



© 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

# EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DASHBOARD* KHUSUS LAYANAN PURNA JUAL PADA *SALES REGION* III PT PERTAMINA LUBRICANTS



PATHRECYA ESTHER THESALONICA  
NIM: 2305311107

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2026**



**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

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan semester enam (6) D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan fasilitas untuk menyelesaikan laporan ini.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta kebijakan yang mempermudah proses penyusunan laporan ini.
3. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Anang Yoyong Prayogo selaku General Manager Region West yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk magang di PT Pertamina Lubricants Sales Region III selama 5 bulan.
6. Bapak Anggara Widya Wicaksono selaku Sales Area Manager Industry Marine Barat PT Pertamina Lubricants yang telah membimbing dan memberikan masukan selama kegiatan pengembangan *Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants*.
7. Seluruh pengguna *Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants* (Mas Hanif, Mas Luthfi, Mas Herman, Mas Gunawan, Mas Sujarwo, Mas Bhima, Mba Iin, dan Mba Nova) yang telah memberikan



**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

dukungan, bantuan, saran, serta kerja sama yang baik kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan uji coba.

8. Kedua orang tua penulis yang telah sabar mendidik, mendoakan, serta memberikan kasih sayang yang tulus.
9. Abang dan adik penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan.
10. Diri sendiri yang telah percaya pada proses, tetap berusaha, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Christine, Anisa, Neda dan Mba Arda atas segala motivasi, dukungan, serta menjadi pendengar yang setia bagi penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Teman terdekat semasa kuliah (Ardea, Sofi, Dwi, Lifya, Putri, Nabila, Ardenia, Silvi, Salwa, dan Eca) yang telah menjadi teman seperjuangan, memberikan dukungan, serta berbagi pengalaman dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga selesainya penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak membutuhkan.

Depok, 28 Juni 2026



Pathrecya Esther Thesalonica  
NIM. 2305311107



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

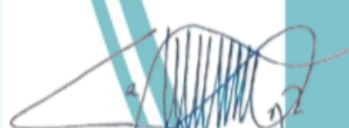
LEMBAR PERSETUJUAN

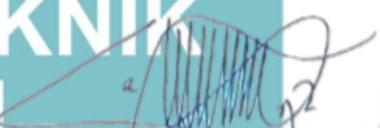
Nama : Pathrecya Esther Thesalonica  
NIM : 2305311107  
Program Studi : Diploma-III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan *Dashboard* Khusus Layanan  
Purna Jual pada *Sales Region* III PT Pertamina  
Lubricants

Depok, 13 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

  
Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.  
NIP. 198609082020122006

  
Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.  
NIP. 198609082020122006

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 mengumunkan 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 mengumunkan 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 : Pathrecya Esther Thesalonica  
NIM : 2305311107  
Program Studi : Diploma-III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan *Dashboard* Khusus Layanan Purna Jual pada *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants

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 : Rabu  
Tanggal : 1 Juli 2026  
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.  
NIP : 198609082020122006  
Penguji 1 : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.  
NIP : 198609082020122006  
Penguji 2 : 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR ISI .....                                                                                           | v   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                        | vii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                                    | 1   |
| 1.1 Latar belakang .....                                                                                   | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                  | 4   |
| 1.3 Tujuan Penulisan .....                                                                                 | 5   |
| 1.4 Manfaat Penulisan .....                                                                                | 5   |
| 1.5 Metode Pengumpulan Data .....                                                                          | 6   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                                                                | 9   |
| 2.1. Pelayanan Prima .....                                                                                 | 9   |
| 2.1.1 Fungsi Pelayanan Prima .....                                                                         | 9   |
| 2.1.2 Dimensi Pelayanan Prima .....                                                                        | 10  |
| 2.2 Layanan Purna Jual .....                                                                               | 12  |
| 2.2.1 Fungsi Layanan Purna Jual .....                                                                      | 12  |
| 2.2.2 Jenis-jenis Layanan Purna Jual .....                                                                 | 13  |
| 2.2.3 Strategi Peningkatan Efektivitas Layanan Purna Jual .....                                            | 14  |
| 2.3 <i>Dashboard</i> .....                                                                                 | 15  |
| 2.3.1 Fungsi <i>Dashboard</i> .....                                                                        | 16  |
| 2.3.2 Indikator Efektivitas <i>Dashboard</i> .....                                                         | 16  |
| 2.4 Hubungan Efektivitas <i>Dashboard</i> dengan Kinerja Pelayanan .....                                   | 17  |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....                                                                      | 19  |
| 3.1 Sejarah Perusahaan .....                                                                               | 19  |
| 3.2 Logo, Visi dan Misi Perusahaan .....                                                                   | 20  |
| 3.3 Tugas dan Wewenang .....                                                                               | 21  |
| 3.4 Aktivitas Perusahaan Secara Umum .....                                                                 | 24  |
| BAB IV PEMBAHASAN .....                                                                                    | 26  |
| 4.1 Implementasi <i>Dashboard</i> Layanan Purna Jual <i>Sales Region III PT Pertamina Lubricants</i> ..... | 26  |



**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

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Efektivitas <i>Dashoard</i> Layanan Purna Jual <i>Sales Region</i> III PT Pertamina Lubricants..... | 34 |
| 4.2.1 Akurasi Informasi <i>Dashboard</i> .....                                                          | 35 |
| 4.2.2 Kemudahan Akses Informasi .....                                                                   | 37 |
| 4.2.3 Kecepatan Pelaporan dan Monitoring.....                                                           | 39 |
| 4.2.4 Kelengkapan Indikator <i>Monitoring</i> Layanan .....                                             | 41 |
| 4.3 <i>Feedback</i> dan Evaluasi dari Penggunaan <i>Dashboard</i> Layanan Purna Jual .....              | 43 |
| BAB V PENUTUP.....                                                                                      | 45 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                    | 45 |
| 5.2 Saran.....                                                                                          | 46 |
| LAMPIRAN.....                                                                                           | 50 |

