



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 PENGAJUAN IZIN RENOVASI UNIT
RUMAH PADA DEPARTEMEN *CUSTOMER*
SERVICE DI PT MITRA SINDO SUKSES**



ARDEA PUTRI PRAMESTI SETIAJI

NIM: 2305311108

**POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

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

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ardea Putri Pramesti Setiaji
NIM : 2305311108
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit
Rumah Pada Departemen *Customer Service* di PT
Mitra Sindo Sukses

Depok, 23 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP. 198609082020122006

Fachri Aditya, M.M.
NIP. 199102062022031005

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 D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ardea Putri Pramesti Setiaji
NIM : 2305311108
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit
Rumah Pada Departemen *Customer*
Service di PT Mitra Sindo Sukses

Telah berhasil diujikan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juli 2026
Waktu : 09.15-10.15 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

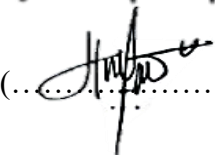
Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M.
NIP : 199102062022031005

(.....)

Penguji I : Riskon Ginting, S.E., M.Si.
NIP : 196310161990031009

(.....)

Penguji II : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.
NIP : 199411042024062001

(.....)

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir yang berjudul **“Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit Rumah Pada Departemen Customer Service di PT Mitra Sindo Sukses”** disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Atas segala bantuan dan bimbingannya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E.,M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Studi Administrasi Bisnis di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan dukungan atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Fachri Aditya, M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan masukan, pengarahan, bimbingan, serta wawasannya. Penulis berterima kasih karena telah banyak membantu kelancaran selama proses perkuliahan dan memberikan saran serta masukan dalam proses penulisan tugas akhir sehingga bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh staf dan karyawan tata usaha, serta seluruh dosen di Jurusan Administrasi Niaga, yang telah berbagi ilmu serta wawasan dan membantu kelancaran selama proses perkuliahan.



© 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

6. PT Mitra Sindo Sukses yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang sehingga penulis dapat memperoleh pengalaman kerja secara nyata serta wawasan mengenai dunia kerja profesional.
7. Bapak Sutrisno dan Bapak Septo selaku mentor, serta Bapak Macy, Bapak Tedy, Bapak Dayat, dan Kak Amel selaku atasan serta rekan kerja penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang sangat bermanfaat selama pelaksanaan magang.
8. Ayah dan Ibu tercinta, terimakasih karena telah menjadi tempat pulang paling teduh bagi penulis. Dari tangan dan tatapan kalian, penulis mengenal ketulusan dan keteguhan dan dari doa-doa yang kalian panjatkan di setiap sujud, penulis menemukan kekuatan untuk tetap melangkah tanpa keraguan. Terimakasih telah hadir sebagai sayap pelindung bagi penulis. Serta terimakasih penulis ucapkan kepada Adik tercinta dan keluarga besar penulis.
9. Keluarga besar Panik Everyday yang telah berjuang bersama penulis sejak semester satu hingga saat ini baik dalam keadaan suka maupun duka, serta selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan dalam menyelesaikan masa studi.
10. Zacky Firdaus sudah hadir di setiap proses penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah, memberi semangat saat penulis merasa lelah, dan tetap percaya ketika penulis mulai ragu pada diri sendiri.
11. Alike, Kaila, dan April telah menjadi sahabat online yang dengan penuh kesabaran menunggu dan memberikan motivasi, dukungan, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah memberi dukungan serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang



© 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

membangun. Terakhir, harapan penulis, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Depok, 23 Juli 2026

Penulis

Ardea Putri Pramesti Setiaji

NIM. 2305311108





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Administrasi.....	6
2.1.1 Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Fungsi Administrasi	6
2.1.3 Dokumen Administrasi	7
2.1.4 Fungsi Dokumen Administrasi	7
2.2 Prosedur.....	8
2.2.1 Pengertian Prosedur	8
2.2.2 Manfaat Prosedur	9
2.3 Properti	9
2.3.1 Pengertian Properti	10
2.3.2 Perkembangan Sektor Properti	10
2.4 Renovasi	11
2.4.1 Pengertian Renovasi	11
2.4.2 Kebutuhan Konsumen Terhadap Renovasi	12
2.4.3 Prosedur Pengajuan Izin Renovasi	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1 Sejarah Perusahaan	17
3.2 Visi Misi Perusahaan	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



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

3.3 Struktur Organisasi	19
3.4 Aktivitas Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Rumah.....	27
4.1.1 Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Kecil	29
4.1.2 Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Besar	37
4.2 Dokumen Persyaratan Yang Diperlukan Untuk Pengajuan Izin Renovasi..	46
4.2.1 Dokumen Persyaratan Pengajuan Izin Renovasi Kecil	48
4.2.2 Dokumen Persyaratan Pengajuan Izin Renovasi Besar	51
4.3 Kendala dan Solusi Pada Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Rumah.....	59
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

