



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

**PROSEDUR MAINTENANCE
REMINDER AND APPOINTMENT
DALAM LAYANAN SERVIS MOBIL PADA
AUTO2000 CABANG PANGERAN JAYAKARTA**



ALYA AZZAHRA SAYYIDINA

NIM 2305311061

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

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

2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

- 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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Alya Azzahra Sayyidina
NIM : 2305311061
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur *Maintenance Reminder and Appointment* dalam Layanan Servis Mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta

Depok, 27 Juli 2026

Kepala Program Studi

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

Hak Cipta :

1. Dilanggang 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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Alya Azzahra Sayyidina
NIM : 2305311061
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur *Maintenance Reminder and Appointment* dalam Layanan Servis Mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta

Telah berhasil dipertahankan 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 : Selasa
Tanggal : 14 Juli 2026
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M.
NIP : 199102062022031005 (.....)
Penguji 1 : Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos. M.Si.
NIP : 198007112015041001 (.....)
Penguji 2 : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP : 196203061990032001 (.....)



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur *Maintenance Reminder and Appointment* dalam Layanan Servis Mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta” disusun berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan pengalaman yang diperoleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh bimbingan, arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Fachri Aditya, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Ikhsan Yudha Nugraha, selaku *Finance Administration Head* Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, Bapak Muhammad Mulyadi, selaku Kepala Bengkel Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, serta Ibu Lea Nika Fibriani, selaku pembimbing lapangan pada unit *Maintenance Reminder and Appointment* (MRA), yang telah memberikan kesempatan, arahan, dan pengetahuan kepada penulis selama pelaksanaan magang dan pengumpulan data.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis.



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

7. Teman-teman dan rekan-rekan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Depok, 14 Juli 2026

Alya Azzahra Sayyidina



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Tujuan Pelayanan	6
2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan	7
2.1.4 Pengertian Pelayanan Servis Mobil	8
2.1.5 Manfaat Pelayanan Servis Mobil	8
2.2 <i>Maintenance Reminder dan Appointment</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Maintenance Reminder Service</i>	10
2.2.2 Prosedur <i>Maintenance Reminder Service</i>	10
2.2.3 Pengertian <i>Appointment Service</i>	11
2.2.4 Prosedur <i>Appointment service</i>	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Visi Misi Perusahaan.....	16
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	16
3.4 Aktivitas Perusahaan	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	23

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

4.1	Prosedur <i>Maintenance Reminder</i>	23
4.1.1	Tarik Data dari Sistem	25
4.1.2	Pengelompokan Data Pelanggan.....	27
4.1.3	Validasi Data.....	29
4.1.4	Mengirim WhatsApp Blast	31
4.1.5	Respon Pelanggan terhadap <i>Reminder</i>	33
4.1.6	Pengumpulan Data <i>Booking Service</i>	34
4.1.7	Koordinasi Kebutuhan <i>Spare Part</i>	36
4.1.8	Proses Dilanjutkan ke <i>Appointment Service</i>	36
4.2	Prosedur <i>Appointment Service</i>	38
4.2.1	Pengajuan <i>Booking Service</i>	39
4.2.2	Menerima Permintaan <i>Booking Service</i>	42
4.2.3	Pengumpulan Data Pelanggan dan Kendaraan	43
4.2.4	Memeriksa Ketersediaan <i>Stall</i>	44
4.2.5	Menentukan Kebutuhan <i>Spare Part</i>	46
4.2.6	Input <i>Booking Service</i> ke Sistem.....	46
4.2.7	<i>Reminder Appointment</i>	48
4.2.8	Kendaraan Diterima dan Dilanjutkan Proses Servis	49
4.3	Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan <i>Maintenance Reminder</i> dan <i>Appointment Service</i>	51
4.3.1	Kendala <i>Maintenance Reminder</i>	51
4.3.2	Kendala <i>Appointment Service</i>	53
4.3.3	Solusi yang Diterapkan	55
BAB V	PENUTUP.....	57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR	PUSTAKA	60
LAMPIRAN		62



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 Toyota Auto2000	15
Gambar 3.2 Lokasi Perusahaan.....	15
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Toyota Auto2000	16
Gambar 4.1 Flowchart Maintenance Reminder	24
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Toyota Dealer Management System (TDMS)....	26
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi <i>Auto Intelligence</i> (AI).....	26
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi <i>Power BI</i>	27
Gambar 4.5 Pengelompokan Data Pelanggan.....	28
Gambar 4.6 Data Pelanggan yang Sudah Tervalidasi.....	30
Gambar 4.7 fitur WhatsApp Blast di sistem <i>Auto Intelligence</i>	32
Gambar 4.8 Tampilan Aplikasi <i>Dolphin</i>	34
Gambar 4.9 Flowchart Appointment Service.....	39
Gambar 4.10 Chat WhatsApp Pelanggan.....	41
Gambar 4.11 Tampilan Website <i>Digiroom</i>	42
Gambar 4.12 Data Appointment service lewat Telepon	44
Gambar 4.13 Tampilan Ketersediaan Stall Service	45
Gambar 4.14 Data Booking Service pada Sistem.....	48
Gambar 4.15 Kendaraan Diterima untuk Proses Servis.....	50