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

**DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo PT Pertamina Lubricants .....                                                        | 20 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Pertamina Lubricants Sales Region III.....                         | 22 |
| Gambar 4. 1 Fitur Dashboard Layanan Purna Jual pada Tahap Awal Pengembangan                           | 29 |
| Gambar 4. 2 Formulir Data Entry dan Update Data .....                                                 | 31 |
| Gambar 4. 3 Gambaran Final Dashboard Layanan Purna Jual .....                                         | 32 |
| Gambar 4. 4 Responden Kuesioner Efektivitas Dashboard Layanan Purna Jual .....                        | 35 |
| Gambar 4. 5 Hasil Penilaian Responden terhadap Akurasi Informasi .....                                | 36 |
| Gambar 4. 6 Hasil Penilaian Responden Terhadap Kemudahan .....                                        | 38 |
| Gambar 4. 7 Hasil Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Pelaporan Dashboard Layanan Purna Jual ..... | 40 |
| Gambar 4. 8 Hasil Penilaian Responden terhadap Kelengkapan Indikator .....                            | 42 |

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat kebutuhan pelumas yang terus berkembang di Asia Tenggara. Berdasarkan data yang telah diolah oleh Mordor Intelligence (2025), kebutuhan pelumas di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 1,2 miliar liter dan diperkirakan akan mengalami pertumbuhan sekitar 2,71% selama periode 2026-2031. Peningkatan kebutuhan pelumas di Indonesia terjadi karena pertumbuhan sektor industri, pembangunan infrastruktur yang terus berlangsung, serta meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahun. Kondisi kebutuhan pelumas yang tinggi memberikan peluang bagi perusahaan produsen pelumas di Indonesia, namun di sisi lain juga dapat memicu persaingan yang ketat di antara perusahaan produsen pelumas di Indonesia.

Di tengah persaingan yang ketat dalam menjual produk pelumas, produsen juga bersaing dalam memberikan layanan terbaik salah satunya melalui layanan purna jual. Menurut Mahiri, dkk. (2025), layanan purna jual penting dilakukan oleh produsen pelumas karena dapat membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan citra merek, serta mendukung pengalaman baik pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan purna jual memiliki peran strategis dalam meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamidah & Rini (2025) menunjukkan bahwa kegiatan purna jual seperti perbaikan, garansi, atau dukungan teknis lainnya, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan setelah pembelian produk dapat mempengaruhi persepsi serta kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Dalam memberikan layanan purna jual, setiap produsen melakukan pertimbangan berbagai aspek, agar keputusan pada layanan yang diberikan tepat sasaran dan tidak menimbulkan *over service* atau bahkan *lack of service*. Untuk dapat memberikan layanan secara tepat, perusahaan membutuhkan data yang akurat sebagai dasar dalam

**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

proses pengambilan keputusan. Menurut Sugina & Musty (2023), pengambilan keputusan yang didasarkan oleh data yang akurat menjadi hal yang penting, karena dapat membantu produsen dalam memahami tren pasar, perilaku konsumen, kebutuhan pelanggan, serta mengidentifikasi potensi bisnis secara lebih tepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan data yang akurat merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan pada pemberian layanan purna jual.

Seiring dengan kebutuhan akan data yang akurat, perusahaan memanfaatkan digitalisasi data untuk mempermudah proses pengumpulan dan analisis data. Pemanfaatan digitalisasi data mendorong perusahaan untuk menggunakan sistem informasi yang terintegrasi agar data yang dihasilkan menjadi lebih akurat dan mudah diolah. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan Data Sistem Informasi *Monitoring Marketing* yang terintegrasi dari berbagai sumber data, sehingga mampu memberikan wawasan yang lebih dalam serta mendukung pengambilan keputusan yang strategis (Sugina & Musty, 2023). Integrasi sistem Informasi *Monitoring Marketing* tidak hanya membantu dalam penyajian data, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi proses kerja perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sumantyo dkk. (2026:11) yang menyatakan adanya digitalisasi pada sistem dapat meningkatkan efisiensi dalam mempercepat proses pengambilan keputusan dengan data yang terstruktur dan terintegrasi, sehingga dapat memberikan akses informasi yang mudah bagi seluruh pemangku kepentingan. Digitalisasi data juga telah diterapkan oleh PT Pertamina Lubricants sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan data serta mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

PT Pertamina Lubricants merupakan salah satu produsen pelumas yang menerapkan berbagai kegiatan purna jual untuk tetap dapat bersaing di pangsa pasar pelumas Indonesia. Di sektor industri, PT Pertamina Lubricants menyediakan lima program layanan purna jual, yaitu *Learning & Development*, *Oil Condition Monitoring* (OCM), *Technical Assistance*, *Project Improvement*, dan *Integrated Lubrication Management* (ILM). Dalam pelaksanaan layanan purna jual, PT Pertamina Lubricants



**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

melakukan pertimbangan melalui berbagai aspek seperti kondisi operasional, tingkat urgensi permasalahan, serta hasil evaluasi teknis melalui *Service Level Agreement* (SLA) agar layanan yang diberikan tepat sasaran dan tidak menimbulkan *over service* ataupun *lack of service*. Namun dalam pengelolaan layanan purna jual, *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants belum memiliki sistem *monitoring* khusus untuk layanan purna jual yang terstruktur sebagai media pengawasan dan pencatatan layanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses *monitoring* layanan purna jual masih belum optimal, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti terlewatnya tindak lanjut layanan, terjadinya *lack of service*, atau *over service* kepada pelanggan.

Pada tahun 2025, di salah satu distributor PT Pertamina Lubricants *Sales Region* III (PT X) terdapat empat *customer* (pelanggan) yang mengalami keterlambatan penanganan layanan purna jual yaitu program *Oil Condition Monitoring* (OCM). OCM merupakan layanan analisis kondisi pelumas yang diberikan secara gratis kepada pelanggan dengan pembelian pelumas minimal 10 kiloliter (KL). OCM juga dapat dilakukan jika pelanggan mengalami indikasi permasalahan pada mesin atau pelumas, seperti perubahan warna dan tekstur pelumas ataupun dugaan penurunan kualitas pelumas yang dapat disebabkan oleh masa pakai yang telah melebihi batas (*expired*), kontaminasi, atau faktor lainnya. Tingginya jumlah permintaan layanan OCM menyebabkan proses pengujian sering diprioritaskan berdasarkan tingkat urgensi pelanggan sehingga beberapa layanan memerlukan waktu penanganan yang lebih lama. Proses *monitoring* layanan purna jual yang masih dilakukan secara manual menyebabkan visibilitas terhadap status layanan menjadi terbatas. Hal tersebut mengakibatkan proses *monitoring* layanan purna jual berisiko lupa untuk ditindaklanjuti. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan layanan purna jual memerlukan sistem *monitoring* yang terintegrasi untuk meningkatkan visibilitas terhadap status layanan yang sedang berjalan.