**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 TABEL

Tabel 3.1 Produk <i>Residential</i> (Perumahan) PT Mitra Sindo Sukses.....	24
Tabel 3.2 Produk <i>Commercial</i> (Komersil) PT Mitra sindo Sukses.....	25
Tabel 3.3 Produk Apartemen PT Mitra Sindo Sukses	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi PT Mitra Sindo Sukses	18
Gambar 3.2 Stuktur Organisasi PT Mitra Sindo Sukses	20
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Kecil	30
Gambar 4.2 Nomor Kontrol Izin Renovasi	32
Gambar 4.3 Plakat Izin Renovasi Kecil	35
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Besar	38
Gambar 4.5 <i>Rooting</i> Persetujuan Oleh Departemen Terkait	40
Gambar 4.6 Plakat Renovasi Besar	43
Gambar 4.7 Nomor Kontrol BAPR	44
Gambar 4.8 Formulir Pengajuan Renovasi Kecil	48
Gambar 4.9 Berita Acara Serah Terima (BAST)	50
Gambar 4.10 Formulir Pengajuan Izin Renovasi Besar	51
Gambar 4.11 Gambar Perubahan Renovasi	54
Gambar 4.12 Surat Pernyataan Bermaterai	55
Gambar 4.13 Dokumen PBG	57

**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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2 Hasil Wawancara	66
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Tugas Akhir	73
Lampiran 4 Surat Izin Penggunaan Data	74
Lampiran 5 Dokumentasi.....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin.....	76
Lampiran 7 Hasil Cek AI	77





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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hunian merupakan salah satu kebutuhan primer manusia yang harus dipenuhi selain kebutuhan pangan dan sandang. Dalam hal ini menurut Tang dkk. (2022:3), kebutuhan masyarakat terhadap hunian di Indonesia terus meningkat seiring berkembangnya preferensi masyarakat terhadap tempat tinggal yang nyaman, aman, serta didukung lingkungan yang baik. Kondisi tersebut mendorong sektor properti di Indonesia untuk terus berkembang dalam menyediakan kawasan hunian yang terintegrasi dan berkualitas. Selain itu, perkembangan sektor properti juga didukung oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap hunian layak serta pertumbuhan pembangunan kawasan perumahan di Indonesia.

Kondisi tersebut mendorong perusahaan developer properti untuk terus meningkatkan kualitas pembangunan kawasan perumahan serta menyediakan fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan penghuni. Selain berfokus pada pembangunan fisik, perusahaan developer juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan lingkungan kawasan perumahan setelah proses serah terima unit kepada konsumen dilakukan. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2021, pengelolaan kawasan perumahan perlu memperhatikan aspek ketertiban, keamanan, dan keteraturan lingkungan hunian. Oleh karena itu, pengembang properti memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap lingkungan kawasan perumahan, termasuk terhadap perubahan atau renovasi bangunan yang dilakukan oleh penghuni agar tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengelola pelayanan pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam perusahaan properti yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen serta citra perusahaan. Pelayanan yang baik dapat membantu menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan, terutama setelah proses pembelian dan serah terima unit dilakukan. Perusahaan perlu memberikan pelayanan yang responsif, informatif, serta mampu membantu kebutuhan konsumen dengan baik. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam pelayanan pelanggan adalah Departemen *Customer Service*. Departemen ini bertugas sebagai penghubung



© 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

antara perusahaan dan konsumen dalam berbagai kebutuhan pelayanan maupun administrasi.

Setelah proses serah terima unit dilakukan, konsumen umumnya mulai menyesuaikan rumah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Salah satu bentuk penyesuaian tersebut adalah melakukan renovasi pada unit rumah, seperti perubahan desain interior, penambahan ruangan, pemasangan kanopi, maupun perubahan pada bagian bangunan lainnya. Renovasi dilakukan agar rumah dapat memberikan kenyamanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan penghuni. Namun, kegiatan renovasi tidak dapat dilakukan secara bebas karena harus memperhatikan aturan perusahaan, keamanan lingkungan, serta kenyamanan penghuni lainnya. Apabila renovasi dilakukan tanpa pengawasan dan prosedur yang jelas, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kerusakan fasilitas umum, gangguan lingkungan, maupun pelanggaran terhadap standar bangunan kawasan. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan prosedur pengajuan izin renovasi sebagai bentuk pengendalian terhadap kegiatan renovasi yang dilakukan oleh konsumen.

