



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR ADMINISTRASI KONTRAK
SERVIS PERAWATAN MESIN *AIR CONDITIONER*
DI PT WIRA KUSUMA SEJAHTERA**



**NASYA LATIFATUZZAHRA
NIM: 2105311047**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TUGAS AKHIR**

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nasya Latifatuzzahra
NIM : 2105311047
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Administrasi Kontrak Servis Perawatan Mesin
Air Conditioner di PT Wira Kusuma Sejahtera

Depok, 30 Agustus 2024

Pembimbing I



Endah Wartiningsih, S.E., M.M.
NIP. 196410191989032001

Pembimbing II



Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP. 197404032001121002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr., Dra., Iis Mariam, M.Si.
NIP. 196501311989032001

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nasya Latifatuzzahra
NIM : 2105311047
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Administrasi Kontrak Servis Perawatan Mesin
Air Conditioner di PT Wira Kusuma Sejahtera

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 30 Agustus 2024
Waktu : 15.00 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

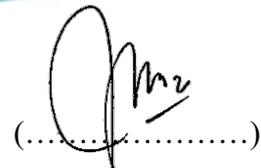
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Endah Wartningsih, S.E., M.M.
NIP. 196410191989032001



(.....)

Penguji I : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 196209121988032003



(.....)

Penguji II : Ratri Kurniasari., M.Ak.
NIP. 199109152022032007



(.....)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah.SWT karena berkat nikmat berserta rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tidak lupa kita haturkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW berserta para sahabat-Nya yang telah memberikan contoh teladan dalam segala aspek kehidupan. Tugas akhir yang telah penulis susun berjudul “Prosedur Administrasi Kontrak Servis Perawatan Mesin *Air Conditioner* Di PT Wira Kusuma Sejahtera”. Penulis mengharapkan bahwa hasil karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang administrasi kontrak dan servis perawatan mesin AC.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak, baik dalam bentuk bimbingan, dorongan moral, maupun dukungan teknis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Saymsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M. Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.S., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Endah Wartiningsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Riza Hadikusuma, M.Ag. selaku dosen pembimbing II yang juga dengan tekun memberikan bimbingan melalui berbagai pengarahan, *sharing*, dan saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan ibu dosen Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan pengalamannya kepada penulis dari awal perkuliahan hingga kini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Ibu Amellia Jamilah selaku mentor selama kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) di PT Wira Kusuma Sejahtera yang telah memberikan kesempatan luas dan pengetahuan baru kepada penulis.
8. Ka Reynita, Mba Melani, dan teman-teman Wira lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu karena telah meluangkan waktu serta tenaga untuk membantu penulis memenuhi data pendukung penyusunan tugas akhir.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, yaitu Ayahanda Syahrudin, S.Kom., dan Ibunda Emawati, S.Ag., beserta Adinda Bilqis karena sudah selalu memberikan do'a maupun dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
10. John Budiono, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, pengingat, dan menemani penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Keluarga Besar Daim (Husniyah, Raniah, Ayu, Lizah, Salma, Aisyah, Ica, Cloudia) yang telah menjadi bagian hidup penulis dari semester dua sampai kini serta selalu memberikan semangat penuh sehingga tugas akhir dapat terselesaikan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuannya demi kelancaran penulisan tugas akhir ini.

Tentunya, dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa segala proses masih terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis dengan secara ikhlas menerima setiap kritik dan masukan yang diberikan dari para pembaca.

Akhir kata, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih atas kesempatan serta do'a yang tak terkira dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga kebaikan pihak-pihak yang sudah mau terlibat dalam penyusunan ini dapat terbalaskan oleh Allah, SWT.