Setelah melakukan diskusi dan sesi *mentoring* dengan salah satu *Sales Area Manager*, *Area Sales Supervisor Industri*, *Supervisor*, dan *Field Engineer*, telah dibuat serta dikembangkan sebuah *prototype dashboard* layanan purna jual yang telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. *Dashboard* ini diharapkan dapat membantu



**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

tim Sales dan Field Engineer dalam melakukan *monitoring* layanan secara lebih terstruktur, meningkatkan koordinasi antar tim, serta mendukung proses pemantauan dan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Pada tanggal 3 Juni 2026 sampai 12 Juni 2026 *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants mulai melakukan uji coba sistem *Dashboard* Layanan Purna Jual oleh Admin, Area Sales Supervisor Industri, Supervisor, dan Field Engineer untuk mempermudah proses *monitoring* layanan purna jual sekaligus dalam mempertimbangkan keputusan. Dalam implementasi layanan purna jual, diperlukan proses evaluasi melalui *review* dan *feedback* dari para pengguna untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan sistem dalam mendukung kegiatan *monitoring* layanan serta pengambilan keputusan.

Topik terkait sistem *Dashboard Layanan Purna Jual* yang sedang diuji coba di *Sales Region III* menarik untuk dibahas karena melalui laporan ini dapat diketahui tingkat efektivitas penerapan *dashboard* dalam mendukung proses *monitoring* layanan purna jual. Penelitian ini juga bertujuan untuk menilai sejauh mana *dashboard* layanan purna jual mampu meningkatkan koordinasi antar tim serta membantu pengambilan keputusan secara lebih cepat dan tepat. Selain itu, evaluasi melalui *review* dan *feedback* dari pengguna diperlukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dikembangkan. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyempurnaan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun laporan yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Dashboard* Khusus Layanan Purna Jual pada *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penulisan laporan ini adalah:

- a. Bagaimana implementasi *dashbaord* layanan purna jual di *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants?
- b. Apakah *dashboard* layanan purna jual efektif dalam mendukung kinerja layanan purna jual *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants?

- c. Bagaimana *feedback* pengguna terhadap implementasi *dashboard* Layanan Purna Jual pada *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui implementasi *dashboard* layanan purna jual di *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants.
- b. Mengetahui keefektifan penggunaan *dashboard* layanan purna jual dalam mendukung kinerja layanan purna jual *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants.
- c. Mengetahui *feedback* pengguna terhadap implementasi *dashboard* Layanan Purna Jual pada *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya yaitu:

- a. Penulis

Laporan tugas akhir ini ditulis untuk dapat memberikan manfaat bagi penulis di antaranya yaitu:

  - 1) Meningkatkan pemahaman mengenai penerapan sistem *dashboard* dalam proses *monitoring* dan pengambilan keputusan.
  - 2) Memberikan pengalaman praktis dalam menganalisis efektivitas sistem yang digunakan di sebuah perusahaan.
  - 3) Mengembangkan kemampuan analisis serta pemecahan masalah.
- b. PT Pertamina Lubricants

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Pertamina Lubricants untuk:

  - 1) Memberikan masukan terkait tingkat efektivitas penggunaan *dashboard* layanan purna jual yang sedang diuji coba.

#### 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



**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

- 2) Menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dikembangkan.
  - 3) Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan sistem yang lebih optimal guna meningkatkan kualitas layanan purna jual.
- c. Institusi dan Ilmu Pengetahuan

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Institusi dan Ilmu Pengetahuan untuk:

- 1) Menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- 2) Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, sistem informasi, dan layanan purna jual.
- 3) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait efektivitas penggunaan *dashboard* dalam mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja layanan.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu:

- a. Kuesioner (Angket)

Menurut Elvera & Astarina (2021:96) kuesioner adalah media pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang dirancang untuk mengumpulkan berbagai informasi dari responden sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner digunakan penulis untuk memperoleh data mengenai efektivitas penggunaan *dashboard* layanan purna jual pada *Sales Region III PT Pertamina Lubricants*. Penulis memilih menggunakan kuesioner karena media ini memungkinkan pengumpulan data secara lebih terstruktur dan seragam dari seluruh responden, sehingga memudahkan proses pengukuran efektivitas serta analisis. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan pilihan jawaban yang telah tersedia (Gumilang, 2024). Penulis menggunakan kuesioner tertutup untuk memudahkan responden menjawab pernyataan yang diajukan. Setiap pernyataan dalam

kuesioner diukur menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Setuju), dan 4 (Sangat Setuju).

Penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh pengguna (*user*) *Dashboard* Layanan Purna Jual dengan total delapan orang, yang terdiri dari Admin, Area Sales Supervisor Industri, Supervisor, dan Field Engineer. Daftar pernyataan kuesioner disusun berdasarkan indikator keberhasilan *dashboard*. Menurut Masyitoh dkk., (2025) keberhasilan *dashboard* dinilai melalui akurasi informasi, kemudahan akses, kecepatan pelaporan, dan kelengkapan indikator. Oleh karena itu, setiap pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kemampuan *dashboard* dalam mendukung kegiatan *monitoring* layanan purna jual serta membantu proses pengambilan keputusan secara efektif.

b. Observasi

Menurut Widiyono dkk. (2024:17) observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek maupun fenomena yang diteliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan observasi partisipatif, yang di mana penulis ikut terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati untuk memperoleh informasi mengenai proses penggunaan yang mendalam (Widiyono dkk., 2024:17). Observasi dilakukan penulis untuk memahami penggunaan *dashboard* serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna selama proses implementasi sistem. Penulis juga melakukan tindak lanjut kepada pengguna yang mengalami kesulitan untuk memperoleh pemahaman yang lebih rinci mengenai permasalahan yang muncul selama implementasi *dashboard*.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Prawiyogi dkk. (2021) dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengkajian berbagai dokumen yang relevan dengan penulisan untuk mendukung dan melengkapi data yang diperoleh dari

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





observasi, kuesioner, ataupun wawancara. Penulis menggunakan dokumentasi untuk memperoleh bukti pendukung terkait implementasi *Dashboard* Layanan Purna Jual pada *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants. Dokumen yang dikumpulkan meliputi *screenshot dashboard*, data hasil uji coba sistem, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaporan hasil implementasi *dashboard*. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner, sekaligus memberikan gambaran yang lengkap mengenai efektivitas penggunaan *dashboard* layanan purna jual.