Pelaksanaan proses pengajuan izin renovasi dilakukan melalui Departemen *Customer Service* yang bertugas membantu konsumen dalam proses administrasi, pengecekan dokumen persyaratan, hingga koordinasi dengan pihak terkait sebelum izin renovasi diterbitkan. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa renovasi yang diajukan telah sesuai dengan ketentuan perusahaan dan dapat dilaksanakan tanpa menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan sekitar. Berdasarkan pentingnya proses administrasi dalam pengajuan izin renovasi tersebut, Penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai prosedur yang diterapkan pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses. Oleh karena itu, Penulis memilih judul **“Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit Rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses?



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

- b. Dokumen persyaratan apa saja yang diperlukan dalam prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah di PT Mitra Sindo Sukses?
- c. Apa saja kendala dan solusi yang dihadapi dalam prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses.
- b. Untuk menjelaskan dokumen persyaratan yang diperlukan dalam prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah di PT Mitra Sindo Sukses.
- c. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan dalam prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait, adapun manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah serta meningkatkan pengalaman dalam bidang pelayanan administrasi pada perusahaan properti.

- b. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan dalam pelaksanaan prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah agar pelayanan administrasi kepada konsumen dapat berjalan lebih baik.

- c. Bagi Institusi (Politeknik Negeri Jakarta)

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya sebagai bahan referensi dalam pengembangan pembelajaran yang berkaitan dengan bidang administrasi dan



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

pelayanan. Selain itu, hasil penulisan ini dapat menjadi salah satu sumber informasi mengenai penerapan prosedur administrasi di dunia kerja, khususnya pada perusahaan properti, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran yang menghubungkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktik yang telah terjadi di lapangan.

d. Bagi Dunia Ilmu Pendidikan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa maupun pihak akademik mengenai penerapan prosedur administrasi, khususnya terkait pengajuan izin renovasi unit rumah.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Mengumpulkan data yang relevan merupakan langkah penting dalam penyusunan tugas akhir agar informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan penulisan. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* PT Mitra Sindo Sukses. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses menjawab pertanyaan. Wawancara adalah kemampuan dua orang untuk bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab sehingga dapat membangun makna tentang topik penelitian tertentu. Menurut Yusuf dalam Iskandar dkk. (2023), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam proses ini, peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada narasumber, kemudian narasumber memberikan jawaban sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan secara tatap muka sehingga memungkinkan penulis memperoleh data secara lebih mendalam dan jelas.

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun penulis tetap dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi dan informasi yang diperoleh selama wawancara berlangsung. Dalam



© 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

penulisan ini, objek wawancara yaitu dengan *Staff Customer Service* dengan jabatan *Section Head Customer Service* yang sudah lebih dari 15 (lima belas) tahun bekerja dan menangani secara langsung terkait izin renovasi rumah, serta *Staff Customer Service* yang baru bergabung di perusahaan. Wawancara sendiri bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur pengajuan izin renovasi, dokumen yang diperlukan dan hambatan dan solusi pada pengajuan izin renovasi sendiri. Daftar pertanyaan wawancara dilampirkan pada Lampiran 2.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Subakti dkk (2023:91). dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi tertulis, seperti buku, arsip, dokumen, laporan, data angka, maupun gambar yang dapat memberikan informasi dan mendukung kebutuhan penulisan. Dalam penyusunan tugas akhir ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* PT Mitra Sindo Sukses. Data dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan dan penelaahan berbagai dokumen pendukung. Seperti formulir pengajuan izin renovasi, surat persetujuan renovasi bermaterai serta dokumen administrasi lain yang berhubungan dengan proses pengajuan izin renovasi. Penggunaan metode dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat mendukung hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk memahami alur prosedur, persyaratan, serta ketentuan yang berlaku dalam proses pengajuan izin renovasi unit rumah. Dengan demikian data yang diperoleh melalui dokumentasi dapat menjadi sumber pendukung dalam menggambarkan pelaksanaan prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah di PT Mitra Sindo Sukses. Dokumentasi dilampirkan pada Lampiran 5.



