

**PENANGANAN ADMINISTRASI *BILLING SERVICE*  
DI PT. ASTRA *INTERNATIONAL* TBK TSO –  
AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**



**LAPORAN PRAKTIK KERJA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

**Oleh :**

**Mohammad Rizal Pratama**

**2015910004**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015  
BANDUNG  
2018**

**HANDLING ADMINISTRATION OF BILLING  
SERVICE AT PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK  
TSO – AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**



**INTERNSHIP REPORT**

**This report is made to fulfill the requirements of the  
Diploma III Business Management Program**

**By :**

**Mohammad Rizal Pratama**

**2015910004**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM  
Accredited based on the decree of BAN-PT  
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015  
BANDUNG  
2018**



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PENANGANAN ADMINISTRASI *BILLING SERVICE***  
**DI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK TSO –**  
**AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**

**Nama : Mohammad Rizal Pratama**  
**NPM : 2015910004**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA**

**Bandung, 19 Juli 2018**

**Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan**

**Nina Septina, SP., MM.**

**Pembimbing,**

**Dr. Rr. Ida Nuraida, SE., MM.**

**Penguji,**

**Lilian Danil, SE., MM.**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Mohammad Rizal Pratama  
Tempat, tanggal, lahir : Bandung, 5 Desember 1996  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2015910004  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR  
Jenis Naskah : ~~Skripsi/ Makalah / Artikel~~ / Laporan Praktik Kerja

### JUDUL

**PENANGANAN ADMINISTRASI *BILLING SERVICE* DI PT. ASTRA  
*INTERNATIONAL* TBK TSO – AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**

Dengan,

Pembimbing : Dr. Rr. Ida Nuraida, SE,. MM.  
Ko. Pembimbing : -

### SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:  
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 19 Juli 2018

Pembuat pernyataan : Mohammad Rizal  
Pratama



*[Handwritten Signature]*

## ABSTRAK

Dalam penyusunan laporan praktik kerja ini, penulis melakukan praktik kerja di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* yang berlokasi di Jl. Asia Afrika no. 125 Bandung. Dengan waktu pelaksanaan praktik kerja yang dimulai pada tanggal 2 Februari 2018 sampai dengan 7 Maret 2018 dengan jumlah waktu kerja selama 200,5 jam. Pada saat praktik kerja dilaksanakan, penulis ditempatkan sebagai staf administrasi *billing service*.

Pada pelaksanaan praktik kerja, penulis diberikan tugas antara lain : membuat *bill* servis untuk konsumen yang melakukan Perintah Kerja Bengkel (PKB) kepada PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung*, membuat dokumen tagihan kepada perusahaan yang telah melakukan Perjanjian Kerjasama Servis (PKS) dan *dealer* Toyota yang akan dikirimkan melalui perusahaan jasa pengiriman, mengarsipkan dokumen-dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB) ke dalam *ordner* dan ditempatkan di lemari arsip. Dalam pelaksanaan praktik kerja ini penulis menemui beberapa kendala yaitu, kurangnya jumlah pegawai dan komputer untuk bagian administrasi *billing service* sehingga proses pembuatan *bill* menjadi terhambat, *Service Advisor (SA)* dan *Toyota Home Service (THS)* terkadang selalu memberikan formulir Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang tidak terbaca tulisan di dalamnya sehingga harus konfirmasi ulang kepada penulisnya, *Toyota Dealer Management System (TDMS)* terkadang selalu *error* sehingga penulis harus mengawasi pita *printer* agar tetap berfungsi semestinya.