**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



**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

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penilaian dan diskusi mengenai efektivitas penerapan *dashboard* layanan pasca penjualan di Sales Region III PT Pertamina Lubricants, beberapa kesimpulan dapat ditarik sebagai berikut:

- a. *Dashboard* layanan purna penjualan telah sukses diimplementasikan dan dilakukan uji coba pada tanggal 3-15 Juni 2026. Uji coba melibatkan delapan pengguna yang terdiri dari Admin, Supervisor, Area Sales Supervisor Industri, dan Field Engineer. *Dashboard* yang dirancang dinilai efektif sebagai solusi untuk proses pemantauan informasi layanan purna penjualan yang terintegrasi secara real time, sehingga mudah untuk dipantau oleh para pengguna.
- b. *Dashboard* layanan purna penjualan menunjukkan efektivitas dalam mendukung performa layanan purna penjualan di Sales Region III PT Pertamina Lubricants. Hasil dari evaluasi mengindikasikan bahwa *dashboard* ini telah memenuhi kriteria efektivitas, yang dinilai mampu membantu pengguna dalam mengakses informasi dengan lebih cepat dan akurat, mempermudah pemantauan layanan, mendukung proses pengambilan keputusan, serta menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan operasional layanan purna penjualan.
- c. Tanggapan pengguna terhadap penerapan *dashboard* layanan pasca penjualan mencerminkan penerimaan yang positif dan menunjukkan manfaat dalam mendukung aktivitas pemantauan layanan pasca penjualan. Meskipun demikian, pengguna memberikan beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut dari *dashboard*, seperti tambahan fitur untuk membaca hari libur dan akhir pekan, pengembangan sistem ke dalam bentuk website atau aplikasi yang bisa diakses lewat perangkat desktop maupun mobile, peningkatan keamanan sistem, serta penyederhanaan tampilan antarmuka agar *dashboard* semakin *user-friendly* dan dapat mendukung kebutuhan operasional perusahaan.



## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang diharapkan menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yaitu:

### a. *Sales Region III PT Pertamina Lubricants*

Sebagai upaya meningkatkan efektivitas *dashboard* layanan purna jual, beberapa pengembangan yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan *prototype dashboard* layanan purna jual menjadi sebuah sistem berbasis web atau aplikasi yang didukung *Database Management System* (DBMS).
- 2) Menyempurnakan perhitungan *Service Level Agreement* (SLA) agar hanya menghitung hari kerja, sehingga hari libur nasional dan akhir pekan tidak diperhitungkan.
- 3) Meningkatkan keamanan sistem melalui pengaturan hak akses pengguna dan mekanisme pencadangan data.

### b. Pengguna *Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants*

Pengguna diharapkan memperhatikan beberapa hal berikut untuk mendukung penggunaan *dashboard* secara optimal:

- 1) Memanfaatkan *dashboard* secara rutin untuk memantau layanan purna jual secara optimal.
- 2) Melakukan input dan pembaruan data secara tepat waktu agar informasi tetap akurat.
- 3) Melakukan input dan update data secara bergantian selama sistem masih menggunakan Google Spreadsheets agar tidak terjadi kendala saat beberapa pengguna menginput atau mengupdate data secara bersamaan.

### 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 PUSTAKA

- Adisti, K. P., & Nugraha, I. (2025). Implementasi Sistem Dashboard untuk Visualisasi Data Monitoring Penagihan dengan Menggunakan Google Looker Studio. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(2), 1854–1861.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratisila, M. (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan* (E. Damayanti (ed.); Pertama). Widina Media Utama.
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi Penelitian* (Edi S. Mulyanta (ed.)). ANDI (Anggota IKAPI).
- Firjatullah, C. T., Siregar, K. N., & Wardhani, D. A. (2025). Visualisasi Data dalam Pencegahan dan Pengendalian Infeksi : Otomasi Data Komite PPI Rumah Sakit Universitas Indonesia Tahun 2024. *Jurna Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 5(3), 183–197. <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v5i3.1104>
- Hamidah, D., & Rini, R. S. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan PT Hartec Mitra Mandiri Jakarta. *Jurnal Intelek Insan Cendikia, Vol. 02, N*, 16951–16959.
- Hidayat, R., Defit, S., & Yulasmi. (2025). *Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan: Perspektif Manajemen Pemasaran* (M. A. Wardana (ed.)).
- Jatmiko, R. D. (2025). *Pemasaran Strategik* (A. A. Firmansyah (ed.); Pertama). Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kamelia, K., & Putri, I. S. S. (2025). Pembuatan Dashboard Berbasis Google Looker Studio Untuk Visualisasi Data Manajemen Talenta di PT ABC. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 40–52.
- Lusinto, W. H., & Gustini, T. (2025). Teori dan Implementasi Kepemimpinan dalam Organisasi (M. H. Maruapey (ed.)). Penerbit KBM Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/TEORI\\_DAN\\_IMPLEMENTASI\\_KEPEMIMPINAN\\_PADA/bExkEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pelayanan prima adalah&pg=PA141&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/TEORI_DAN_IMPLEMENTASI_KEPEMIMPINAN_PADA/bExkEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pelayanan prima adalah&pg=PA141&printsec=frontcover) [diakses 12 Mei 2026].
- Mahiri, E. A., Kurniadi, E., & Rahmayani, M. W. (2025). Peran Pelayanan Purna Jual untuk Mempertahankan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Bisnis Kompetif, Vol 4, No.*, 93–100.
- Marpudin, A. (2026). *Strategi Pemasaran Jasa Haji dan Umrah* (I. Vidyafi (ed.); Pertama). PT Rajagrafindo Persada.
- Masyitoh, A., Paramata, V., Nugroho, T., Rulia, & Yuliaty, F. (2025). *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Dashboard Pengendalian Biaya Terhadap Keberhasilan*

### 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



*Program Cost Containment di RS Hermina OPI Jakabaring. 14(03), 1327–1337.*

Mordor Intelligence. (2025). *Indonesia Lubricants Market Size & Share Analysis-Growth Trends and Forecast (2026-2031)*. Mordor Intelligence. <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/indonesia-lubricants-market-industry> [diakses 11 Mei 2026].

Source: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/indonesia-lubricants-market-industry>

Pamono, J. (2019). *Otomatisasi Tata Kelola Humas & Keprotokolan* (Tyas (ed.); Pertama). ANDI.

Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.

Putria, D., & Afriansyah, H. (2026). Pemanfaatan Dashboard dan Business Intelligence dalam Pengelolaan Data Pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 3(3), 1008–1013.

Rojabi, A. (2025). *Splunk: Panduan Praktis untuk Pemula* (Abdullah (ed.)). Afdan Rojabi Publisher.

Rufaidah, R. (2024). *Langkah Mudah Belajar Analisis Data dengan Microsoft Excel 2021*. Anak Hebat Indonesia.

Sedarmayanti, Rusilowati, U., & Sunarsi, D. (2021). *Knowledge Management* (M. Dewi (ed.)). Cipta Media Nusantara.

Sugina, N. S. S., & Musty, B. (2023). Analisis Data Sistem Informasi Monitoring Marketing ; Tools Pengambilan Keputusan Strategic. *Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(2), 696–708.

Sumantyo, F. D. S., Suarto, H. I., Tonggiroh, M., Wardoyo, D. U., & Vandika, A. Y. (2026). *Sistem Informasi Bisnis* (A. Muthi'ah (ed.); Cetakan Pe). Yayasan Putra Adi Dharma.

Suprastiyo, A. (2026). *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Pertama). Penerbit Lengg Geni Pustaka.

Widiyono, Y., Taihuttu, G. C., Saripuddin, & Harahap, L. H. (2024). *Buku Referensi Metodologi Penelitian* (A. P. Hawari (ed.); Pertama). PT Media Penerbit Indonesia.

Wiyanti. (2024). *Dasar-dasar Manajemen* (Efitra (ed.); Pertama). PT Sonpedia Publishing Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/Dasar\\_Dasar\\_Manajemen\\_Teori\\_dan\\_Praktek/KacfEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pelayanan+prima+adalah&pg=PA105&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Manajemen_Teori_dan_Praktek/KacfEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pelayanan+prima+adalah&pg=PA105&printsec=frontcover) [diakses 12 Mei 2026]

### 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

**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

Zahra, A., Ningsih, E., & Norhidayati, F. (2024). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Purna Jual dan Garansi Produk. *Ekonomi Dan Bisnis*, 05(01), 25–33.





**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

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1**

**KUESIONER EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DASHBOARD* KHUSUS  
LAYANAN PURNA JUAL PADA *SALES REGION III*  
PT PERTAMINA LUBRICANTS**

Yth. Bapak/Ibu Responden,

Perkenalkan, nama saya Pathrecya Esther Thesalonica dengan NIM 2305311107, mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang turut terlibat dalam pengembangan sistem *Dashboard* Layanan Purna Jual di bawah arahan dan bimbingan Mas Anggara.

Saat ini saya sedang melakukan analisis dalam rangka penyusunan tugas akhir dengan judul “Efektivitas Penggunaan *Dashboard* Khusus Layanan Purna Jual pada *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants.” Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan *Dashboard* Layanan Purna Jual dalam mendukung kegiatan *monitoring* layanan, meningkatkan akses terhadap informasi, memperkuat koordinasi antar tim, serta membantu proses pengambilan keputusan pada *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman dan penilaian selama menggunakan *Dashboard* Layanan Purna Jual. Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penyusunan tugas akhir.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

**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

| Identitas Responden |       |                                      |            |                   |
|---------------------|-------|--------------------------------------|------------|-------------------|
| Nama                |       |                                      |            |                   |
| Jabatan/Posisi      | Admin | Area Sales<br>Supervisor<br>Industri | Supervisor | Field<br>Engineer |

| Indikator Keberhasilan <i>Dashboard</i> (Masyitoh, dkk., 2025) |                                                                                                                                         |     |    |   |    |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| Akurasi Informasi                                              |                                                                                                                                         |     |    |   |    |
| No.                                                            | Pernyataan                                                                                                                              | STS | TS | S | SS |
| 1.                                                             | <i>Dashboard</i> menampilkan informasi layanan purna jual secara akurat.                                                                |     |    |   |    |
| 2.                                                             | Informasi yang tersedia pada <i>dashboard</i> sesuai dengan kebutuhan saya dalam menjalankan pekerjaan.                                 |     |    |   |    |
| 3.                                                             | <i>Dashboard</i> membantu saya memperoleh informasi layanan purna jual dengan lebih jelas.                                              |     |    |   |    |
| 4.                                                             | Informasi yang ditampilkan <i>dashboard</i> dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan.                                    |     |    |   |    |
| 5.                                                             | Data yang ditampilkan pada <i>dashboard</i> sesuai dengan kondisi layanan purna jual yang sebenarnya.                                   |     |    |   |    |
| 6.                                                             | Informasi yang tersedia pada <i>dashboard</i> dapat dipercaya untuk mendukung aktivitas <i>monitoring</i> aktivitas layanan purna jual. |     |    |   |    |



### 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

| Kemudahan Akses     |                                                                                                    |     |    |   |    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| No.                 | Pernyataan                                                                                         | STS | TS | S | SS |
| 1.                  | <i>Dashboard</i> mudah diakses saat saya membutuhkan informasi layanan purna jual.                 |     |    |   |    |
| 2.                  | Tampilan <i>dashboard</i> mudah dipahami oleh pengguna.                                            |     |    |   |    |
| 3.                  | Menu dan fitur pada <i>dashboard</i> mudah digunakan.                                              |     |    |   |    |
| 4.                  | <i>Dashboard</i> memudahkan saya dalam mencari informasi layanan purna jual yang dibutuhkan.       |     |    |   |    |
| 5.                  | Informasi yang saya butuhkan mudah ditemukan pada <i>dashboard</i> .                               |     |    |   |    |
| 6.                  | <i>Dashboard</i> membantu saya memperoleh informasi tanpa harus mencari data dari berbagai sumber. |     |    |   |    |
| Kecepatan Pelaporan |                                                                                                    |     |    |   |    |
| No.                 | Pernyataan                                                                                         | STS | TS | S | SS |
| 1.                  | <i>Dashboard</i> membantu saya memperoleh informasi layanan dengan lebih cepat.                    |     |    |   |    |
| 2.                  | <i>Dashboard</i> mempermudah proses <i>monitoring</i> layanan purna jual.                          |     |    |   |    |
| 3.                  | Informasi pada <i>dashboard</i> dapat diperoleh secara cepat saat dibutuhkan.                      |     |    |   |    |
| 4.                  | <i>Dashboard</i> membantu mempercepat proses pengambilan keputusan layanan purna jual.             |     |    |   |    |
| 5.                  | <i>Dashboard</i> membantu saya mengetahui status layanan purna jual secara lebih cepat.            |     |    |   |    |