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 pembahasan mengenai prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan izin renovasi rumah di PT Mitra Sindo Sukses telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan perusahaan dan telah sesuai dengan teori yang dikemukakan. Hal tersebut terlihat dari adanya tahapan pengajuan permohonan renovasi, pemeriksaan dokumen dan rencana renovasi, pemeriksaan aspek teknis bangunan, pemenuhan kewajiban administrasi dan keuangan, penerbitan izin renovasi, pengawasan pelaksanaan renovasi, hingga pemeriksaan akhir setelah pekerjaan selesai. Perbedaanannya, PT Mitra Sindo Sukses menerapkan proses persetujuan yang melibatkan beberapa departemen, yaitu *Planning*, *Legal* dan *Permit*, *Finance*, *After Sales*, dan *Town Management Development* (TMD), sehingga pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan renovasi dapat dilakukan secara lebih optimal sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- b. Dokumen dan persyaratan yang wajib dilengkapi konsumen berbeda berdasarkan jenis renovasi yang diajukan. Pada renovasi kecil, konsumen diwajibkan melampirkan formulir pengajuan, *fotocopy* identitas pemilik, bukti pembayaran kontribusi kawasan, bukti pembayaran IPKL bulan berjalan, dan *fotocopy* BAST. Sementara itu, renovasi besar memerlukan persyaratan tambahan berupa gambar rencana renovasi, bukti pembayaran deposit renovasi, pembayaran IPKL 6 (enam) bulan ke depan, serta Dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) apabila terdapat penambahan atau pelebaran bangunan.
- c. Kendala yang terjadi dalam proses pengajuan izin renovasi rumah berasal dari pihak konsumen dan internal perusahaan. Kendala dari pihak konsumen berupa keberatan dalam memenuhi persyaratan administrasi,



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

terutama pembayaran deposit renovasi, kontribusi kawasan dan IPKL. Sementara itu, kendala dari pihak internal berupa keterlambatan proses persetujuan karena pengajuan harus melalui beberapa departemen terkait, untuk mengatasi kendala tersebut, perusahaan memberikan pembahaman kepada konsumen mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan administrasi serta memperbolehkan konsumen melakukan persiapan pekerjaan renovasi secara paralel sambil menunggu proses persetujuan selesai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, penulis memberikan saran kepada PT Mitra Sindo Sukses khususnya Departemen *Customer Service* dan Departemen terkait untuk memanfaatkan *Google Sheet* sebagai media monitoring pengajuan izin renovasi serta untuk meningkatkan koordinasi antar departemen. Penggunaan *Google Sheet* memungkinkan setiap Departemen yang terlibat dalam proses pengajuan izin renovasi untuk mengakses dan memperbarui data secara *real time*. Dengan demikian, informasi terkait status pengajuan dapat diketahui dengan lebih cepat, meminimalkan risiko miskomunikasi, meningkatkan akurasi data, serta membantu proses koordinasi menjadi lebih terorganisasi dan efisien.

**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 PUSTAKA

- A'yuniyyah, S. Q., Maloko, M. T., & Cahyani, A. I. (2025). Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembangunan Properti Pada PT Bumi Anak Negeri Di Kecamatan Bontomarannu Kabuapten Gowa. *Hukum Ekonomi Syariah*, 7, 1574–1586.
- Agustin, D., Kusumaningrum, D., Hendrayady, A., Permatasari, I., Abdillah, Z. K. A., Anggraini, H., Musty, B., & Tamzil, A. M. (2024). *Buku Ajar Ilmu Administrasi dan Kesekretariatan* (Sepriano (ed.)). PT. Sompedia Publishing Indonesia.
- Aini, L. N. (2021). *Analisis Renovasi Pasar Tradisional Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar Sawoo, Kecamatan Sawoo, Kabupaten Ponorogo*.
- Anugraheni, S. N. F., & Mutiari, D. (2025). *Faktor Renovasi Dini Pada Rumah Subsidi Berdasar Kualitas Konstruksi dan Kebutuhan Konsumen*.
- Asy'ari, H., Wolor, C. W., & Kasofi, A. (2025). *Pengelolaan Dokumen Administrasi Talent Pada Salah Satu Perusahaan Media Jakarta*. 10, 2–3.
- Hibrawan, A., Asharhani, I. S., & Fernando, D. (2024). *Perubahan Desain Rumah Tinggal Massal Berdasarkan Kebutuhan Pemilik Properti*. 2, 82–91. <http://doi.org/10.37598/rumoh.v14i2.180>
- Irawan, R., Dewi, I. K., Wijaya, D., Prana, I., & Cahyani, S. I. (2020). *Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang*. 5, 174–181.
- Iskandar, A., Johanis, A. ridow, Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. S. (2023). *Dasar Metode Penelitian* (A. Iskandar (ed.)). Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.
- Kacaribu, A. H. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi* (Y. L. Henuk (ed.)). CV Andi Offset.
- Maulana, R., & Jamhir, J. (2019). Konsep Hukum Perizinan dan Pembangunan. *Jurnal Justisia Jurnal Ilmu Hukum Perundang-Undangan Dan Prana Sosial*, 90–115.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan Dan Kawasan Permukiman, Pub. L. No. 12 (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161842/pp-no-12-tahun-2021>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, Pub. L. No. 16 (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161846/pp-no-16-tahun-2021>



© 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

Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi* (Sobirin (ed.)). CV Sah Media.

Rusdiana. (2021). *Manajemen Perkantoran*. Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Subakti, H., Hurit, R. U., Eni, G. D., Yufrinalis, M., Maria, S. K., Adwiah, R., Syamil, A., Mbari, M. A. F., Putra, S. H. J., Solapari, N., Musriati, T., & Amane, A. P. O. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (S. Bahri (ed.)). CV. Media Sains Indonesia.