Kelengkapan data yang dibutuhkan, juga kerjasama yang baik antar pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan serta kelancaran pekerjaan di bagian administrasi *billing service* di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung*. Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh penulis selama melaksanakan praktik kerja, penulis menyarankan sebaiknya ada penambahan pegawai dan komputer pada bagian administrasi *billing service* karena pekerjaan yang menumpuk membutuhkan waktu lama jika hanya dikerjakan oleh satu staf administrasi *billing service*, satu pegawai magang, dan dua komputer. Sebaiknya *Service Advisor (SA)* dan *Toyota Home Service (THS)* mengisi formulir Perintah Kerja Bengkel (PKB) dengan tulisan yang jelas sehingga memudahkan petugas administrasi *billing service* dalam melakukan proses *billing* untuk konsumen dan tidak terjadi keterlambatan. Sebaiknya internet di kantor menggunakan koneksi internet yang cepat karena koneksi lambat menyebabkan *error* pada *Toyota Dealer Management System (TDMS)*. Sebaiknya *printer* pita diganti dengan *printer laser* agar proses *billing* lebih cepat dan tidak terjadi *error*.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penyelesaian laporan praktik kerja ini ditujukan untuk mendapat gelar Ahli Madya pada program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung Jawa Barat. Selama melaksanakan praktik kerja, banyak sekali pengalaman dan juga kesulitan yang penulis dapatkan selama menyelesaikan praktik kerja di PT. Astra *International* Tbk TSO - AUTO 2000 yang berlokasi di Jalan Asia Afrika No. 125, Bandung Jawa Barat. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu Abdul Manaf dan Nunung Nurhayati, yang selalu memberikan kasih sayang dan juga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini dan juga kepada Ihsan Padilah selaku adik penulis dan seluruh keluarga penulis yang memberikan dukungan dan juga semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Nina Septina, S.P, M.M selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung, dan juga dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, SE., M.M selaku pembimbing penulis yang telah membimbing penulis menyusun laporan praktik kerja ini.
4. Bapak Andy selaku pimpinan di PT. Astra *International* Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung yang telah menerima penulis untuk melaksanakan praktik kerja.
5. Bapak Tommy selaku Kepala administrasi dan keuangan di PT. Astra *International* Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung yang telah menerima dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.

6. Ibu Reni Ferbriani selaku staf administrasi *billing service* di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* yang telah menerima, membimbing, dan juga memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
7. Seluruh staf yang bekerja di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* yang telah menerima dan memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktik kerja.
8. Para dosen penguji sidang.
9. Seluruh dosen DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
10. Ibu Leoni Anastasia dan Bapak Asep selaku petugas administrasi yang membantu penulis dalam proses administrasi.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rosaline Dwi Agiana selaku orang terdekat penulis yang memberikan segenap dukungan agar penulisan laporan praktik kerja ini dapat terlaksana dengan baik.
2. Suci Ananda Putri, Monica Huda, Emanuel Bagas, Theodore, Ronald Sebastian, Michael Christian, Titto Prabowo, Anita, Fasya Aulia, Maulana, Dwiyanto, Raymond selaku teman seperjuangan mengerjakan tugas akhir yang telah memberikan semangat dan juga motivasi untuk dapat bersama-sama menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
3. M Fajar Soleh, Jacky Lie, Angga Yogi Satria, Odi Surya, Michael Kilmer, Bintang Ardhika, Laksmi Tharina, Nuranisa Usman, Rhey Mutsla dan seluruh teman-teman angkatan 2015 serta seluruh angkatan DIII Manajemen Perusahaan yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang selalu memberikan segenap dukungan agar penulisan laporan praktik kerja ini dapat terlaksana dengan baik.
4. Rama Rizqi, Targa Wish, Tafip Sibgotuloh, Indra Sopendi, Arief Rachman, Ahnafi Malik, Aditia, Hergo Prasetio, Gizza Khalifatullah dan seluruh teman-teman terdekat penulis yang tidak bisa dituliskan satu-satu yang memberikan semangat dan juga dukungan dalam penyelesaian laporan praktik kerja ini.