### 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

| Kelengkapan Indikator |                                                                                                                 |     |    |   |    |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| No.                   | Pernyataan                                                                                                      | STS | TS | S | SS |
| 1.                    | <i>Dashboard</i> menyediakan indikator layanan yang lengkap.                                                    |     |    |   |    |
| 2.                    | Informasi yang tersedia pada <i>dashboard</i> sudah mencakup kebutuhan <i>monitoring</i> layanan.               |     |    |   |    |
| 3.                    | <i>Dashboard</i> menampilkan informasi layanan purna jual secara menyeluruh.                                    |     |    |   |    |
| 4.                    | <i>Dashboard</i> membantu dalam melakukan evaluasi layanan purna jual.                                          |     |    |   |    |
| 5.                    | <i>Dashboard</i> menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk memantau perkembangan layanan purna jual.          |     |    |   |    |
| 6.                    | <i>Dashboard</i> menyajikan informasi yang cukup untuk mendukung analisis dan tindak lanjut layanan purna jual. |     |    |   |    |

### Saran dan Masukan

Menurut Bapak/Ibu, apa saja saran, masukan, atau kendala yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas *Dashboard* Layanan Purna Jual?

---



---



## Lampiran 2. Surat Izin Penggunaan Data

### SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggara Widya Wicaksono  
Jabatan : *Senior Sales Executive Industry Marine Barat*  
Instansi/Perusahaan : PT Pertamina Lubricants, *Sales Region III*  
Alamat : Gedung Annex Lantai 2, Jl. Kramat Raya No. 59,  
Kelurahan Kramat, Kecamatan Senen, Kota Jakarta  
Pusat.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Pathrecya Esther Thesalonica  
NIM : 2305311107  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari **PT Pertamina Lubricants** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:  
**“Efektivitas Penggunaan Dashboard Khusus Layanan Purna Jual pada Sales Region III PT Pertamina Lubricants.”**

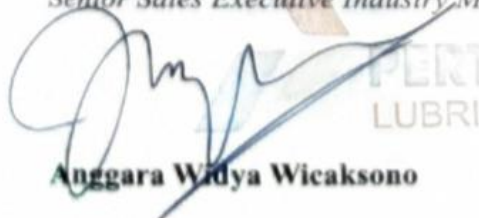
Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Tampilan dashboard perusahaan yang telah disamarkan (data masking), termasuk identitas distributor dan customer.
2. Dokumentasi tampilan sistem untuk keperluan analisis penelitian dengan tetap menjaga kerahasiaan data perusahaan.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Jakarta, 19 Juni 2026**

*Senior Sales Executive Industry Marine Barat*



**Anggara Widya Wicaksono**

### Lampiran 3.

Foto Kegiatan 1, Sesi Diskusi dan *Mentoring* bersama Sales Area Manager, Supervisor, dan Area Sales Supervisor Industri (16 Maret 2026)

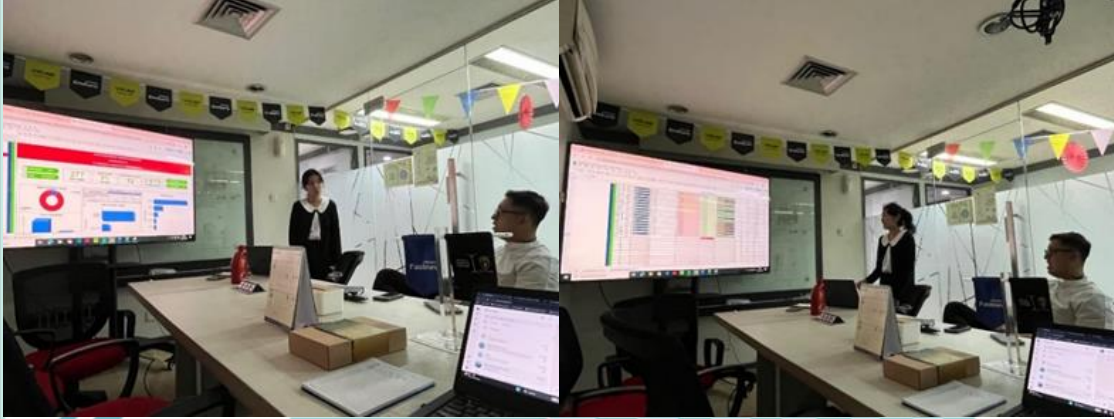


Foto Kegiatan 2, Demonstrasi Sistem *Dashboard* Layanan Purna Jual Pertama secara Hybrid kepada Calon Pengguna (22 April 2026)



Foto Kegiatan 3, Demonstrasi Final Sistem *Dashboard* Layanan Purna Jual secara *Hybrid* kepada Pengguna (3 Juni 2026)



