaitu usaha kerjasama dengan cara menciptakan hubungan baik dengan masyarakat di sekitar guna mendapatkan dukungan dengan sadar dan sukarela.

2.1.4 Ciri-ciri Administrasi

Administrasi memiliki beberapa karakteristik atau ciri-ciri yang tertuang dalam Sutha, (2018), yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri dari dua orang atau lebih.
2. Adanya kerja sama.
3. Adanya proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan.
5. Adanya tujuan yang ingin dicapai.

Ciri-ciri administrasi lainnya tertuang dalam Rahman, (2017) yaitu sebagai berikut:

1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan lebih dari satu orang.

2. Kerjasama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama. Menurut (Gibson, 1983) kelompok Kerjasama formal dan informal dibentuk karena pemuasan kebutuhan (*the statisfaction of needs*), kedekatan dan daya tarik (*proximity and attraction*), tujuan kelompok (*group goals*), dan alasan ekonomi (*economic reasons*).
3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerjasama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerjasama.

2.1.5 Peranan Administrasi

Kamalludin, (2017) Peranan utama sistem administrasi adalah untuk membantu dan memudahkan pelaksanaan tugas pekerjaan pokok lainnya. Pada dasarnya sistem administrasi memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat membantu perusahaan dalam memberikan data atau informasi yang diperlukan oleh pimpinan perusahaan dan memudahkan pemimpin dalam pengambilan keputusan dan memudahkan pimpinan mengambil keputusan dalam pelaksanaan tugas selanjutnya.

Sutha, (2018), dalam bukunya dijelaskan bahwa administrasi memiliki peranan sebagai berikut:

- a. Media komunikasi dua belah pihak atau lebih yang sedang berhubungan bisnis atau lainnya.
- b. Jembatan historis untuk mengungkap kejadian dimasa lampau.
- c. Penghubung segala asal dan tujuan bagi masing-masing pihak.

Soenarto dalam Nasution, (2016) mengatakan bahwa Peranan administrasi perkantoran sangat penting pada suatu kantor yang berfungsi sebagai alat mencapai

tujuan organisasi. Administrasi kantor merupakan sarana bagi organisasi untuk dapat berkembang dengan baik, sebab segala sesuatu yang dilakukan di dalam organisasi atau perusahaan harus berhubungan dengan administrasi. Kegiatan yang biasanya dilakukan administrasi perkantoran adalah mengurus dan melaksanakan administrasi perkantoran, diantaranya menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan data dan informasi yang dibutuhkan oleh kantor tersebut.

2.1.6 Ruang Lingkup Administrasi

Kamalludin, (2017) mengemukakan Ruang Lingkup tugas administrasi pada kantor ini dapat dikatakan tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud, yaitu:

1. Menghimpun

Yaitu, kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila mana dibutuhkan.

2. Mencatat

Yaitu, kegiatan yang membutuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.

3. Mengelola

Yaitu, bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang berguna.

4. Mengirim

Yaitu, kegiatan yang menyimpan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.

5. Menyimpan

Yaitu, kegiatan manaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Ruang lingkup administrasi diterangkan juga dalam Siswandi, (2017), secara umum ruang lingkup administrasi meliputi bidang kegiatan berikut:

1. Manajemen administratif

Bidang kegiatan ini disebut juga *management of administrative function*, yaitu kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang didalam organisasi atau kelompok kerjasama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

2. Manajemen operatif

Bidang kegiatan ini disebut juga *management of operative function*, yaitu kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina agar pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing dilaksanakan dengan tepat dan benar.

2.1.7 Tujuan Administrasi

Kamalludin, (2017), mengemukakan bahwa administrasi memiliki tujuan jangka panjang yang didalamnya terdapat beberapa ciri-ciri yang diterapkan yaitu, bersifat idealistik, bentuknya realistik abstrak, kualifikasinya tidak terbatas. Tujuan jangka panjang ini ditentukan oleh para pelopor atau pendiri organisasi.