5. Seluruh teman-teman IPA 4 dan SMAN 1 Baleendah, yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
6. Seluruh teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya, karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap laporan praktik kerja ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung, 19 Juli 2018

Penulis

Mohammad Rizal Pratama

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2. Bidang Dan Pekerjaan Praktik Kerja .....	1
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Praktik Kerja .....	1
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja .....	2
1.4.1. Sejarah PT. Astra <i>International Tbk</i> TSO – AUTO 2000 Asia Afrika Bandung .....	3
1.4.2. Struktur Organisasi PT. Astra <i>International Tbk</i> TSO – AUTO 2000 Asia Afrika Bandung .....	5
1.4.3. Kondisi Keuangan .....	9
1.4.4. Kegiatan Usaha.....	9
1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan.....	10
BAB 2 KEGIATAN PRAKTIK KERJA .....	11
2.1. Uraian Pekerjaan ( <i>Job Description</i> ).....	11
2.2. Proses Dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja .....	11
2.3. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	14
2.4. Relevansi Teori Dengan Praktik Kerja.....	18
2.4.1. Membuat <i>Bill</i> Servis Untuk Konsumen Yang Melakukan Perintah Kerja Bengkel (PKB) Kepada PT. Astra <i>International Tbk</i> TSO AUTO 2000 Asia Afrika Bandung .....	19
2.4.2. Membuat Dokumen Tagihan Kepada Perusahaan Yang Telah Melakukan Perjanjian Kerjasama Servis (PKS)	

Dan Para <i>Dealer</i> Toyota Yang Akan Dikirimkan Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman .....	29
2.4.3. Mengarsipkan Dokumen-Dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB) Ke dalam <i>ordner</i> Dan Ditempatkan Di Lemari Arsip...	33
2.5. Masalah Dalam Praktik Kerja .....	36
BAB 3 PENUTUP .....	39
3.1. Kesimpulan.....	39
3.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. JAM KERJA PENULIS DI PT. ASTRA <i>INTERNATIONAL</i> TBK TSO - AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG.....	14
TABEL 2.2. JADWAL KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	15

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.	LOGO PT. ASTRA <i>INTERNATIONAL</i> TBK TSO – AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG.....	4
GAMBAR 1.2.	BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. ASTRA <i>INTERNATIONAL</i> TBK TSO - AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG.....	6
GAMBAR 1.3.	BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN ADMINISTRASI PT. ASTRA <i>INTERNATIONAL</i> TBK TSO - AUTO 2000 ASIA AFRIKA.....	7
GAMBAR 2.1.	CONTOH FORMULIR PERINTAH KERJA BENGKEL (PKB).....	20
GAMBAR 2.2.	CONTOH FOTOKOPI BUKU SERVIS.....	21
GAMBAR 2.3.	CONTOH SURAT PERINTAH KERJA (SPK) DARI PERUSAHAAN.....	22
GAMBAR 2.4.	CONTOH HALAMAN <i>LOG IN</i> TDMS.....	23
GAMBAR 2.5.	CONTOH TAMPILAN AWAL TDMS.....	23
GAMBAR 2.6.	CONTOH PROSES <i>CREATE</i> KUITANSI.....	24
GAMBAR 2.7.	CONTOH PROSES KUITANSI SIAP CETAK.....	24
GAMBAR 2.8.	CONTOH KUITANSI SETELAH DICETAK.....	25
GAMBAR 2.9.	CONTOH PENGAJUAN FAKTUR PAJAK.....	26
GAMBAR 2.10.	CONTOH FAKTUR PAJAK.....	27
GAMBAR 2.11.	CONTOH LAMPIRAN VERIFIKASI KENDARAAN <i>DEALER</i> .....	28
GAMBAR 2.12.	CONTOH VERIFIKASI LEWAT <i>E-MAIL</i> KEPADA <i>DEALER</i> .....	28
GAMBAR 2.13.	CONTOH SURAT PENGANTAR TAGIHAN.....	29
GAMBAR 2.14.	CONTOH FAKTUR SERVIS.....	30
GAMBAR 2.15.	CONTOH FAKTUR PAJAK.....	31
GAMBAR 2.16.	CONTOH FOTOKOPI BUKU SERVIS.....	32
GAMBAR 2.17.	CONTOH DOKUMEN TAGIHAN YANG SIAP DIKIRIM..	32