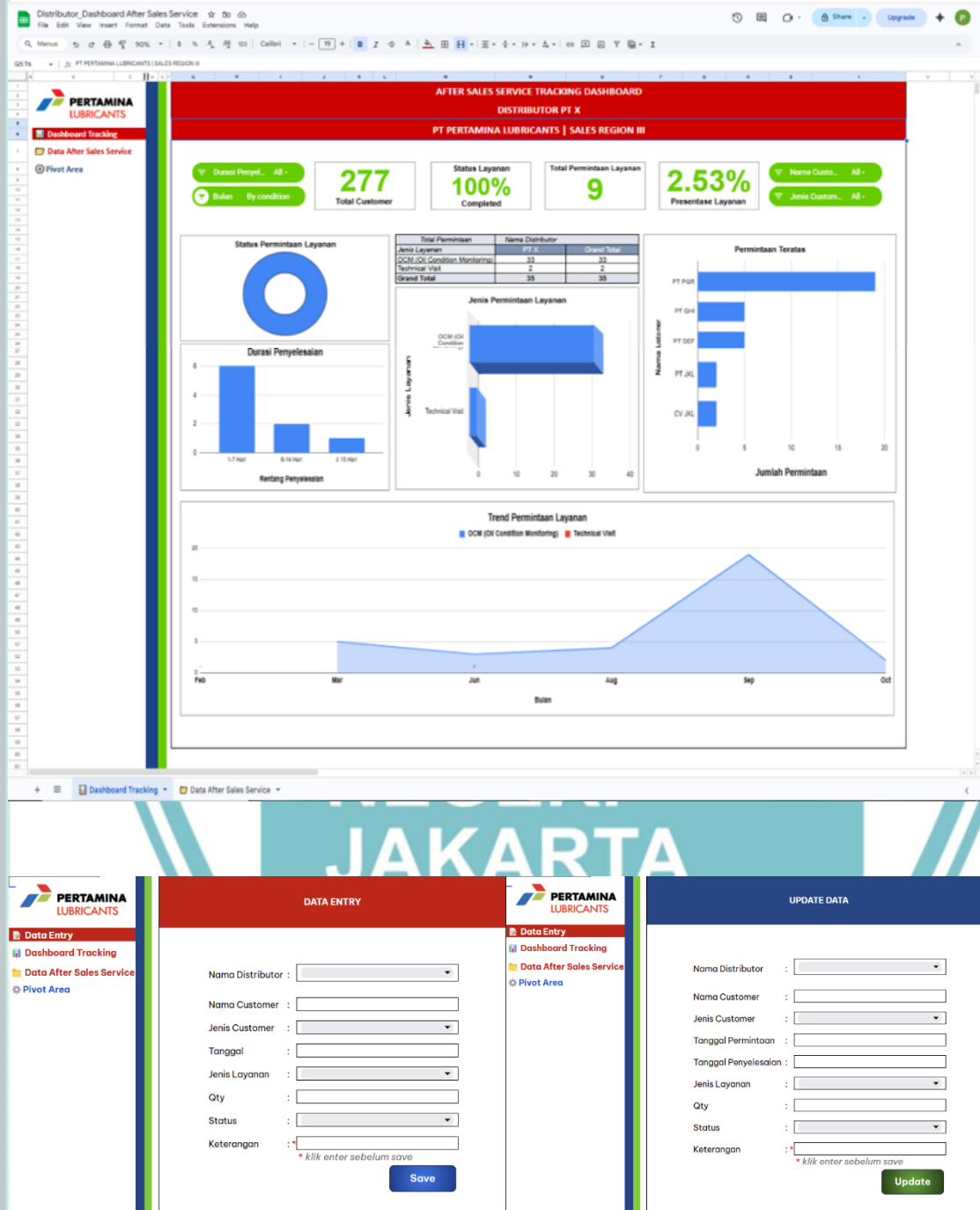
- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak 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



## Lampiran 4. User Interface Awal Pengembangan Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants

### 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



**Lampiran 5. Final *User Interface* Awal Pengembangan *Dashboard* Layanan Purna Jual *Sales Region* III PT Pertamina Lubricants**

**Data Entry**

- Update Data
- Dashboard Tracking
- Data After Sales Service
- Pivot Area

**DATA ENTRY**

Nama PIC :

Nama Distributor :

Nama Customer :   
\* contoh format: PT. AXXXXX BXXXX CXXXX

Jenis Customer :

KAM/Non-KAM :

Segmen :

Tanggal Permisitan (dd/mm/yyyy) :   
\* double klik untuk menampilkan kalender

Jenis Layanan :

Qty :

Status :

Keterangan :   
\* tekan tombol 'enter' pada keyboard, sebelum save

**Save**

**Data Entry**

- Update Data
- Dashboard Tracking
- Data After Sales Service
- Pivot Area

**UPDATE DATA**

Input Kode Layanan :   
\* Masukkan Kode Layanan

**Clear Content**

Nama PIC :

Nama Distributor :

Nama Customer :   
\* contoh format: PT. AXXXXX BXXXX CXXXX

Jenis Customer :

KAM/Non-KAM :

Segmen :

Tanggal Permisitan (dd/mm/yyyy) :   
\* double klik untuk menampilkan kalender

Tanggal Penyelesaian :   
\* jika status ✅ Completed, tanggal WAJIB di isi

Jenis Layanan :

Qty :

Status :