Sutha, (2018), menjelaskan dalam bukunya bahwa tujuan administrasi adalah sebagai berikut:

1. Memberikan semua keterangan yang lengkap dan diperlukan siapa saja, kapan, dan dimana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan perusahaan secara efisien.
2. Memberikan catatan dan laporan yang cukup dengan biaya serendah-rendahnya.
3. perusahaan memelihara persaingan.
4. Memberikan pekerjaan ketatausahaan yang cermat.
5. Membuat catatan dengan biaya minimal.
6. Menangani segala keluhan dari pelanggan atau pertanyaan yang berasal dari pelanggan mengenai prosedur dan kebijakan.

7. Mengawasi segala pekerjaan kantor dan administrasi untuk dapat memastikan adanya kepatuhan terhadap ditegakkannya standar kualitas, tenggat waktu dan adanya prosedur yang tepat.
8. Memberikan karyawan suatu bimbingan dalam mengenai segala permasalahan yang sulit atau rumit atau didalam menyelesaikan suatu perselisihan.
9. Menerapkan suatu kebijakan dalam perusahaan atau departemen dan memberikan standar pelayanan didalam hubungannya dengan manajemen.
10. Mendiskusikan suatu masalah prestasi kerja kepada karyawan untuk bisa mengidentifikasi penyebab dan segala permasalahan dan berusaha untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.
11. Melatih atau memberikan perintah kepada karyawan untuk menjalankan tugas atau kerjaan.
12. Membuat laporan yang berhubungan dengan adanya kegiatan seperti penggajian, produksi atau pengiriman yang bertujuan untuk memverifikasi dan memantau kegiatan kerja dan berupaya mengevaluasi kinerja.
13. Merekrut karyawan, wawancara dan memilihnya.

2.2 Billing

2.2.1 Pengertian *Billing*

Billing atau tagihan sangatlah penting bagi perusahaan yang berkaitan erat dengan bidang administrasi dalam suatu perusahaan. prosedur billing adalah 11 urutan seri tugas pekerjaan yang dilakukan dalam pembuatan surat tagihan yang menjadi syarat pembayaran dalam satu perusahaan. *Billing* atau tagihan pada perusahaan adalah proses pembuatan surat dimana surat tersebut berisi tentang harga barang, total pembayaran yang akan dilakukan pada perusahaan.

Menurut Fadhil (2017) *Billing Service* adalah sebuah dokumen yang digunakan untuk membuat biaya jasa dan biaya suku cadang yang dikeluarkan berdasarkan dokumen perintah kerja dan bukti pengeluaran suku cadang, biasanya proses *Billing*

Service juga membuat pencetakan kuitansi dan faktur pajak untuk bukti nota pembayaran.

2.2.2 Jenis *Billing*/Penagihan

Model penagihan yang digunakan organisasi bergantung pada model bisnisnya. Model penagihan dapat diatur untuk pembayaran satu kali atau berulang atau kombinasi keduanya. Di bawah ini adalah contoh jenis penagihan yang digunakan oleh bisnis saat ini menurut Michaeli (2025).

1. Pembayaran satu kali

Pembayaran satu kali adalah jumlah sekaligus yang dibayarkan penuh pada awal transaksi - metode ini sering disebut "bayar sesuai pemakaian" atau penagihan transaksional. Model pembayaran ini biasanya digunakan ketika memberikan layanan seperti konsultasi, pengembangan perangkat lunak, pekerjaan desain, atau layanan lain yang memerlukan sejumlah pekerjaan tertentu untuk diselesaikan selama periode tertentu.

Keuntungannya mencakup kemudahan bagi pelanggan yang hanya membutuhkan akses jangka pendek dan fleksibilitas bagi bisnis yang dapat menyesuaikan harga berdasarkan permintaan, namun kelemahan utamanya terletak pada rendahnya loyalitas pelanggan karena siklus hidup pelanggan yang lebih pendek karena tidak ada insentif bagi mereka untuk tetap tinggal setelah selesai berbelanja transaksi.

2. Pembayaran Berulang

Pembayaran berulang adalah ketika pelanggan membayar jumlah yang disepakati pada jadwal yang telah ditentukan (seperti mingguan, bulanan, atau tahunan). Penagihan berulang biasanya melibatkan pengaturan semacam langganan dengan penarikan otomatis dari rekening pelanggan pada tanggal yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Penagihan Langganan

Model penagihan berlangganan menggabungkan elemen dari model pembayaran satu kali dan berulang. Pelanggan diharuskan membayar di muka untuk jangka waktu akses tertentu (misalnya, 12 bulan), kemudian diperpanjang secara otomatis di akhir setiap periode kecuali mereka memilih untuk membatalkan langganannya. Jenis penagihan ini memungkinkan pelanggan berkomitmen untuk menggunakan layanan lebih dari satu bulan tanpa harus khawatir memperbarui langganan mereka secara manual setiap bulan. Ini juga memberi bisnis arus kas yang konsisten dari pendapatan berulang.