GAMBAR 2.18. CONTOH <i>ORDNER</i> .....	35
GAMBAR 2.19. PENULIS SEDANG MEMASUKKAN DOKUMEN PERINTAH KERJA BENGKEL (PKB) KE DALAM <i>ORDNER</i> .....	35
GAMBAR 2.20. CONTOH <i>ORDNER</i> YANG TELAH DIMASUKKAN KE DALAM LEMARI ARSIP.....	36

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja**

Penulis melakukan praktik kerja di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung*. Perusahaan berlokasi di Jl. Asia Afrika No. 123-127, Kb. Pisang, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40112.

Penulis melaksanakan praktik kerja di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* dimulai dari tanggal 2 Februari 2018 sampai dengan 7 Maret 2018. Praktik kerja dilaksanakan dalam 6 hari kerja dalam seminggu, yaitu dari hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB, serta pada hari Sabtu dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB.

### **1.2. Bidang Dan Pekerjaan Praktik Kerja**

Berdasarkan penempatan posisi kerja yang diberikan oleh PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* kepada penulis, bidang praktik kerja yang dibahas oleh penulis adalah Administrasi Perusahaan.

Perusahaan menempatkan penulis di bagian administrasi *billing service*. Tugas penulis adalah membuat *bill servis*, membuat dokumen tagihan, dan mengarsipkan dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB).

### **1.3. Tujuan Dan Kegunaan Praktik Kerja**

Tujuan praktik kerja yang dilakukan oleh penulis di PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung* yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara membuat *bill servis* untuk konsumen yang melakukan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
2. Untuk mengetahui cara membuat dokumen tagihan yang diberikan untuk konsumen Perjanjian Kerja Servis (PKS) dan *dealer*.

3. Untuk memahami cara mengarsipkan dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB) yang telah diproses.

Kegunaan praktik kerja selama penulis melaksanakan praktik kerja administrasi *billing service* di PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung adalah:

1. Bagi penulis:
  - a. Umum : praktik kerja bermanfaat sebagai bekal awal dalam bentuk pengalaman kerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya dari Universitas Katolik Parahyangan.
  - b. Khusus : bermanfaat untuk menambahkan pengetahuan dan keterampilan praktis berkenaan dengan pekerjaan atau tugas-tugas administrasi *billing service* yang dilakukan di PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung.

2. Bagi perusahaan:

Diharapkan hasil dari pelaksanaan praktik kerja ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan yang berguna serta menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk tetap mempertahankan, memperbaiki atau memperbaharui manajemen administrasi yang telah dibuat, sehingga hasil laporan ini dapat dipertanggungjawabkan dengan lebih baik lagi di PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung.

3. Bagi pembaca:

Hasil pelaksanaan dari praktik kerja ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dalam menambah pengetahuan mengenai administrasi di perusahaan, dan juga sebagai referensi dan pembanding bagi mahasiswa yang akan membuat tugas akhir yang berkaitan dengan administrasi *billing service* di perusahaan sejenis.

#### **1.4. Profil Tempat Praktik Kerja**

Perusahaan PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penjualan mobil, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

#### **1.4.1. Sejarah PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung.**

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak 1975 dengan nama Astra Motor *Sales*. Dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra *International Tbk*.

Saat ini AUTO 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan AUTO 2000 adalah salah satu *founder dealer* resmi Toyota.

AUTO 2000 saat ini memiliki 110 *outlet* (terdiri dari 13 *outlet* hanya melayani jual beli kendaraan, 81 *outlet* melayani jual beli dan servis kendaraan, dan 16 *outlet* melayani jual beli, servis, perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan). Selanjutnya jumlah jaringan AUTO 2000 pun akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi kemudahan bagi calon pembeli Toyota.

