



© 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 PENANGANAN KLAIM *SPAREPART* BERBASIS *WEBSITE* PADA PT SETIAJAYA TOYOTA CIMANGGIS



JOHAN CRISTOPHER SIMANJUNTAK

NIM: 2205311068

POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



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 DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Laporan : Prosedur Penanganan Klaim Sparepart Berbasis Website Pada PT SetiaJaya Toyota Cimanggis
Nama : Johan Cristopher Simanjuntak
NIM : 2205311068
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Jurusan : Administrasi Niaga
Waktu pelaksanaan : 3 Maret – 31 Juli 2025
Tempat Pelaksanaan : Jl. Raya Bogor No.Km.29, Kel. Mekarsari, Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat 16453.

Depok, 7 Juli 2025

Pembimbing,

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP 198801142019031005

Kepala Program Studi,

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP 198409132018031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP 198007112015041001



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

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Johan Cristopher Simanjuntak
NIM : 2205311068
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Klaim *Sparepart* berbasis *Website* Pada PT SetiaJaya Toyota Cimanggis

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 : Kamis
Tanggal : 10 Juli 2025
Waktu : 15.00 – 15.50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang: Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc
NIP: 198801142019031005

Penguji I: Dr. Narulita Syarweny S.E., M.E
NIP: 196410221990122001

Penguji II: Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP: 196203061990032001


.....

.....

.....



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penanganan Klaim *Sparepart* Berbasis *Website* Pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis” dengan baik dan tepat waktu. Dalam proses penyusunan, penulis berusaha memberikan data dan informasi secara sistematis, logis, dan berlandaskan teori-teori yang relevan, dengan memfokuskan pada bagaimana prosedur klaim *sparepart* diimplementasikan secara digital melalui sistem berbasis *website*.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta dorongan semangat selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini hingga dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang mendalam ini penulis sampaikan kepada:

1. Dr., Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr., Dra., Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, periode 2021-2025.
3. Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta pengarahan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.
6. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu Neni Anggraeni selaku Administration Department Head dan Bapak Fauzan Agustiar selaku Head Billing dan sebagai mentor di Perusahaan, yang telah



© 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

memberikan kesempatan kepada penulis untuk berbagi ilmu, pengalaman dan kesempatan untuk berkembang PT SetiaJaya Toyota Cimanggis.

8. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral, material, motivasi yang menjadi penyemangat penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.

9. Kepada sahabat, teman-teman dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu yang memberikan dukungan, atas segala bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan laporan ini.

Depok, 10 Juni 2025

Penulis

**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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Sistem Informasi	5
2.1.1 Fungsi Sistem Informasi	6
2.1.2 Hambatan dalam Sistem Informasi.....	7
2.2 Pengertian <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	8
2.3 Pengertian Administrasi	9
2.3.1 Fungsi Administrasi Secara Umum	10
2.4 Pengertian Prosedur.....	12
2.5 Pengertian Klaim	13
2.6 Pengertian Sparepart.....	13
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	15
3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.3 Aktivitas Perusahaan Secara Umum	16
3.4 Tugas dan Wewenang	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	19



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

4.1 Prosedur Penanganan Klaim <i>Sparepart</i> Melalui <i>Website</i> TOWASS Pada PT SetiaJaya Toyota Cimanggis	21
4.1.1 Proses Input Data Klaim <i>Sparepart</i> Melalui <i>Website</i> Towass.....	27
4.2 Hambatan Dalam Proses Penanganan Klaim <i>Sparepart</i> Berbasis <i>Website</i> Pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis	41
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	44
REFERENSI	45
LAMPIRAN.....	48





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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Logo Perusahaan.....	15
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi	17
Gambar 3. 3	Divisi Bengkel	18
Gambar 4. 1	Flowchart Prosedur Klaim Sparepart Berbasis Website Towass ...	26
Gambar 4. 2	Halaman Login Towass	28
Gambar 4. 3	Halaman Utama	28
Gambar 4. 4	Halaman Detail Data.....	29
Gambar 4. 5	Input Labor (Jasa)	29
Gambar 4. 6	Claim Part	30
Gambar 4. 7	Claim Adjustment dan Upload Buku Service	31
Gambar 4. 8	Export Data	31
Gambar 4. 9	Hasil Data	32
Gambar 4. 10	Halaman Login SAP	32
Gambar 4. 11	Tampilan Awal Menu	33
Gambar 4. 12	Tampilan a/r Invoice	33
Gambar 4. 13	Tampilan Data Customer	34
Gambar 4. 14	Halaman Awal Web SetiaJaya Toyota.....	34
Gambar 4. 15	Halaman f/p Service	35
Gambar 4. 16	Membuat Faktur Pajak.....	35
Gambar 4. 17	Faktur Pajak	36
Gambar 4. 18	Upload Faktur Pajak	37
Gambar 4. 19	Flowchart Penginputan Klaim Sparepart.....	38
Gambar 4. 20	Flowchart Penginputan Klaim Sparepart.....	39
Gambar 4. 21	Flowchart Penginputan Klaim Sparepart.....	40