4. Penagihan Berbasis Penggunaan

Perusahaan yang menggunakan penetapan harga berdasarkan penggunaan membebankan biaya kepada pelanggannya berdasarkan penggunaan produk atau layanan tertentu selama periode waktu tertentu. Jenis penagihan ini sering dikaitkan dengan layanan dan utilitas komputasi awan seperti air dan listrik, dan dapat ditagih di muka (pada saat pelanggan mendaftar) atau setiap bulan. Keuntungan penagihan berbasis penggunaan adalah kemampuannya untuk menagih pelanggan secara akurat berdasarkan penggunaan sebenarnya, menjadikannya pilihan yang menguntungkan bagi perusahaan yang pelanggannya memiliki kebutuhan dan tingkat penggunaan yang berbeda-beda. Namun jenis penagihan ini juga dapat dianggap tidak dapat diprediksi dan menyulitkan penganggaran dari bulan ke bulan karena fluktuasi penggunaan.

2.2.3 Proses Penagihan

Proses penagihan adalah alur kerja yang digunakan bisnis dan penyedia layanan untuk mengumpulkan pembayaran dari pelanggan mereka atas barang atau jasa. Ini melibatkan pembuatan faktur, penagihan, aktivitas penagihan, dan rekonsiliasi pembayaran yang diterima. Proses penagihan dimulai ketika pelanggan memesan produk atau layanan dan berlanjut hingga pemenuhan pesanan tersebut. Faktur adalah langkah pertama dalam proses penagihan. Ini melibatkan pengiriman pernyataan formal kepada pelanggan yang menentukan produk atau layanan yang

dibeli dan harga terkait. Biasanya, faktur ini juga akan menyertakan syarat pembayaran seperti tanggal jatuh tempo dan denda keterlambatan pembayaran yang mungkin berlaku. Penting untuk memastikan bahwa semua informasi penagihan akurat untuk menghindari kesalah pahaman di kedua sisi. Setelah faktur dikirim, pelanggan mungkin perlu memberi tahu pelanggan yang masih perlu membayar fakturnya atau melakukan penyesuaian untuk jumlah penagihan yang salah.

2.2.4 Tugas *Billing*/Penagihan

Billing memiliki tugas yang diproses tim *finance* sesuai dengan prosedur yang berlaku. Adapun tugas dari *billing* dimulai dari menginput dokumen customer, setting dokumen customer, serta mengecek 8 kelengkapan dokumen customer ketika sudah diperiksa dan dicek semua kelengkapannya, selanjutnya akan dibuatkan *invoice* dan diprint. Setelah selesai dokumen beserta *invoice* diberikan kepada customer untuk disimpan sebagai bukti penagihan.

2.2.5 Billing System

Menurut *Cambridge Advanced Learner's Dictionary* (2003), Tagihan adalah permintaan pembayaran uang yang terutang, atau selembar kertas yang di atasnya tertulis (kata benda) untuk memberi atau mengirim seseorang tagihan yang meminta uang yang harus mereka bayar untuk suatu produk atau layanan (kata kerja). Dalam Bahasa Indonesia, *Bill* Berarti permintaan untuk membayar sejumlah uang yang di utang, atau sebuah kertas yang di tulis (kata benda), untuk memberi atau mengirim seseorang permintaan tagihan untuk membayar sejumlah uang yang diutang dari barang atau jasa.

Jadi, *Billing System* adalah suatu kesatuan yang berasal dari beberapa elemen yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan yaitu untuk memenuhi penagihan yang ditujukan kepada pelanggan. Penagihan ini terkait dengan layanan atau produk yang telah perusahaan berikan kepada konsumen yang

menggunakan produk tersebut. dengan adanya *billing system*, akan membantu pelanggan untuk mengontrol dan memonitor operasionalnya.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Layanan *Body & Paint*

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti secara sistematis dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan. Dalam konteks layanan *Body & Paint* di industri otomotif, SOP berfungsi sebagai acuan untuk memastikan bahwa setiap proses perbaikan body dan pengecatan kendaraan dilakukan dengan konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.