Sesuai dengan slogan-nya “Urusan Toyota Lebih Mudah!”, AUTO 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota melalui :

1. Kemudahan dalam mencari informasi tentang Toyota di AUTO 2000 melalui *website*, aplikasi *mobile*, & *call center* yang dapat diakses kapanpun & dimanapun.
2. Kenyamanan bagi pelanggan dengan fasilitas *outlet* AUTO 2000 yang modern, *warm*, & *pressure free*.
3. Kemudahan & kenyamanan transaksi dengan layanan *one stop shopping service* AUTO 2000 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 proyek penunjang yang inovatif, sebagai berikut.
- a. *Toyota Home Service (THS)* – kemudahan servis secara fleksibel untuk menghargai kualitas waktu pelanggan.
  - b. *Express Maintenance* – kehandalan serta kecepatan perawatan kendaraan & servis 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. *Maintenance Reminder System* – layanan/jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, serta servis berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima.
  - f. Serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa AUTO 2000 hadirkan bagi pelanggan untuk merasakan “*Life is Easy*”.

**GAMBAR 1.1.**  
**LOGO PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK TSO -**  
**AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**



Sumber: Logo AUTO 2000, 2018

Terlihat dari gambar 1.1. merupakan logo dari perusahaan PT. Astra International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung.

Perusahaan ini memiliki visi dan misi sebagai berikut.

1. Visi AUTO 2000.

Menjadi *dealer* Toyota terbaik dan terhandal di Indonesia, melalui proses bisnis berkelas dunia.

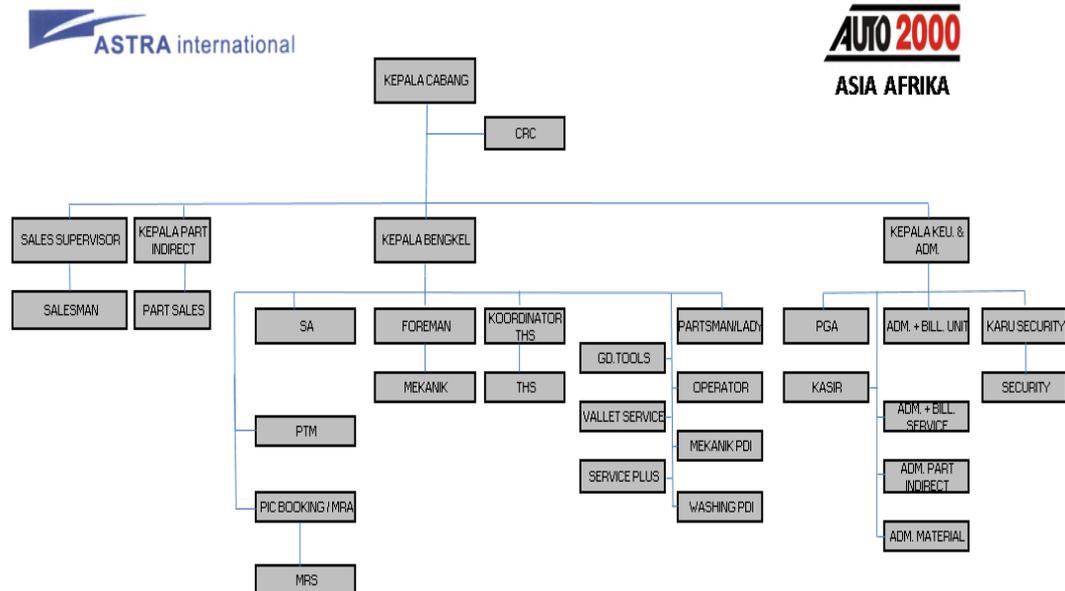
2. Misi AUTO 2000.