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, terkait Prosedur Penanganan Klaim *Sparepart* Berbasis *Website* Pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Prosedur penanganan klaim *sparepart* berbasis *website* Toyota Warranty System (TOWASS) merupakan salah satu aktivitas penting yang dilaksanakan di PT Setiajaya Toyota Cimanggis. Proses ini bertujuan untuk mempermudah pengajuan klaim, baik untuk jasa servis maupun penggantian *sparepart* yang mengalami kerusakan. Prosedur ini dilakukan secara sistematis dengan melibatkan beberapa pihak, yaitu *Service Advisor*, staff administrasi *billing*, kepala bengkel, dan TAM pusat. Proses dimulai dari penerimaan dokumen *Service Order* oleh *Service Advisor*, dilanjutkan dengan pemindaian dokumen pendukung seperti buku servis kendaraan, lalu staff administrasi melakukan input data klaim ke dalam sistem Towass dan mengunggah dokumen sebagai kelengkapan. Selanjutnya, data klaim diverifikasi dan disetujui secara bertahap oleh kepala bengkel dan TAM pusat untuk memastikan klaim valid, mempermudah pemantauan status, dan mempercepat proses pencairan dana.

b. Hambatan dalam penanganan klaim *sparepart* melalui *website* Towass antara lain ketidaksesuaian *Delivery Date* yaitu perbedaan antara tanggal yang tertera pada buku servis kendaraan dengan tanggal pengiriman pada *Delivery Order* (DO) dari TAM, ketidakakuratan data *sparepart* yang diajukan tidak terdaftar di sistem Towass yang dapat menghambat proses persetujuan dan meningkatkan risiko penolakan dari kantor pusat TAM. Serta, gangguan pada jaringan internet pada saat penginputan data yang mengakibatkan keterlambatan penginputan data secara *real time* dan menghambat kelancaran proses administrasi.



© 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

5.2 Saran

Untuk mengatasi hambatan diperlukan sinkronisasi data antara sistem internal dealer dan sistem pusat TAM untuk menghindari ketidaksesuaian tanggal antara buku servis dan *Delivery Order* (DO), serta penyesuaian part yang tidak terdaftar dalam juklak agar proses klaim dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk mendukung kelancaran proses klaim melalui *website* Towass, perusahaan perlu memperkuat infrastruktur jaringan internet dengan memilih penyedia layanan yang memiliki koneksi lebih stabil dan kapasitas bandwidth yang lebih besar. Penguatan ini dapat dilakukan melalui penambahan perangkat router atau peningkatan *bandwith*, khususnya di area administrasi, guna memastikan kelancaran proses input, verifikasi, dan pengelolaan data secara *real-time*.

**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

REFERENSI

Buku

- Hardi, W., & Aufarul, M. (2019). *Buku Ajar Teori Administrasi*.
- Rahmawati, I. D. (2018). *Buku Ajar Sistem Informasi Akuntansi*. Umsida Press, 1–179.
- Rahmawati, I. D. (2020). *Buku Ajar Sistem Informasi Akuntansi Dan Manajemen*. Umsida Press, 1–175.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik*. Umsida Press, 1–92.
- Santoso, S., Apriyanto, A., Susilo, A., Sutyono, S., Rosmalina, R., Mukaromah, S., Jamaludin, J., Hariyanto, R., & Tamsir, N. (2025). *rodiahhardisut Pengantar Sistem Informasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiawan, Z., Judijanto, L., Azizah, I. S., Heirunissa, H., Islami, V., Suprayitno, D., Badriawan, A. S., Putra, M. F. M., Widyastuti, T. A. R., & Andrayanti, I. (2024). *Pengantar Administrasi Bisnis: Teori Komprehensif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka., 32.

Jurnal

- Anggraeni, E. Y. (2017). *Pengantar sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Anggraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). *Sistem Informasi Penjualan Sepeda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Orbit Station)*. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1(2), 64–70.
- Dakhi, Y. (2016). *Implementasi POAC terhadap kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu*. *Warta Dharmawangsa*, 50.
- Ginting, A. O. B. (2021). *Penerapan Data Mining Korelasi Penjualan Spare Part Mobil Menggunakan Metode Algoritma Apriori (Studi Kasus: CV. Citra Kencana Mobil)*. *Journal of Information and Technology*, 1(2), 70–77.
- Hertati, L. (2023). *BAB 3 Fungsi Sistem Akuntansi*. *Sistem Akuntansi*, 30.
- Indrayani, N. L. A. (2022). *Penerapan Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Pada Perusahaan Jasa Konstruksi*. *CRANE: Civil Engineering Research Journal*, 3(2), 11–16.
- Kamaluddin, I. H. A., & Patta Rapanna, S. E. (2017). *Administrasi bisnis (Vol. 1)*.