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Indomedia Pustaka.

Ujianto, B. T., & Maringga, B. (2018). Optimasi Penjualan Rumah dan Pemanfaatan Lahan Pada Perumahan Permata Jingga, Sutdi Kasus: The West Area. *Arsitektur, II*, 1–10.

Wijayanti, T. C. (2025). *Analisis Keputusan Investasi dan Kebijakan Pendanaan Terhadap Nilai Perusahaan Sektor Properti di Indonesia*. 3(7), 1665–1676.

Wulandari, T. (2017). *Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT X*. 6, 7.

Yudhawasthi, C. M. (2023). *Dokumen dalam perspektif ilmu komunikasi*. 43–58. <https://doi.org/10.55981/j.baca.2023.1126>

Yudi, A., Casha, A. R., & Ribowo, A. B. (2025). *Perencanaan Renovasi Rumah Tinggal Berbasis Building Information Modelling (BIM)*. 3(6), 2861–2873.

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 Pedoman Wawancara

- a. Prosedur Pengajuan Izin Renovasi
 - 1) Bagaimana tahapan prosedur administrasi pengajuan izin renovasi rumah
 - 2) Mengapa konsumen diwajibkan mengajukan izin renovasi sebelum melakukan renovasi rumah, apakah ada acuannya?
 - 3) Apakah terdapat mekanisme pengawasan khusus terhadap pelaksanaan renovasi?
 - 4) Bagaimana alur pengembalian deposit renovasi setelah pekerjaan selesai?
 - 5) Bagaimana tindakan perusahaan apabila pemilik rumah melakukan renovasi tanpa mengajukan izin? Apakah dikenakan sanksi?
- b. Dokumen dan Persyaratan Pengajuan Izin Renovasi
 - 1) Dokumen dan persyaratan apa saja yang wajib dilengkapi oleh konsumen dalam proses pengajuan izin renovasi rumah?
 - 2) Apa saja jenis-jenis renovasi yang ada di pt mitra sindo sukses
 - 3) Apakah terdapat perbedaan persyaratan antara pengajuan izin renovasi besar dan renovasi kecil? Jika ada, apa saja perbedaannya?
- c. Kendala dan Upaya Penyelesaian
 - 1) Kendala apa saja yang sering terjadi dalam proses pengajuan izin renovasi?
 - 2) Bagaimana upaya perusahaan dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam proses pengajuan izin renovasi?



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 2 Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 4 Juni 2026
 Narasumber/Jabatan : Sutrisno/Section Head Customer Service
 Departemen : Customer Service
 Perusahaan : PT Mitra Sindo Sukses

Penulis : Selamat Sore Bapak, untuk memenuhi tugas akhir saya, saya ingin meminta waktu wawancara Bapak terkait prosedur pengajuan izin renovasi rumah, sebelumnya izin saya wawancara dengan Bapak siapa Pak?.

Narasumber 1 : Saya Sutrisno selaku *Customer Service Section Head* di PT Mitra Sindo Sukses JGC, saya bertanggung jawab terhadap pelayanan konsumen terkait perizinan, komplain, ada yang ingin di tanyakan?

Penulis : Baik Pak kita mulai ya Pak, Bagaimana tahapan prosedur pengajuan izin renovasi rumah ?

Narasumber 1 : Jadi SOP nya, konsumen yang akan melakukan renovasi datang ke kantor *customer service* bertemu dengan tim *customer service*, menyampaikan akan melakukan izin renovasi. Tim *customer service* menanyakan dari cluster apa, nomer unitnya berapa, dan durasi pekerjaan berapa, dan pekerjaannya apa saja. Setelah konsumen mengisi formulir pengajuan izin melengkapi persyaratan-persyaratannya, jika sudah lengkap tim *customer service* akan proses pengajuan yaitu *rooting* tanda tangan persetujuan ke bagian terkait yaitu bagian *planning* untuk dilihat pekerjaannya membahayakan atau tidak jika membahayakan maka tidak akan disetujui oleh *planning* dan tidak akan bisa dilanjutkan untuk pengajuan izinnya, setelah ke *planning* ke bagian *legal* dan *permit* guna memastikan penambahan bangunan mengurus pbg perusahaan, setelah itu ke bagian *finance* untuk validasi pembayaran kontribusi kawasan dan deposit, setelah itu ke bagian *after sales* untuk persetujuan dan memvalidasi apakah sudah serah terima atau belum. Selanjutnya ke bagian *town management* untuk



© 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

mendata unit nya dia akan melakukan kegiatan renovasi jadi untuk pengawasan tiap harinya nanti adalah bagian PIC Cluster. Setelah semua sudah tanda tangan baru dikeluarkan plakat izin renovasi yang disahkan atau ditandatangani oleh *customer service deap head*. Apabila sudah ditandatangani oleh *customer service deap head*. Plakat renovasi bisa dikirimkan ke pos *security* untuk disampaikan ke unit yang mengajukan renovasi tadi.