Depok, 02 Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Ruang Lingkup 2

 1.3 Tujuan Penulisan 2

 1.4 Manfaat Penulisan 3

 1.5 Metode Pengumpulan Data 3

BAB II LANDASAN TEORI..... 5

 2.1 Administrasi..... 5

 2.2 Jenis Peralatan Kantor 7

 2.3 Prosedur Kontrak Servis Perawatan 8

 2.3.1 Pengertian Prosedur 9

 2.3.2 Pengertian Kontrak 9

 2.3.3 Pengertian Servis Perawatan 10

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 13

 3.1 Sejarah Perusahaan 13

 3.2 Visi dan Misi Perusahaan 14

 3.2.1 Visi..... 14

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.2	Misi.....	14
3.3	Logo Perusahaan.....	14
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....		18
4.1	Prosedur Administrasi kontrak servis perawatan <i>Air Conditioner</i> di PT Wira Kusuma Sejahtera	18
4.1.1	Tahapan Administrasi Kontrak Servis Perawatan <i>Air Conditioner</i>	19
4.1.2	Jenis Pelayanan Servis Perawatan Mesin <i>Air Conditioner</i> Yang Dihadirkan oleh PT Wira Kusuma Sejahtera	27
4.2	Pembuatan Jadwal Kegiatan Servis Perawatan Mesin <i>Air Conditioner</i>	28
4.3	Kendala kegiatan kontrak servis perawatan mesin <i>Air Conditioner</i> di PT Wira Kusuma Sejahtera	32
BAB V PENUTUP.....		34
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....		36
LAMPIRAN.....		38

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Servis Perawatan Mesin AC oleh Teknisi.....	11
Gambar 3. 1	Logo Perusahaan	14
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi PT Wira Kusuma Sejahtera.....	15
Gambar 4. 1	Flowchart Administrasi Kontrak Servis Perawatan Mesin <i>Air Conditioner</i> PT Wira Kusuma Sejahtera	20
Gambar 4. 2	Permintaan Kerjasama ke Perusahaan.....	21
Gambar 4. 3	Survei Lapangan oleh Teknisi.....	22
Gambar 4. 4	<i>Service Report</i> Lapangan Teknisi	23
Gambar 4. 5	Surat Penawaran Harga	24
Gambar 4. 6	Kontrak Kerja Servis Perawatan Rutin	25
Gambar 4. 7	Pengesahan Kontrak Kerja Servis Perawatan Rutin	26
Gambar 4. 8	Rencana Jadwal Servis Rutin	27
Gambar 4. 9	Pengerjaan Servis Perawatan Mesin Air Conditioner	27
Gambar 4. 10	<i>Flowchart</i> Prosedur Pembuatan Jadwal Servis	29
Gambar 4. 11	Buku Permintaan Servis <i>Customer</i>	30
Gambar 4. 12	<i>Flowchart</i> Jadwal Servis Perawatan Mesin Air Conditioner	31



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara	38
Lampiran 2	Dokumentasi Wawancara.....	41
Lampiran 3	Buku Katalog Perusahaan.....	42





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sebuah perkantoran, administrasi sangat diperlukan. Hal ini bertujuan agar segala kegiatan yang berada dalam kantor dapat berjalan dengan terstruktur dan efisien. Administrasi merupakan sebuah rangkaian kegiatan untuk merencanakan suatu hal yang berkaitan dengan surat-menyurat ataupun pembukuan secara tertulis dan catatan yang lainnya.

Prosedur administrasi yang dibutuhkan pada servis perawatan mesin *air conditioner* PT Wira Kusuma Sejahtera harus sangat diperhatikan agar tidak ada jadwal teknisi yang bentrok untuk melakukan pekerjaan servis. Administrasi dalam kegiatan kontrak servis perawatan mesin AC berperan penting untuk mengatur serta mengetahui apa saja pekerjaan yang dilakukan dalam servis sesuai kontrak. Kegiatan administrasi tersebut terdiri dari pembuatan jadwal untuk teknisi, kemudian mengelola *service report* (hasil pekerjaan secara tertulis) dari teknisi, setelah itu membuat surat penawaran untuk klien, dan diteruskan kepada bagian keuangan untuk dilakukan penagihan.

Servis perawatan merupakan sebuah proses pemeliharaan terhadap sesuatu yang mengalami gangguan saat digunakan. Tujuan dilakukannya kegiatan servis perawatan guna memastikan mesin masih beroperasi dengan baik. Pemakaian sebuah unit *air conditioner* (AC) memerlukan perawatan secara rutin, agar keadaan unit dalam kondisi baik dan performanya tetap optimal selama masa pakainya. Perawatan unit AC biasanya memerlukan peralatan seperti alat steam AC (terdiri dari *jet pum*, plastik cuci, pompa vakum, *clamp meter*, *tang ampere*, dan *gauge manifold*) untuk membersihkan komponen yang kotor, *vacum* untuk menghilangkan debu dan kotoran dalam unit AC, *temperature* tekanan untuk memantau kondisi operasional unit AC, dan tangga untuk mencapai ke bagian yang sulit dijangkau.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan layanan yang efektif dan