2.3.1 Definisi dan Tujuan SOP

Menurut (Evianti, 2019), SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari SOP adalah untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Dalam layanan *Body & Paint*, SOP bertujuan untuk:

1. Menjamin konsistensi dalam pelaksanaan proses perbaikan dan pengecatan kendaraan.
2. Mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian dalam pekerjaan.
3. Meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya.
4. Menjamin keselamatan kerja bagi teknisi dan staf terkait.
5. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas dan tepat waktu.

2.3.2 Tahapan SOP dalam Layanan *Body & Paint*

SOP dalam layanan *Body & Paint* mencakup beberapa tahapan utama, antara lain:

1. Penerimaan Kendaraan: Pelanggan datang ke bengkel dan menyerahkan kendaraan yang memerlukan perbaikan. *Service Advisor* (SA) mencatat keluhan pelanggan dan kondisi kendaraan.
2. Diagnosa Kerusakan: Teknisi melakukan pemeriksaan untuk mengidentifikasi kerusakan pada body kendaraan dan menentukan jenis perbaikan yang diperlukan.
3. Estimasi Biaya: Berdasarkan hasil diagnosa, SA menyusun estimasi biaya perbaikan, termasuk biaya jasa dan suku cadang, yang kemudian disampaikan kepada pelanggan untuk disetujui.
4. Pembuatan Perintah Kerja Bengkel (PKB): Setelah pelanggan menyetujui estimasi biaya, SA membuat dokumen PKB sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan dan penagihan.
5. Pelaksanaan Pekerjaan: Teknisi melakukan perbaikan sesuai dengan PKB, mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan dalam SOP, dan mencatat pekerjaan yang telah dilakukan.
6. Pemeriksaan Kualitas: Setelah pekerjaan selesai, kendaraan diperiksa untuk memastikan bahwa perbaikan telah dilakukan sesuai standar kualitas.
7. Pencatatan Biaya dan Pembuatan Faktur: Bagian administrasi mencatat biaya jasa dan suku cadang, kemudian membuat faktur menggunakan sistem *Toyota Dealer Management System* (TDMS).
8. Penyerahan Kendaraan dan Pembayaran: Kendaraan diserahkan kembali kepada pelanggan, dan pembayaran dilakukan sesuai dengan faktur yang telah dibuat.

Penelitian oleh (Chintiya Anggraini Putri, 2023) menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten di Auto2000 Cabang Sukun Malang membantu dalam mempercepat proses pembuatan surat tagihan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.3.3 Implementasi SOP di Auto2000

Auto2000, sebagai dealer resmi Toyota terbesar di Indonesia, telah menerapkan SOP yang ketat dalam layanan *Body & Paint* untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi dan konsistensi dalam operasional. Menurut penelitian oleh (Chintiya Anggraini Putri, 2023), prosedur *Billing Service* tunai pada divisi *Body & Paint* Auto 2000 Cabang Way Halim telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, mulai dari penerimaan kendaraan hingga pencetakan faktur dan kuitansi menggunakan sistem TDMS.

Selain itu, Auto 2000 juga menawarkan layanan *Express Body & Paint* (EBP), yang memungkinkan perbaikan body kendaraan selesai dalam waktu 8 jam untuk kerusakan ringan pada maksimal 3 panel. Layanan ini didukung oleh penerapan *Toyota Production System* (TPS) dan SOP yang ketat untuk memastikan efisiensi dan kualitas perbaikan.

2.3.4 Tantangan dalam Penerapan SOP

Meskipun SOP telah dirancang dengan baik, penerapannya di lapangan dapat menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