- Penulis : Dokumen dan persyaratan apa saja yang wajib dilengkapi oleh konsumen dalam proses pengajuan izin renovasi rumah?
- Narasumber1 : Untuk renovasi kecil cukup mengisi formulir, melampirkan bukti pembayaran kontribusi kawasan pembayaran, *fotocopy* pemilik, bukti pembayaran IPKL bulan berjalan, dan *fotocopy* Berita Acara Serah Terima (BAST). Untuk
- Penulis : Apa saja jenis-jenis izin renovasi yang ada di PT Mitra Sindo Sukses?
- Narasumber 1 : Jenis renovasi itu diklasifikasikan ada dua yaitu izin besar dan izin kecil. izin kecil yaitu izin yang durasi pekerjaannya maksimal 14 hari contohnya pekerjaan kecil seperti pengecatan ulang dinding dalam waktu maksimal 14 hari, untuk pekerjaan besar lebih dari satu bulan contohnya penambahan bangunan, pekerjaan interior, pemindahan ruangan, dan lain-lain.
- Penulis : Apakah ada perbedaan spesifik antara pengajuan izin renovasi besar dan renovasi kecil?
- Narasumber 1 : Ada, dari kedua izin tadi yang membedakan adalah untuk pekerjaan maksimal 14 hari kita mensyaratkan pembayaran kontribusi kawasan Rp500.000, untuk klasifikasi izin besar salah satu syarat izin tadi menggunakan deposit renovasi sebesar Rp3.000.000,00 jika rumah, dan ruko Rp6.000.000,00, disamping itu ada persyaratan dokumen yang di submit adalah gambar rencana renovasi, jika pekerjaannya penambahan pelebaran bangunan maka wajib melampirkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) perubahan. Jadi perbedaanya disitu deposit sama submit



© 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

dokumennya ada gambar rencana renovasi, untuk pekerjaan besarnya sendiri yaitu untuk membayar IPKL 6 bulan kedepan yang lainnya sama.

Penulis : Mengapa konsumen diwajibkan mengajukan izin renovasi sebelum melakukan renovasi rumah, apakah ada acuannya?

Narasumber 1 : Acuannya adalah ketika mengajukan izin renovasi itu kan ada submit gambar dan kita akan mereview apakah gambarnya memenuhi syarat atau membahayakan atau tidaknya.

Penulis : Apakah ada di PPJB?

Narasumber 1 : Ada di ppjb dan di tata tertib hunian. Tujuannya untuk mengatur renovasinya membuat rapih clusternya dan memudahkan pengawasan aktivitas keluar orang masuk dan aktivitas pekerjaan di dalam cluster

Penulis : Kendala apa saja yang sering terjadi dalam proses pengajuan izin renovasi?

Narasumber 1 : Kendala nya adalah konsumen kadang berat untuk bayar deposit renovasi atau membayar IPKL 6 bulan ke depan.

Penulis : Kendala internalnya sendiri apakah ada?

Narasumber 1 : Kendala internal biasa nya proses rooting persetujuan kadang kita kan mengestimasi 7 hari kerja bilamana ada salah satu bagian terkait PIC nya cuti atau ada pekerjaan lain maka tidak tepat tujuh hari kerja makanya jika sudah lengkap persyaratan maka paralel sudah bisa memulai persiapan pekerjaan seperti *loading material*, *loading alat*, itu suda boleh.

Penulis : Bagaimana cara penyelesaian kendala tersebut?

Narasumber 1 : Yaitu bisa paralel menunggu persetujuan tapi sudah bisa persiapan pekerjaan. Untuk cara penyelesaiannya dari pihak konsumennya sendiri itu kita mesti memberikan penjelasan yang logis dan masuk akal bahwa itu standar prosedur sebuah perusahaan, jika sudah diberikan pemahaman tetapi konsumen tidak mau melakukan maka tim *customer service* tidak akan mengeluarkan izin

Penulis : Apakah ada mekanisme pengawasan khusus terhadap pelaksanaan



© 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

renovasi ?

Narasumber 1 : Untuk pekerjaan penambahan bangunan tim PIC *cluster* mengecek berkala terkait kegiatannya seperti kegiatan pengecoran diawasi PIC *cluster* dan *security*, karena melibatkan kendaraan alat berat untuk mengatur *traffic* di dalam clusternya.

Penulis : Bagaimana alur pengembalian deposit renovasi setelah pekerjaan selesai?