efisien. Administrasi yang baik dapat membantu mengatur proses-proses layanan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai tahapan administrasi dalam servis perawatan mesin *air conditioner* pada PT Wira Kusuma Sejahtera. Selain itu, penulis juga bermaksud mengeksplorasi hambatan serta kekurangan yang terjadi saat pelaksanaan kegiatan tersebut. Penulis menyusun laporan tugas akhir dengan judul “**PROSEDUR ADMINISTRASI KONTRAK SERVIS PERAWATAN MESIN AIR CONDITIONER DI PT WIRA KUSUMA SEJAHTERA**”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan penulisan latar belakang di atas, penulis mempersempit ruang lingkup pada penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur administrasi kontrak servis perawatan mesin *air conditioner* PT Wira Kusuma Sejahtera.
- b. Cara Divisi *Service* membuat jadwal terkait kegiatan servis perawatan mesin *air conditioner* di PT Wira Kusuma Sejahtera.
- c. Kendala yang dialami oleh Divisi *Service* dalam melakukan kegiatan kontrak servis perawatan mesin *air conditioner* PT Wira Kusuma Sejahtera.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan penerapan ruang lingkup pada penulisan laporan tugas akhir diatas, maka tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan alur surat menyurat kontrak servis perawatan mesin *air conditioner* di Divisi *Service* pada PT Wira Kusuma Sejahtera.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan cara Divisi *Service* membuat jadwal kegiatan servis perawatan mesin *air conditioner* pada PT Wira Kusuma Sejahtera.

- c. Untuk mengetahui dan menjelaskan berbagai macam kendala yang dialami oleh Divisi *Service* untuk kegiatan servis perawatan mesin *air conditioner* pada PT Wira Kusuma Sejahtera.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas kepada beberapa pihak, di antaranya:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini adalah sebagai bentuk media efektif untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama proses studi perkuliahan, terutama dalam mata kuliah Kesekretariatan khususnya pada bagian pengelolaan administrasi dalam divisi sebuah perkantoran.
- b. Bagi perusahaan, hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan akan memberikan kontribusi dalam bentuk masukan positif berupa ide dan saran bagi perusahaan, dengan tujuan agar kegiatan di perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan efektif pada masa mendatang.
- c. Bagi akademik, laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Jurusan Administrasi Niaga program studi diploma III Administrasi Bisnis mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir dan mendukung pengembangan pengetahuan serta keilmuan pada bidang tersebut.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis melakukan beragam metode untuk mengumpulkan data serta informasi yang relevan, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Observasi
Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap keadaan dan kondisi di Divisi *Service*. Dalam hal ini, penulis akan melakukan observasi terhadap segala hal yang dianggap relevan dan

signifikan, sehingga memungkinkan untuk menggali informasi untuk melengkapi hasil wawancara.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada beberapa pihak terkait. Penulis melakukan proses tanya jawab mengenai pengelolaan administrasi pada Divisi *Service* kepada pembimbing PKL serta karyawan yang terdapat pada Divisi *Service*.

c. Dokumentasi

Penulis melakukan pencatatan maupun pengumpulan data serta dokumen. Dokumentasi yang digunakan meliputi dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi di Divisi *Service*.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Prosedur administrasi yang dijalankan oleh PT Wira Kusuma Sejahtera sudah berjalan dengan baik sesuai standar SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan perusahaan. Setiap langkah dalam prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan diterapkan dengan teliti oleh Divisi *Service*. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memastikan bahwa setiap aspek dari administrasi, mulai dari pengelolaan dokumentasi hingga koordinasi internal, berjalan sesuai dengan standar yang di tentukan. Walaupun perjanjian kontrak menjadi tanggung jawab Divisi *Service*, namun kebanyakan pembuatan draft kontrak pihak *customer* yang membuatnya. Dokumen yang dibuat oleh Divisi *Service* yaitu surat penawaran, surat tagihan, dan *service report*.
- b. Pengaturan jadwal proyek yang diatur oleh koordinator Divisi *Service* sudah berjalan dengan baik karena tidak ada proyek yang terlamar ditangani. Hanya saja banyaknya proyek yang masuk tidak bisa langsung diberikan jadwal servis. Hal itu disebabkan oleh jumlah teknisi tidak bisa mencukupi semua proyek dan juga kemampuan teknisi yang berbeda-beda. Sehingga koordinator harus mengatur dengan cermat tim teknisi yang dibagi ke beberapa proyek setiap harinya. Koordinator harus mempertimbangkan berbagai faktor dalam menyusun jadwal, seperti prioritas pelayanan untuk setiap klien, kebutuhan spesifik unit AC, serta jarak tempuh proyek.
- c. Kurangnya kemampuan teknisi dalam menangani permasalahan unit AC karena masih ada beberapa proyek yang masih mengalami kendala saat sudah dilakukan kegiatan servis. Kendala seperti ini menjadi krusial karena koordinator Divisi *Service* harus memastikan teknisi ditempatkan pada proyek yang sesuai dengan keahlian mereka. Ketidaksesuaian