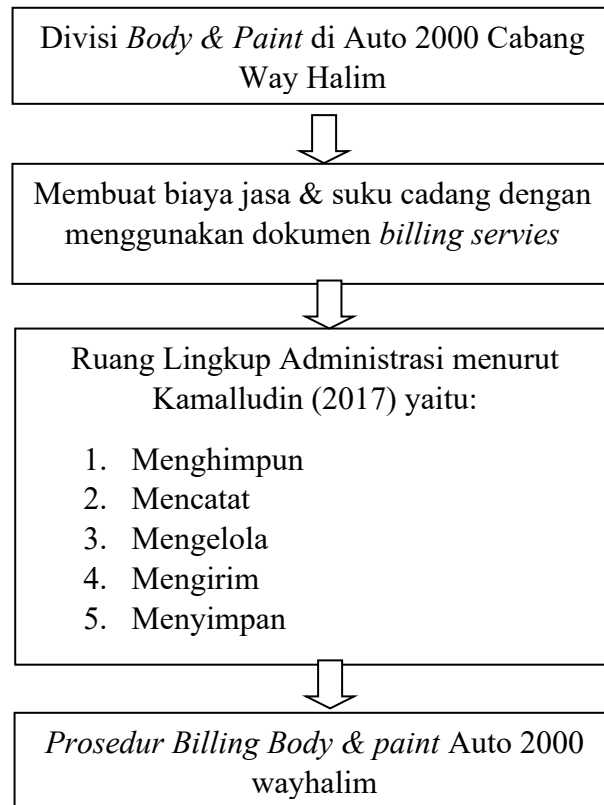
1. Kepatuhan Staf: Kurangnya pemahaman atau disiplin dari staf dalam mengikuti SOP dapat mengurangi efektivitas prosedur yang telah ditetapkan.
2. Ketersediaan Sumber Daya: Keterbatasan alat, suku cadang, atau tenaga kerja dapat menghambat pelaksanaan SOP secara optimal.
3. Perubahan Teknologi: Perkembangan teknologi otomotif yang cepat memerlukan pembaruan SOP secara berkala agar tetap relevan dan efektif.
4. Variasi Kasus Kerusakan: Setiap kerusakan pada kendaraan memiliki karakteristik unik, sehingga SOP harus cukup fleksibel untuk mengakomodasi berbagai situasi tanpa mengorbankan standar kualitas.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun sebagai landasan konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori-teori yang relevan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Penyusunan kerangka berpikir bertujuan untuk menjelaskan secara sistematis alur pemikiran peneliti dalam mengidentifikasi, menganalisis, serta merumuskan solusi atas permasalahan prosedur *Billing Service* pada divisi *Body & Paint* di Auto 2000 Cabang Way Halim dalam melakukan melakukan proses penagihan biaya kepada pelanggan berdasarkan perbaikan yang telah dilakukan dengan menggunakan dokumen *Billing Service* yang menyangkut keakuratan data, ketepatan waktu, serta kesesuaian antara pekerjaan teknis dan perhitungan biaya. Melalui ruang lingkup administrasi menurut Kamalludin (2017) yang terdiri dari menghimpun, mencatat, mengelola, mengirim dan menyimpan.

Kerangka berpikir ini juga berfungsi sebagai dasar dalam menyusun hipotesis dan pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian. Dengan merujuk pada teori-teori yang telah dikemukakan, peneliti dapat mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh serta menjelaskan keterkaitan antar unsur yang berperan dalam proses *Billing Service*. Selain itu, kerangka ini memberikan arah bagi proses analisis data di lapangan agar hasil yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu memberikan rekomendasi praktis yang aplikatif dalam meningkatkan efektivitas prosedur *billing* di lingkungan kerja yang bersangkutan.

Berikut adalah kerangka berpikir pada penelitian ini :



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber : Hasil Penelitian,2024

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAN

3.1 Gambaran Umum Instansi Magang

3.1.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. Pereusahaan

Sumber : Dokumen Pribadi

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

Pada saat ini Auto 2000 menjadi retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai pasar sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Saat ini Auto 2000 memiliki 126 outlet (terdiri dari 13 outlet yang hanya melayani jual beli kendaraan, 97 outlet VSP- melayani jual beli & *service*, 16 outlet VSP+BP-melayani jual beli & *service* kendaraan pengecatan body kendaraan dan 6 fasilitas *Body & Paint* yang berdiri sendiri). Auto 2000 berkerjasama dengan 840 Partshop yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia, untuk menjamin keaslian dari suku cadang setiap produk Toyota. Di Lampung Auto 2000 memiliki 6 outlet, salah satunya yaitu Auto 2000 Way Halim yang dibuka pada tahun 2017 merupakan cabang yang ke 106 di 14 Indonesia, yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Km. 10, Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung.