Keterangan :   
\* tekan enter pada keyboard, sebelum update

**Update**



**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

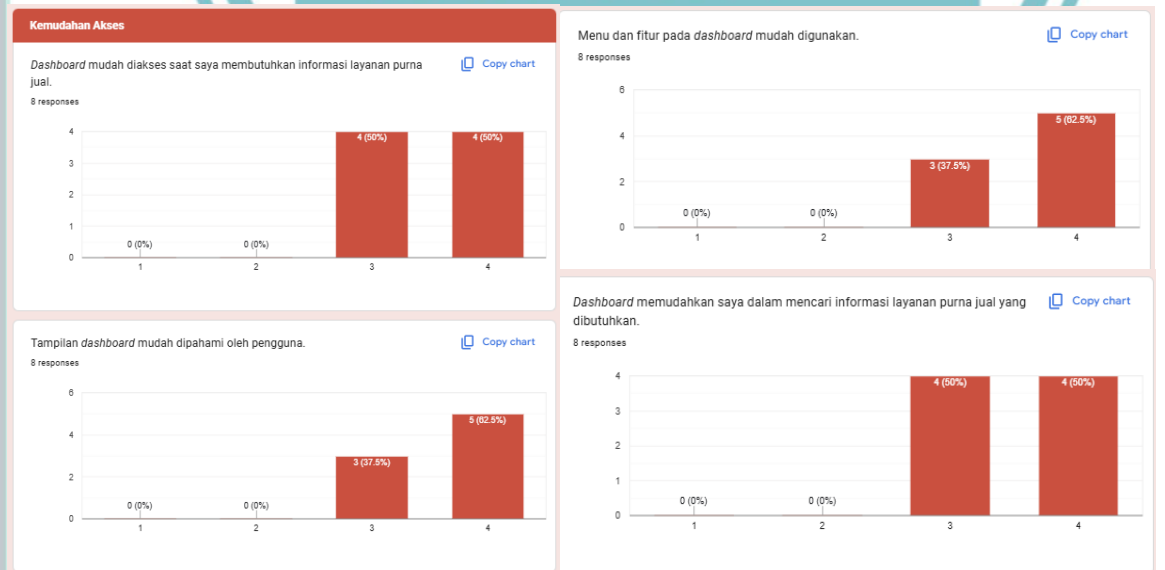


## Lampiran 6. Hasil Kuesioner

### 1. Penilaian Akurasi Informasi *Dashboard* Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants



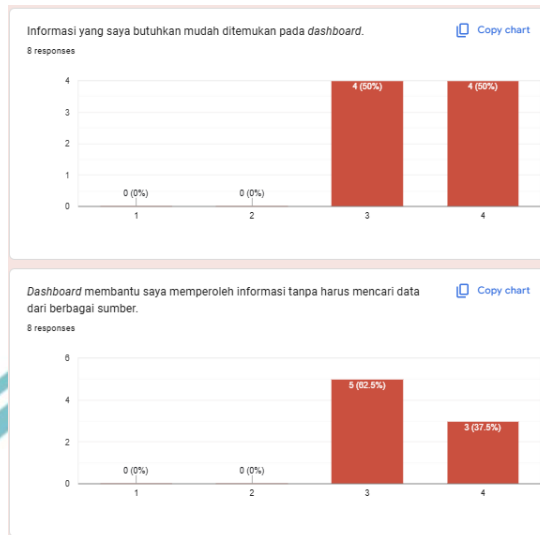
### 2. Penilaian Kemudahan Akses *Dashboard* Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants



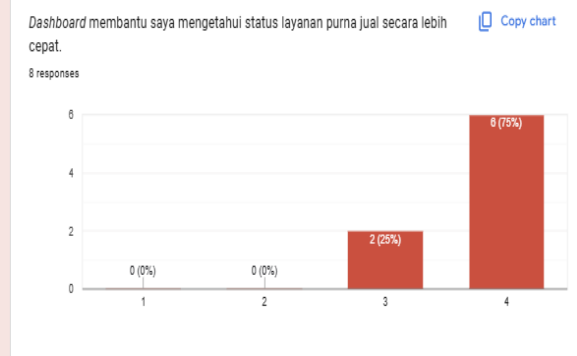
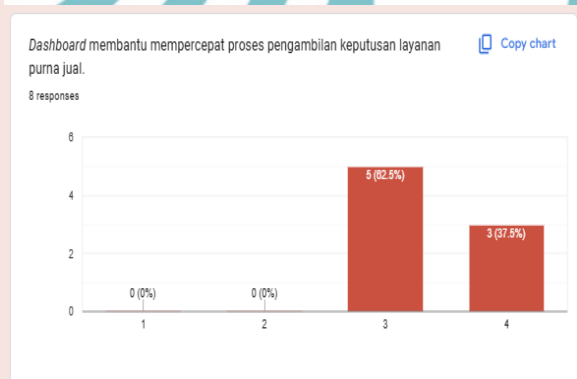
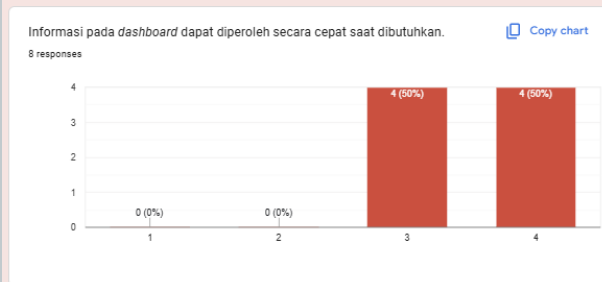
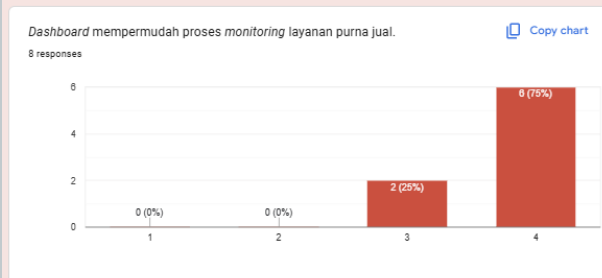
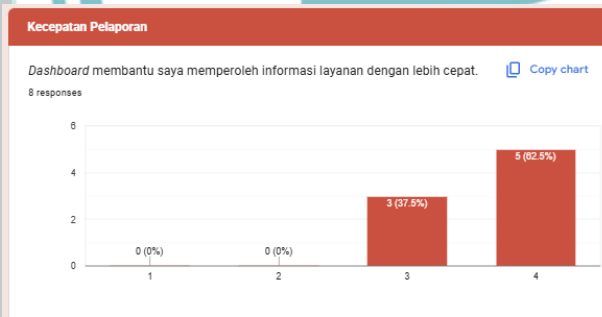
- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak 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

### 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



Lampiran 10. Hasil Kuesioner Penilaian Kecepatan Pelaporan *Dashboard* Layanan Purna Jual *Sales Region III* PT Pertamina Lubricants.



## Lampiran 11. Hasil Kuesioner Penilaian Kelengkapan Indikator *Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants.*

### 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



## Lampiran 11. *Feedback dan Saran Pengguna Dashboard Layanan Purna Jual Sales Region III PT Pertamina Lubricants.*

Saran dan Masukan

Menurut Bapak/Ibu, apa saja saran, masukan, atau kendala yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas *Dashboard* Layanan Purna Jual?

8 responses

Jika memungkinkan menambahkan variabel pembacaan weekend atau tanggal merah mungkin kondisi layanan akan lebih akurat dikarenakan ada beberapa layanan yang tidak aktif di weekend / tanggal merah

tidak ada, sudah cukup bagus dan informatif. semangat, Pat!

Alangkah lebih baik jika bisa diakses via HP/mobile

Dashboard ini sudah cukup baik. Ke depannya, dashboard dapat dikembangkan menjadi website atau aplikasi yang bisa diakses melalui mobile maupun desktop agar lebih praktis dan lebih aman dari risiko kebocoran data.

actually sudah sempurna, tinggal improvement kedepannya

Sejauh ini dashboard sudah sangat baik. Harapannya format dashboard after sales saat ini dapat diimplementasikan untuk aplikasi - aplikasi lain di PTPL. Terima kasih

Bisa diteruskan menjadi aplikasi yg lebih canggih lagi





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

## 12% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text

### Top Sources

- 11% Internet sources
- 5% Publications
- 1% Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



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

## AI Detector by SciSpace

 Tugas Akhir Final\_edited.pdf • 28 June 2026  
9893 words (76818 characters)

### Essentially Human **9%**

The text is written almost entirely by a human, with little to no AI assistance.

| AI weightage                                                                                            | Content weightage  | Sentences |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|
|  Highly AI written     | <b>9%</b> Content  | 38        |
|  Moderately AI written | <b>20%</b> Content | 82        |
|  Lowly AI written      | <b>18%</b> Content | 73        |