© 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

Sah Media.

Mahdiansyah, N., Alfarisi, S., & Astuti, P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Sparepart Pada Bengkel Motor Mulia Berbasis Java. *Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 5(1).

Malahayati, M., & Syamsuar, D. (2022). Investigasi Hambatan dan Tantangan Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 901–910.

Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14–26.

Ningrat, R. C., & Kurnianto, A. (2024). Tinjauan Literatur: Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas:-. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 290–301.

Rahman, F. (2018). Evaluasi penerapan enterprise resources planning (erp) terhadap penyajian laporan keuangan (Studi kasus di PT. Surya Citra Televisi). *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 109.

Saputri, Z. R., Oktavia, A. N., Ramdhani, L. S., & Suherman, A. (2019). Rancang bangun sistem informasi pemesanan makanan berbasis web pada cafe surabiku. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 9(1), 66–77.

Sudipa, I. G. I., Rahman, R., Fauzi, M., Pongpalilu, F., Setiawan, Z., Huda, M., Kusuma, A. S., Putra, D. M. D. U., Burhan, M. I., & Anzani, Y. M. (2023). *Penerapan Sistem Informasi di Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Sumarni, T., & Nurhidayah, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Program Promosi Dan Klaim Di Perusahaan Dagang Berbasis Website. *Naratif: Jurnal Nasional Riset, Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 2(2), 24–29.

Syafnel, M. Z., Darmawan, I., & Mulyana, R. (2019). Analisis dan Perancangan Tata Kelola Data sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Domain Master Data Management (MDM) pada Dama Dmbok V2 di Diskominfotik Kbb.



© 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

EProceedings of Engineering, 6(2).

Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Jurnal Perspektif*, 16(1), 26–27.

Wijaya, H. (2023). Analisa Area Gudang Dengan Metode Kaizen Di Pt. Indah Prakasa Sentosa Tbk. Cab Cilegon. *Journal Of Industrial Engineering & Management Research*, 4(3), 17–25.

Yanuar, A. D., & Fitriani, R. (2022). Prosedur Dan Alur Invoice Supplier Cv. Karjum Jaya Mandiri. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(3), 35–41.

Yudhawati, P. S., & Husaini, A. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Intern terhadap Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas Atas Pengajuan Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa (Studi pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 49(1), 198–206.

Zai, I., & Buntu, N. (2022). YUME : Journal of Management Analisis Pengaruh Supply Chain dan Enterprise Resource Planning Pada Kinerja PT Toyota Astra Motor. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 1–17.

<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.4456>

**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

Dokumentasi Wawancara



Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa itu website towass?
2. Apa saja tahapan yang dilakukan dalam proses klaim sparepart berbasis website?
3. Apa saja kendala atau hambatan yang sering terjadi saat melakukan klaim melalui website towass?
4. Bagaimana keakuratan dan ke efektivitasan sistem klaim berbasis website dibandingkan dengan sistem manual sebelum nya?
5. Seberapa sering terjadi kesalahan penginputan data, dan bagaimana proses koreksi nya?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Dokumen Service Order

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

PT. SETIAJAYA TOYOTA
AUTHORIZED TOYOTA DEALER
Service & Part Division - Cimanggis

No: **0105330**

Pekerjaan: SMC / IRC / TWC / GRP / RTJ / BP / OTH
Pelanggan: (Tinggi / Tinggi)

SERVICE ORDER

Nama: **021 8775 3350** Fax: **021 8775 7154**
Alamat: **SARDIANTO TAMBUNAN SH**
PERUM JATUJAJAR BLOK F-19 NO. 4 RT005
RW014 KEL. JATUJAJAR KEC. TAPOS
EMAL:

No. Polisi: **4MS50250005114** D/D: **Call ID 132558**
Jenis / Type: **B142BERO** Thn: **28/01/2019**
Warna: **Rush** MDL: **2019**
Penerimaan T/J: **28/01/2019** FRM: **F800RE-GQGF**
Penyerahan T/J: **03/06/2019** E/G: **GAH-PKES-FE3-JPK002478**

No. Telp: C/P: /

Pemintaan / Keluhan Pelanggan: **PERUM JATUJAJAR BLOK F-19 NO. 4 RT005 RW014 KEL. JATUJAJAR KEC. TAPOS**
ERC 110.000KM SK OF TMO, OL MESIN AMEL
3 LT YG SETENGAH BAWA CP BERSHAKAI
FILTER BENSH, FILTER UDARA MESIN, AC
CEK AKI, CEK TEK ANGIN TERMASUK SEREP
PENGJAJANNYA DI STALL EM AGAR BISA
ORIHAT CUSTOMER OF MESINNYA DILAR