Auto 2000 Way Halim merupakan outlet yang menyediakan jual & beli kendaraan, *service* kendaraan untuk jasa *service General Repair (GR)* yang hanya terdapat pada Auto 2000 Way Halim untuk cabang Bandar Lampung dan menyediakan jasa *service Body & Paint (BP)*.

3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

1. Visi dan Misi

Auto 2000 memiliki visi menjadi Dealer Toyota terbaik dan terandal di Indonesia melalui proses kelas dunia, sedangkan misi dari Auto 2000 adalah membantu pelanggan menikmati mobilitasnya, menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan.

2. Tujuan

Auto 2000 mempunyai budaya yaitu *FIRST* singkatan dari *Focus on costumers, Intergrity, Respect for other, Strive for excellence and teamwork*. Yang dijelaskan mengenai tujuan budaya adalah :

a. *Focus On Coustumer (Fokus pada pelanggan)*

Dengan memberikan pelayanan yang berkesan dan melebihi harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban dan keandalan (Ease, Persoonal, Reliable).

b. *Integrity*

Bekerja dengan jujur, tulus, sesuai dengan sikap dan perbuatan yang sesuai dengan ketentuan dan ketetapan perusahaan.

c. *Respect for other*

Selalu menghargai keberadaan individu maupun kelompok secara obyektif dan adil.

d. *Strive for ecxcellence*

Semangat dalam melakukan Kaizen dan Inovasi untuk mencapai kualitas kerja yang terbaik dan siap menghadapi segala perubahan.

e. *Team work*

Saling melengkapi pada saat berinteraksi antar individu sesuai dengan peran dan tanggung jawab guna mendorong perkembangan pribadi dalam bekerja dan memaksimalkan kinerja setiap karyawan.

3.1.3 Logo Perusahaan



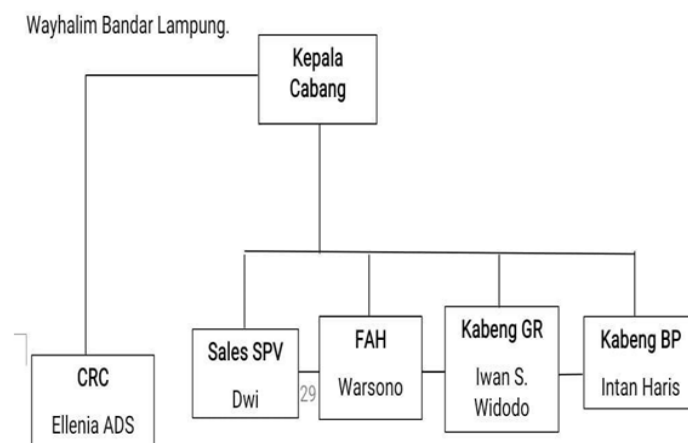
Gamabar 3. Logo Perusahaan

Sumber : Data Internal Auto 2000 Wayhalim

Logo Auto 2000 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 Auto 2000 itu sendiri terlihat jelas pada tagline pada logonya “Urusan Toyota jadi Mudah!” menggambarkan bahwa Auto 2000 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 16 sendiri. Perpaduan warna dan bentuk logonya sendiri dirancang hanya untuk identitas perusahaan, agar para customer lebih mengenal Auto2000.

3.2 Struktur Organisasi



Gambar 4. Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Auto 2000 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 Auto 2000 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. Merencanakan, merumuskan kebijakan , prosedur, dan rencana kerja di bidang administrasi dan keuang serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan pusat.
- b. Mengembangkan serta memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan cabang.
- c. Mengatur penyediaan dan penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.
- d. Mengkoordinasikan anggaran dari masing-masing bagian dan mengadakan pengawasa realisasinya berdasarkan anggaran yang telah disetujui.
- e. Memeriksa laporan keuangan yang ada, menganalisis dan mengirimkan kepusat.
- f. Mengatur jadwal pembayaran kewajiban cabang dengan pihak ketiga pada saat yang tepat sehingga tidak mengganggu *cash flow* cabang.
- g. Mengatur sistem penyimpanan uang, *check*, dan bilyet giro di tempat yang aman.
- h. Mengkoordinasikan dan mengawasi sistem administrasi persediaan dan penagihan.
- i. Menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- j. Melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang.