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



dalam penempatan teknisi dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan yang diberikan serta dapat menurunkan citra perusahaan di mata klien. Kendala lain yang sering dihadapi adalah pada bagian lapangan, terutama terkait dengan keperluan tambahan proyek. Salah satu contoh yang sering terjadi ialah ketika teknisi perlu menjangkau unit *air conditioner* (AC) yang sulit atau terlalu tinggi. Dalam situasi tersebut perusahaan harus sigap untuk menyiapkan peralatan tambahan sesuai kondisi proyek agar pekerjaan teknisi dapat terselesaikan.

5.2 Saran

Adapun beberapa cara untuk mengatasi permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh Divisi *Service*, di antaranya:

- a. Sebaiknya agar kendala kurang ketelitian teknisi dalam melakukan kegiatan servis perawatan mesin *air conditioner*, tidak terulang lagi dapat mengadakan *meeting* bulanan rutin untuk membahas evaluasi kinerja sekaligus menampung masukan karyawan pada Divisi *Service*. Sebab kendala tersebut sangat fatal untuk reputasi perusahaan.
- b. Sebaiknya agar kendala keterlambatan pembayaran oleh *customer* tidak terjadi lagi perlu di buat surat perjanjian yang jelas mengenai termin dan konsekuensi apabila tidak sesuai dengan perjanjian tersebut.
- c. Sebaiknya agar kendala kekurangan keahlian pada teknisi atau perbedaan keahlian dapat dicegah dengan menyelenggarakan pelatihan khusus teknisi secara rutin dan tanpa biaya tambahan, serta perusahaan harus mewajibkan semua teknisi mengikuti. Dengan pengadaan pelatihan tersebut teknisi dapat memperoleh pengetahuan baru terkait unit AC. Kegiatan pelatihan ini juga membatu memastikan bahwa semua teknisi memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai masalah pada unit AC, sehingga mereka dapat melakukan analisis akurat dan tepat.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aulia, A. (2022). *Teks Prosedur dan Teks Eksposisi*. Bogor: Guepedia.
- Kamaluddin, A. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Kustyarini, & Utami, S. (2018). *Kiat Menulis Teks Prosedur*. Malang: Unindha Press.
- Lumingkewas, E. M. ., & Supit, B. F. (2023). *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Purbalingga: Cv.Eureka Media Aksara.
- Marwiyah, S. (2020). *Buku Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Probolinggo: Universitas Panca Marga.
- Pranowo, I. D. (2019). *Sistem dan Manajemen Pemeliharaan (Vol. 01)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

JURNAL

- Irawan, Y. (2019). Sistem Informasi Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor pada Dinas Kehutanan Propinsi Riau Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia (JTIM)*, 1(1).
- Kusnanto, & Sugianto, W. (2021). Analisis Keandalan Pneumatic System Pada Pesawat Penumpang di PT ABC. *Jurnal Comasie*, 4(1).
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Nafiah, D. (2015). Eran Typer Shark Deluxe Sebagai Media Pembelajaran Mengetik Cepat Bagi Calon Sekretaris. *Jurnal Efisiensi*, 1(2), 1–13.
- Nasution, M., Bukhori, A., & Novarika, W. (2021). Manfaat Perlunya Manajemen Perawatan Untuk Bengkel Maupun Industri. *Buletin Utama Teknik*, 16(3), 248–252.
- Nurhaida, & Lilinesia. (2019). Peranan Peralatan Kantor Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Syulandsea*, 7(3), 31–38.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sahetapy, A. J. (2022). Pelaksanaan Kontrak Kerja antara Pekerja dengan Perusahaan (Studi pada PT Wahana Kencana Mineral (WKM) Halmahera Timur). *Jurnal Sains, Sosial Dan Humaniora (Jssh)*, 1(2), 107–111. <https://doi.org/10.52046/jssh.v1i2.1411>

Rahardjo, I. A. (2016). Pelatihan Perbaikan dan Perawatan Air Conditioner (AC). *Jurnal Sarwahita*, 13(1). <https://doi.org/10.21009/sarwahita.131.04>