Narasumber 1 : Bilamana sudah selesai renovasi konsumen bisa mengajukan refund deposit renovasi dengan mengisi berita acara penyelesaian renovasi (BAPR), setelah mengisi form BAPR, form tersebut di *rooting* ke PIC cluster pengelola untuk dilakukan pengecekan apakah kegiatan renovasinya berdampak ke lingkungan atau unit sebelahnya, jika terdampak maka deposit renovasi tidak bisa langsung di proses untuk refund harus dilakukan perhitungan kerugian dan konsumen menyelesaikan dulu, jika tidak ada kendala renovasi atau BAPR tadi bisa diproses ke Bagian Finance untuk pencairannya ada 30 hari kerja dari berkas diterima oleh Bagian Finance. Jika dalam waktu 3 bulan dari selesai pekerjaan renovasi konsumen tidak melakukan *refund* deposit dianggap hangus dan tidak dapat di *refund*.

Penulis : Bagaimana jika pemilik rumah tidak mengajukan izin, apakah akan dikenakan sanksi?

Narasumber 1 : Ada, maka sanksi nya akan di stop pekerjaannya sampai dia memenuhi syarat perizinan dan perusahaan berhak untuk menegur secara lisan dan tertulis dan melayangkan surat peringatan.

Penulis : Baik Pak, semua pertanyaan telah selesai. terimakasih untuk waktu yang telah diluangkan untuk saya.

Narasumber 1 : Sama-sama Dea.



© 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

Hari/Tanggal : Kamis, 4 Juni 2026
 Narasumber/Jabatan : Amelia/Staff
 Departemen : *Customer Service*
 Perusahaan : PT Mitra Sindo Sukses

Penulis : Selamat pagi bu, perkenalkan saya Ardea mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Prodi Administrasi Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penyusunan tugas akhir saya dengan judul prosedur pengajuan izin renovasi unit rumah pada Departemen *Customer Service* di PT Mitra Sindo Sukses.

Terima kasih atas kesediaan Ibu meluangkan waktu untuk menjadi narasumber dalam wawancara ini. Informasi yang Ibu sampaikan akan digunakan sebagai bahan penelitian akademik dan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Baik Ibu saya akan mulai mengajukan beberapa pertanyaan

Penulis : Bagaimana tahapan prosedur administrasi pengajuan izin renovasi rumah ?

Narasumber 2 : Iya baik, jadi prosedur renovasi rumah di wilayah JGC ini biasanya konsumen datang langsung ke kantor melakukan pengajuan renovasi rumah dengan datang ke kantor, lalu *Customer Service* akan membantu untuk memberikan dokumen persyaratan yang perlu konsumen isi dan lengkapi.

Penulis : oke, selanjutnya dokumen persyaratan apa saja yang wajib dilengkapi oleh konsumen dalam proses pengajuan izin renovasi rumah?

Narasumber 2 : Dokumennya terdiri dari pernyataan permohonan atau pengajuan izin renovasi unit rumah, dimulai dari informasi pemilik unit, lokasi, kontraktor atau penanggungjawab, lama dan jenis pekerjaan, beserta keterangan aturan yang wajib ditaati saat melakukan renovasi. Salah satunya diwajibkan untuk membayar uang jaminan sesuai kategori renovasi. Serta diwajibkan untuk



© 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

membayar uang kontribusi kawasan dan wajib lunas yang biasa kita sebut Iuran Pengelolaan Lingkungan dan Keamanan (IPKL) selama 6 bulan kedepan. Lalu kelengkapan dokumen seperti *fotocopy* KTP pemilik unit dan kontraktor atau penanggungjawab, *fotocopy* BAST atau surat pengalihan hak, gambar awal dan gambar perubahan renovasi, surat pernyataan bermaterai, tanda terima pembayaran deposit sesuai pengajuan, tanda terima pembayaran IPKL 6 bulan kedepan dan dokumen PBG dan itu jika diperlukan.

Penulis : Apa saja jenis-jenis izin renovasi yang ada di PT Mitra Sindo Sukses?

Narasumber 2 : Di Mitra Sindo Sukses sendiri hanya ada dua jenis izin renovasi yaitu izin renovasi besar dan izin renovasi kecil.

Penulis : Apakah ada perbedaan spesifik antara pengajuan izin renovasi besar dan renovasi kecil?

Narasumber 2 : Ya, pengajuan izin renovasi besar biasanya terkait dengan penambahan bangunan pada unit dan pada berapa lama izin tersebut diajukan. Izin renovasi besar biasanya dimulai dari masa pengerjaan lebih dari dua minggu sampai satu bulan. Sedangkan izin renovasi kecil biasanya terkait dengan pekerjaan yang tidak besar seperti interior, pengerjaan kanopi yang tidak terlalu besar lah ya, dan masa pengerjaan yang maksimal dilakukan dalam kurun waktu dua minggu.