3. Kepala Administrasi

Kepala Administrasi memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Merencanakan, merumuskan kebijakan, prosedur dan rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan pusat.
- b. Mengembangkan serta memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan cabang.
- c. Mengatur penyediaan dan penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.
- d. Mengkonsolidasikan anggaran dari masing-masing bagian dan mengadakan pengawasan realisasinya berdasarkan anggaran yang telah disetujui.
- e. Memeriksa laporan keuangan yang ada, menganalisis dan mengirimkan ke pusat.
- f. Mengatur jadwal pembayaran kewajiban cabang dengan pihak ke tiga pada saat yang tepat sehingga tidak mengganggu aliran kas cabang.
- g. Mengatur sistem penyimpanan uang, *check*, dan bilyet giro di tempat yang aman.
- h. Mengkoordinasikan dan mengawasi sistem administrasi persediaan dan sistem penagihan.
- i. Menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- j. Melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang.

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 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*

Saes memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Mencari order surat pesanan kendaraan dan penyelesaian pembayaran, pengiriman kendaraan
- b. Mencari order pesanan kendaraan
- c. Melakukan *collect* uang muka, dan pelunasan pembayaran pelanggan
- d. Memberikan informasi harga, *service*, dan pelayanan kendaraan pada pelanggan
- e. Menyiapkan kendaraan dan melakukan pengecekan kendraan serta kelengkapan administrasi penyerahan kendaraan pada customer.

7. *Sales Head*

Sales Head memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Membantu kepala cabang dalam menyusun program penjualan.
- b. Mengawasi dan mengarahkan penjualaln para salesman dan *counter* penjualan dari saat pemesanan sampai dengan realisasi.
- c. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kelompok salesman yang dibawahnya.

- d. Membuat dan menyerahkan laporan dan statistik penjualan tepat pada waktunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Mengadakan analisis terhadap harga dan perkembangan kompetitor dan melaporkannya kepada kepala cabang.

8. *Sales Supervisor*

Sales Supervisor memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- a. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan berusaha menarik pelanggan-pelanggan baru.
- b. Memberikan pengarahan kepada salesman dalam menjalankan tugas penjualan agar target penjualan dapat tercapai.
- c. Membantu bagian penagihan untuk mengikuti dan membantupencairan tagihan-tagihan yang belum terbayar.
- d. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh kepala cabang dan *head sales*.

9. *Sales Force*

Sales Force memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

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 pproses 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 sitem dan prosedur yang telah ditentukan.
- j. Membuat pelaporan terhadap hasil penjualan baik itu kendaraan ataupun jasa *service* kendaraan beserta sparepartnya.

11. *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.

12. *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 tugas mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.

13. *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-delaer suku cadang di wilayahnya.

14. Mekanik

Mekanik memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

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

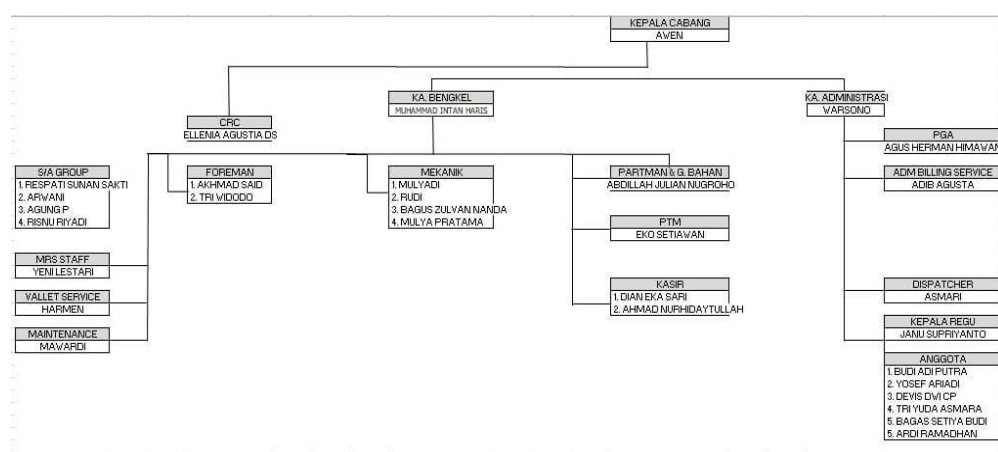
15. Creative Art Director

Creative Art Director memiliki tugas dan wewenang, sebagai berikut:

- Membuat Konsep Promosi dan Marketing untuk perusahaan
- Mendesain Konsep Promosi dan Marketing untuk perusahaan
- Mengurus keperluan percetakan dan esekusi dalam desain.