- a. Melayani pelanggan melalui pengalaman kepemilikan yang paling memuaskan.
- b. Menjadi *share contributor* terbaik bagi Toyota di seluruh kota & kabupaten.
- c. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *stakeholders*.
- d. Senantiasa berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai kaidah *good corporate governance & corporate social responsibility*.

**1.4.2. Struktur Organisasi PT. Astra International Tbk TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung.**

Organisasi merupakan fungsi penting dalam perusahaan. Struktur organisasi pada AUTO 2000 Asia Afrika merupakan suatu organisasi yang ditetapkan dan diusulkan oleh kantor pusat. Tujuan dari struktur organisasi yaitu untuk tolak ukur menjaga kelancaran operasional perusahaan juga diperlukannya sumber daya manusia yang profesional untuk mengisi posisi dari struktur organisasi tersebut. Selain dengan adanya fungsi struktur organisasi tersebut, fungsi lainnya digunakan untuk menjalankan perintah serta tanggung jawab juga alur koordinasi setiap bagian.

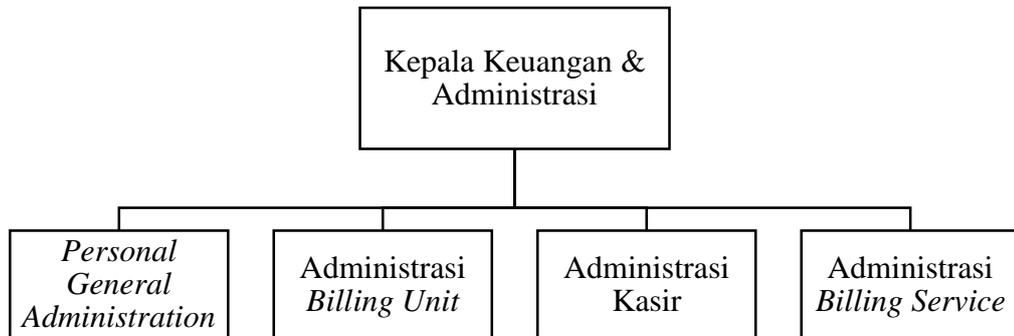
**GAMBAR 1.2.**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK**  
**TSO - AUTO 2000 ASIA AFRIKA BANDUNG**



Sumber : *Company Profile* AUTO 2000 Cab. Asia Afrika, 2018.

Tempat bagian penulis melakukan praktik kerja adalah bagian administrasi *billing service*. Administrasi *billing service* bekerja di bawah kepala keuangan dan administrasi.

**GAMBAR 1.3.**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN ADMINISTRASI**  
**PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK TSO - AUTO 2000 ASIA AFRIKA**  
**BANDUNG**



Sumber: *Company Profile* AUTO 2000 Asia Afrika, 2018.

Berdasarkan gambaran struktur organisasi di atas, maka berikut ini penjelasan dan deskripsi masing-masing uraian tugasnya.

1. Kepala administrasi dan keuangan.

Tugas dan tanggung jawab utama:

- a. Melakukan otorisasi atas seluruh dokumen penerimaan dan pengeluaran kas.
- b. Bertanggung jawab atas keadaan bagian keuangan

Wewenangnya adalah memonitor pembayaran pembelian kendaraan dan suku cadang serta servis oleh pelanggan.

2. *Personal General Administration* (PGA).

Tugas dan tanggung jawab utama:

- a. Mengawasi kinerja karyawan yang berada pada tingkat di bawahnya.
- b. Memperhatikan hasil kerja karyawan baru.
- c. Menjamin kesejahteraan karyawan dan membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan terkait dengan tidak berjalannya suatu fungsi dengan baik.

Wewenang:

- a. Mengatur perhitungan dan pembagian gaji karyawan.
- b. Mengangkat dan menempatkan karyawan sesuai dengan keahlian dan kecakapan yang dimiliki.