Uraian Pekerjaan: **30060025 14.00**
Di Sisa ditambahkan
An. An. An. An. ditambahkan

Perkiraan Biaya: **790258067**
Biaya Jasa
Biaya Cadang dan Material: 1000
Biaya Jasa
Perubahan Total
595.000

STNK: **Ada / Tidak**
 Buku Service: **Ada / Tidak**
 Pembayaran: **Cash / C-Card / SPK**
 Pengantaran: **Langsung / Lain**

Walk-around Check
☐ Owner Manual
☐ Uang
☐ System Alarm
☐ Ban Serop
☐ Dongkrak
☐ Tools
☐ Segitiga Pengaman
☐ Kotak Obat
☐ Lain-lain:
☒ Lecet
☐ Penyok
☐ Penyok, Lecet Berat
☐ Karpet sru Driver Terkunci

Keterangan:

Service Order ini berlaku sebagai tanda terima dan bukti pengambilan kendaraan.
 1. Jam Pelayanan: Senin s.d. Kamis: 08.00 s.d. 17.00 - Jumat s.d. Sabtu: 08.00 s.d. 16.00 - Minggu: 09.00 s.d. 15.00
 2. Apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan kendaraan tidak diambil, kami tidak bertanggung jawab lagi atas kendaraan tersebut dan untuk itu masih kami kenakan biaya tambahan sebesar Rp. 10.000,- (Sepuluh Ribu Rupiah) per hari.
 3. Dengan ditandatanganinya Service Order ini oleh pemilik kendaraan maka segala kegiatan dari perbaikan dan pengelasan diluar area bengkel adalah SAH.

Additional Job / Job Stoppage / Others: **SARDIANTO TAMBUNAN SH** No. Parts: **SUDARMANTO** QT: **1** Estimasi Harga: **11.30**

Konfirmasi Pelanggan: **11.30** Staff: **11.30**
 Perubahan Delivery: **11.30**

FO: **11.30** Tek: **11.30** T/J Mulai: **11.30** T/J Selesai (Plan): **11.30** T/J Terhenti: **11.30** T/J Selesai: **11.30**

LEMBAR 1 (PUTIH) : PELANGGAN
 LEMBAR 4 (HIAU) : SPARE PARTS & BAHAN
 LEMBAR 2 (KUNING) : MEKANIK
 LEMBAR 5 (BIRU) : VENDOR 1
 LEMBAR 3 (MERAH) : ADMIN
 LEMBAR 6 (PUTIH) : VENDOR 2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

Fotocopy Setifikat Buku Service Kendaraan

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

INNOVA		BUKU WARRANTY PEDOMAN PEMILIK & SERVICE BERKALA	
Bab 3	Saat Pengendaraan		
PCS (Pre-Collision System)			53
LTA (Lane Tracing Assist)			54
BSM (Blind Spot Monitor)			55
Dynamic radar cruise control dengan rentang full-speed			55
Bab 4	Perawatan		
Kompartemen mesin			58
Bab 5	Keadaan darurat dan informasi penting		
Lampu peringatan dan indikator			63
Bila kendaraan Anda harus dihentikan dalam keadaan darurat			66
Jika kendaraan Anda perlu diderek			66
Bila Anda mengalami ban kempis			68
Bila sistem hybrid tidak dapat dihidupkan			73
Bila baterai 12-volt lemah			74
Alat Pemadam Api Ringan			75
Bab 6	Fitur Lainnya		
Sistem audio tipe G			78
Sistem audio tipe V&Q			81
T-INTOUCH			81
Bab 7	Spesifikasi Kendaraan		
Spesifikasi			83
Bab 8	Jadwal Perawatan Servis Berkala		
Pentingnya Servis Berkala			87
Jadwal servis berkala			88

PLC
182082

SERTIFIKAT PENYERAHAN KENDARAAN BARU	
Sertifikat ini diberikan kepada	
Nama Pemilik	Pr. Ht. Indo Plantation
Alamat	
Kota/Kode Pos	
Telp.	
Main Dealer : 1001 D/O TAM : 0 No. Rangka : MHFARAAA5R0021780 Model Code : MAGH10R-BKXLB0 00 No. Mesin : M20A - NC18391 No. Kunci : 84209	
Sebagai bukti telah dilakukan pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan pada kendaraan tersebut di atas guna menjamin standar kualitas, keaslian, dan penampilan terbaik, serta sebagai wujud dari total komitmen TOYOTA untuk kepuasan pelanggan.	
PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk. TOYOTA SALES OPERATION Kepala Cabang AKARTA Nama _____ (Cap Dealer)	Tgl Penyerahan 20 06 24 Tgl / Bin / Thn / PT. Toyota-Astra Motor
PELANGGAN	

20 K

NEGERI
JAKARTA