3.3 Stuktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Magang

Struktur organisasai merupakan susunan jabatan antara setiap bagian yang akan ada pada suatu instansi atau perusahaan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing. Adapun struktur PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim sebagai berikut:



Gambar 5. Struktur Organisasi

Sumber : Data Internal Auto 2000 Wayhalim

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prosedur *Billing Service* pada divisi *Body & Paint* di Auto 2000 Wayhalim sudah dilakukan dengan baik dimana sudah melakukan ruang lingkup tugas administrasi menurut Kamalludin (2017) yakni menghimpun, mencatat, mengelola, mengirim dan menyimpan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan mengenai prosedur *Billing Service* adalah:

1. Perlu dilakukannya pengecekan secara berkala terhadap sistem TDMS agar sistem dalam berjalan dengan baik dan normal saat jam bekerja.
2. Perlu dilakukannya pengecekan terhadap perangkat kerja serta pembaharuan atau update sistem TDMS secara rutin agar dapat mengetahui perangkat yang masih layak pakai atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Chintiya Anggraini Putri. 2023. Prosedur Billing Service Tunai Pada Divisi Body & Paint PT. Astra Internasional Tbk-Auto 2000 Way Halim. Diploma/ Tugas Akhir. Universitas Lampung. Hal. 104-116.
- Evianti, D. 2019. Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT. Smartelco Solusi Teknologi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*. 7 (3). Hal. 3361-368.
- GAIKINDO. 2023. *Data Penjualan Mobil Indonesia 2023*. Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia.
<https://www.gaikindo.or.id/penjualan-mobil-januari-2023-tembus-94-087-unit/>
- Haryadi,H. 2019. *Administrasi perkantoran untuk manajer & staf*. Jakarta. Visi Media.
- Hantoro, R. R., Hasibuan, L., & Anwar, K. 2021. Administrasi pendidikan: Unsur dan bidang garapan administrasi pada sekolah. *HIKMAH: Jurnal Pendidikan Islam*. (kota penerbit, vol, no, hal)
- Jovan, I. N., Pramana, G., & Mahadewi, K. J. 2024. Pengoptimalisasian Proses Administrasi Dengan Peran Billing Unit Pada Pt . Astra International Daihatsu. *Universitas Pendidikan Nasional*, 5 (4), Hal. 7830-7837.
- Michaeli, Alon. 2025. Penagihan. Dealhub Glossary. diakses pada 03 Juni 2025, https://dealhub-io.translate.goog/glossary/billing/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- Nurharpani. 2020. Perkembangan Ilmu Administrasi Dan Fungsinya Untuk Mendukung Perkembangan Ilmu Administrasi. *Ensiklopedia Social Review* 2 (1). Hal. 9-10
- Prayoga, R., Muktiadji, N., Roup, A., & Iriyadi, I. 2024. *Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok*. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*. 4 (1), Hal. 149-160.
<https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i1.1931>.
- Rahman, M. 2017. *Ilmu administrasi (Vol. 1)*. Sah Media. Vol no hal.

Sakinah, M. 2023. Upaya Pemerintahan Desa Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Universitas Islam Kuantan Singingi. 4 (1).

Siagian, S. P. (2001). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siswandi. (2017). *Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Siswandi. (2018). *Administrasi Logistik & Gudang*. Bandung: Alfabeta.

Siswandi, S.E., M.M. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*. Jakarta : penerbit.

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Sutha, I. W. (2017). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Deepublish.

Rahman, R. A. (2017). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Ndruru, P. (2023). *Analisis Manajemen Administrasi Keuangan Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Ndokum Siroga (Doctoral Dissertation, Universitas Quality Berastagi)*. Skripsi Sthesis, Hal. 17

Syafii, I., & Welasari, D. (2017). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Bandung: Refika Aditama.

Umam, K. (2006). *Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.

Quible, Z. K. (2001). *Administrative Office Management: An Introduction (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.