### 3. Administrasi *billing unit*.

Tugas dan tanggung jawab utama:

- a. Menangani pembuatan surat-surat kendaraan apabila sudah ada kepastian dari pembeli seperti pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- b. Mencocokkan data yang terdapat pada surat-surat kendaraan dengan kondisi kendaraan yang sebenarnya.
- c. Memantau piutang unit serta membuat faktur Penjualan.

Wewenang:

- a. Membuat faktur penjualan.
- b. Membatalkan Surat Perintah Kerja (SPK).
- c. Menyetujui diskon unit dan mencari stok *unit* di cabang maupun antar cabang.

### 4. Administrasi kasir.

Tugas dan tanggung jawab utama:

- a. Menyimpan kas perusahaan.
- b. Membayar setiap pengeluaran kas harian yang jumlahnya relatif kecil dengan kas cabang.
- c. Membayar pengeluaran yang jumlahnya besar melalui transfer.
- d. Menerima uang pembayaran pelanggan.
- e. Menyerahkan lembar kuitansi bengkel yang asli serta Surat Ijin Keluar Kendaraan (SIKK) kepada pelanggan.

Wewenang:

- a. Membuat bon merah atau bon hijau.
- b. Menghitung saldo kas cabang setiap akhir hari dan mencocokkannya dengan seluruh transaksi pengeluaran kas pada hari tersebut, dan membuat laporan pertanggungjawaban atas keluar masuknya kas perusahaan.

### 5. Administrasi *billing service*.

Tugas dan tanggung jawab utamanya adalah melakukan proses administrasi dan monitor *order service* yang telah dikerjakan oleh pihak bengkel sampai dengan pelunasan.

Wewenang:

- a. Membuat kuitansi barang dan jasa servis
- b. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- c. Melakukan kegiatan administrasi lainnya yang berkaitan dengan *service up to date*.

Penulis melakukan praktik kerja di bagian administrasi *billing service* yang bertugas untuk membuat *bill service*, membuat surat tagihan, dan mengarsipkan dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB).

#### **1.4.3. Kondisi Keuangan**

PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000* adalah *dealer* resmi toyota dan penyedia jasa *service* dan juga *spare part* terbesar di Indonesia. Aktifitas penghimpunan dana dilakukan dengan cara penjualan mobil Toyota, *service* kendaraan Toyota, dan penyediaan suku cadang Toyota. Penghimpunan dana yang dilakukan oleh PT. Astra *International Tbk TSO - AUTO 2000* dilakukan dengan menggunakan prinsip konvensional.

#### **1.4.4. Kegiatan Usaha**

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama *Astra Motor Sales*, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra *International Tbk*.

Saat ini AUTO 2000 adalah *retailer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan AUTO 2000 adalah salah satu *founder dealer* resmi Toyota.

AUTO 2000 saat ini memiliki 110 *outlet* (terdiri dari 13 *outlet* hanya melayani jual beli kendaraan, 81 *outlet* melayani jual beli & *service* kendaraan, & 16 *outlet* melayani jual beli, *service*, perbaikan dan pengecatan *body* kendaraan). Pada masa yang akan datang jumlah jaringan AUTO 2000 pun akan terus

bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi kemudahan bagi calon pembeli Toyota.

#### **1.4.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan**

Sumber tenaga kerja di PT. Astra *International Tbk* TSO - AUTO 2000 Asia Afrika Bandung berasal dari sumber internal dan eksternal. Sumber internal berasal dari promosi jabatan pegawai dan sumber eksternal berasal dari rekrutmen dari luar perusahaan. Penerimaan tenaga kerja dilaksanakan melalui sistem perekrutan dengan syarat pendidikan minimal D3 atau S1/S2 dari semua jurusan, dengan IPK minimal 2,75. Dengan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, berpikir analitis, berkepribadian dinamis dan berorientasi pada target mencari keuntungan.