Sinaga, N. A. (2017). Peranan Perjanjian Kerja Dalam Mewujudkan Terlaksananya Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hubungan Ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(2), 30–45. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i2.132>

ARTIKEL DARING

Atillah, R., & Gischa, S. (2023). *Mengenal Jenis-jenis Perawatan Mesin*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/skola/read/2023/10/19/023000069/mengenal-jenis-jenis-perawatan-mesin>

Dimas, V. (2024). *Ketahui Kontrak Kerja, Beserta Tujuan dan Jenis-jenisnya!* Gamelab Indonesia. <https://www.gamelab.id/news/3286-keetahui-kontrak-kerja-beserta-tujuan-dan-jenis-jenisnya>

Santoso, W. (2022). *Peralatan Wajib Teknisi Servis AC dan Fungsinya*. Klinik Tekno. <https://kliniktekno.com/peralatan-wajib-teknisi-servis-ac/>

Yuwono, A. (2022). *Ini 9 Peralatan Kantor Yang Harus Ada Di Meja Kerja Anda*. Adadimalang. <https://adadimalang.com/30933/ini-9-peralatan-kantor-yang-harus-ada-di-meja-kerja-anda.html>

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Responden 1

Nama : Sepri Mellani
 Tanggal Wawancara : Senin, 03 Juni 2024
 Tempat : Kantor PT Wira Kusuma Sejahtera

Responden 2

Nama : Reynita Nadhifa
 Tanggal Wawancara : Rabu, 05 Juni 2024
 Tempat : Kantor PT Wira Kusuma Sejahtera

Responden 3

Nama : Amellia Jamilah
 Tanggal Wawancara : Kamis, 20 Juni 2024
 Tempat : Kantor PT Wira Kusuma Sejahtera

Daftar Pertanyaan dan Jawaban wawancara

Berikut adalah daftar pertanyaan sekaligus jawaban dari ketiga narasumber.

No	Pertanyaan	Narasumber		
		Sepri Mellani	Reynita Nadhifa	Amellia Jamilah
1.	Bagaimana cara Divisi <i>Service</i> membuat jadwal kegiatan servis perawatan?	Di buat berdasarkan <i>request customer.</i>	Di buat berdasarkan <i>komplain/permintaan customer</i> dan di proses oleh kordinator.	Di kelompokkan berdasarkan jenis tempat, jam operasional unit AC, dan posisi <i>outdoor</i> unit AC.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	Bagaimana alur pembuatan kontrak servis perawatan mesin AC di PT Wira Kusuma Sejahtera?	Survei proses penawaran harga kontrak, ttd kontrak yang sudah <i>deal</i> , proses pembayaran dan <i>schedule</i> pekerjaan.	Kontrak <i>service</i> dibuat atas permintaan dan hasil survei lapangan oleh teknisi.	Permintaan <i>service</i> dari <i>customer</i> , teknisi survei ke lokasi, dari laporan teknisi lalu terbit jadwal <i>cleaning</i> , koordinator melakukan komunikasi dengan <i>customer</i> mengenai hasil survei, jika sudah mencapai kesepakatan akan dibuatkan kontrak perjanjian, dan penandatanganan kontrak kedua belah pihak.
3.	Apa saja kendala yang dialami Divisi <i>Service</i> dalam kegiatan servis perawatan mesin AC?	Kendala pembayaran, kendala koordinasi atau hasil survei yang kurang jelas pada analisa teknisi di lapangan.	Terkadang terkendala dalam cara kerja teknisi dan mengaturnya di karenakan terlalu banyak teknisi.	Posisi unit yang tinggi di atas plafon atau posisi unit <i>outdoor</i> cukup tinggi sehingga membutuhkan stager, <i>mainhole</i> terkadang tidak ada di area unit <i>indoor</i> sehingga

				teknisi kesulitan dalam menjangkau unit AC.
4.	Apakah ada hal yang ingin diubah ataupun ditambahkan dalam kegiatan servis perawatan mesin AC?	Untuk Divisi <i>Service</i> disarankan setiap sebulan atau dua bulan sekali untuk <i>meeting</i> bersama untuk mengevaluasi cara kerja semua tim.	Untuk Divisi <i>Service</i> ada baiknya jika kantor melakukan <i>training</i> atau program pelatihan untuk para teknisi sehingga dapat meningkatkan kualitas bekerja mereka.	Tidak ada

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Buku Katalog Perusahaan



Sumber: PT Wira Kusuma Sejahtera, 2024



Sumber: PT Wira Kusuma Sejahtera, 2024