Penulis : Lalu, mengapa konsumen diwajibkan mengajukan izin renovasi sebelum melakukan renovasi rumah, apakah ada acuannya? Apakah ada di PPJB?

Narasumber 2 : Ya, konsumen diwajibkan mengajukan renovasi sesuai dengan peraturan dalam PPJB Pasal 8 ayat 3 terkait renovasi terhadap unit. Dimana pemilik tidak diperbolehkan melakukan renovasi tanpa izin tertulis dari pengembang.

Penulis : selanjutnya Kendala apa saja yang sering terjadi dalam proses pengajuan izin renovasi?



© 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

Narasumber 2 : Kendalanya mungkin seperti, konsumen yang tidak melengkapi dokumen persyaratan yang sesuai dan gambar *design* yang tidak sesuai atau tidak mengikuti standar.

Penulis : Bagaimana cara penyelesaian kendala tersebut?

Narasumber 2 : ya paling, konsumen diharuskan untuk melengkapi seluruh dokumen persyaratan dan memberikan gambar *design* yang sesuai sehingga proses pengajuan berjalan dengan baik.

Penulis : Apakah ada mekanisme pengawasan khusus terhadap pelaksanaan renovasi ?

Narasumber 2 : Pengawasan terhadap pelaksanaan renovasi akan dilakukan oleh PIC lapangan dan petugas keamanan untuk area tersebut.

Penulis : Bagaimana alur pengembalian deposit renovasi setelah pekerjaan selesai?

Narasumber 2 : jika konsumen merasa proses renovasi sudah selesai, konsumen bisa datang kembali ke kantor untuk mengisi dokumen Berita Acara Penyelesaian Renovasi (BAPR), lalu akan diproses oleh *Town Management* untuk melakukan pengecekan langsung ke unit yang sudah selesai direnovasi dan jika sudah aman, maka akan diajukan ke bagian keuangan untuk pencairan dana deposit tersebut.

Penulis : Bagaimana jika pemilik rumah tidak mengajukan izin, apakah akan dikenakan sanksi?

Narasumber 2 : Jika tidak mengajukan izin renovasi, maka pengerjaan dan proses masuknya *material* akan diberhentikan oleh petugas keamanan atau PIC lapangan terkait.

Penulis : Baik, bu pertanyaan yang telah saya siapkan sudah selesai. Terima kasih banyak atas waktu, kesempatan, serta informasi yang telah Ibu berikan. Jawaban yang Ibu sampaikan sangat membantu dalam penyusunan penulisan tugas akhir saya, terimakasih bu selamat pagi.

Narasumber 2 : Baik, Pagi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Fachri Aditya, M.M.
NIP : 199102062022031005
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:
Nama Mahasiswa : Ardea Putri Pramesti Setiaji
NIM/Kelas : 2305311108/AB 6C
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit
Rumah Pada Departemen *Customer Service* di PT
Mitra Sindo Sukses

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar sidang ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 6 Juli 2026
Dosen Pembimbing

Fachri Aditya, M.M.
NIP. 199102062022031005



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 4 Surat Izin Penggunaan Data

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

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sutrisno
Jabatan : Section Head Customer Service
Perusahaan : PT Mitra Sindo Sukses
Alamat : Kantor CFU, Jl. Raya Cakung Cilincing Km.0,5, Cakung Timur,
Cakung , Jakarta Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ardea Putri Pramesti Setiaji
NIM : 2305311108
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari PT Mitra Sindo Sukses untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul: "Prosedur Pengajuan Izin Renovasi Unit Rumah Pada Departemen Customer Service di PT Mitra Sindo Sukses"

Selain itu, perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun.

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

Jakarta, 05 Juni 2026

 PT MITRA SINDO SUKSES

Sutrisno

Section Head Customer Service



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Dokumentasi

Gambar 1. Dokumentasi wawancara dengan *Staff Customer Service*



Gambar 2. Dokumentasi wawancara dengan *Section Head Customer Service*



Gambar 3. Renovasi kecil pengecatan area dinding luar



Gambar 4. Renovasi besar penambahan area belakang





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin

Page 2 of 74 - Integrity Overview

Submission ID: ttrcid::3618:146345241

11% 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

10%	Internet sources
3%	Publications
2%	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.

Page 2 of 74 - Integrity Overview

Submission ID: ttrcid::3618:146345241

NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 7 Hasil Cek AI

AI Detector by SciSpace

Ardea_final draft TA.pdf • 7 July 2026
13488 words (106924 characters)

Essentially Human 14%

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

AI weightage	Content weightage	Sentences
H Highly AI written	8% Content	46
M Moderately AI written	20% Content	113
L Lowly AI written	13% Content	70

JAKARTA