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Observasi.....	62
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	65
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	68
Lampiran 4 Berkas <i>Appointment Booking</i>	79
Lampiran 5 Perintah Kerja Bengkel.....	80
Lampiran 6 SOP Telepon MRA.....	81
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	82
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin.....	83





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

Layanan servis kendaraan merupakan salah satu bentuk pelayanan purna jual yang memiliki peran penting dalam industri otomotif. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga membangun hubungan yang baik serta menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Ariyanto, dkk. (2024:2) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik menjadi bagian penting dalam mendukung hubungan perusahaan dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyelenggarakan pelayanan yang terorganisir agar pelanggan memperoleh layanan servis yang sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam memberikan layanan servis kendaraan, perusahaan juga perlu menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, terutama terkait informasi mengenai jadwal servis berkala. Salah satu bentuk komunikasi tersebut diwujudkan melalui *maintenance reminder* yang dikirimkan kepada pelanggan melalui media komunikasi seperti WhatsApp maupun telepon, serta *appointment* yang digunakan untuk membantu pelanggan melakukan pemesanan jadwal servis sesuai waktu yang diinginkan. *maintenance reminder* berfungsi sebagai pengingat kepada pelanggan mengenai waktu servis berkala, sedangkan *appointment* digunakan untuk membantu pelanggan melakukan pemesanan jadwal servis sesuai dengan waktu yang diinginkan. Kedua layanan tersebut memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan servis kendaraan kepada pelanggan.

Agar pelaksanaannya berjalan dengan baik, *maintenance reminder* dan *appointment* perlu dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas dan terstruktur sehingga setiap tahapan pelayanan dapat berlangsung sesuai dengan ketentuan perusahaan. Definisi layanan pelanggan mencakup berbagai aspek, mulai dari komunikasi antara perusahaan dan pelanggan,



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

resolusi masalah, dukungan teknis, hingga pengalaman pengguna yang menyeluruh (Ariyanto, dkk., 2024:24). Oleh karena itu, pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment* perlu dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan layanan servis kendaraan Toyota yang telah menerapkan *maintenance reminder* dan *appointment* dalam kegiatan layanan servis mobil. Berdasarkan kegiatan magang yang dilakukan penulis pada bagian *Maintenance Reminder and Appointment* (MRA), pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment* dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari pengelolaan data pelanggan, penyampaian pengingat servis kepada pelanggan melalui WhatsApp Blast, hingga pengaturan jadwal servis kendaraan. Selain itu, penulis juga terlibat dalam pengelolaan data pelanggan dan administrasi layanan servis yang berkaitan dengan pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai prosedur *maintenance reminder* dan *appointment* dalam layanan servis mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta yang dituangkan dalam tugas akhir berjudul “Prosedur *Maintenance reminder and Appointment* dalam Layanan Servis Mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur *maintenance reminder* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?
- b. Bagaimana prosedur *appointment* dalam layanan servis mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?
- c. Apa kendala dan solusi dalam pelaksanaan *maintenance reminder and appointment* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?



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

1.3 Tujuan

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

- a. Menjelaskan prosedur *maintenance reminder* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta.
- b. Menjelaskan prosedur *appointment* dalam layanan servis mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta.
- c. Menjelaskan kendala dalam pelaksanaan *maintenance reminder and appointment* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai prosedur *maintenance reminder and appointment* dalam layanan servis mobil serta penerapannya pada dunia kerja.
- b. Bagi Perusahaan
Menjadi bahan informasi mengenai pelaksanaan *maintenance reminder and appointment* dalam mendukung layanan servis mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta.
- c. Bagi Institusi
Menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D3 Administrasi Bisnis dalam penyusunan tugas akhir yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan administrasi layanan servis.
- d. Bagi Ilmu Pengetahuan
Menambah wawasan mengenai penerapan prosedur *maintenance reminder and appointment* dalam layanan servis mobil.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga metode



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

tersebut digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penyusunan tugas akhir.

a. Observasi

Menurut Ardiansyah, dkk. (2023:2), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati serta mencatat perilaku, interaksi, dan kondisi yang terjadi pada objek penelitian. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi secara langsung mengenai aktivitas yang berlangsung di lapangan.

Pada penyusunan tugas akhir ini, observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, khususnya pada bagian *Maintenance Reminder and Appointment* (MRA). Kegiatan observasi difokuskan pada proses *maintenance reminder, appointment service*, penggunaan sistem pendukung pekerjaan MRA, serta koordinasi antara petugas MRA dengan *Service Advisor* (SA) maupun bagian terkait lainnya. Dokumentasi kegiatan observasi dan catatan hasil observasi disajikan pada Lampiran 1.

b. Wawancara

Menurut Ardiansyah, dkk. (2023:2), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta pandangan mereka terhadap topik penelitian.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas *Maintenance Reminder and Appointment* (MRA) dan *Service Advisor* (SA) di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai prosedur *maintenance reminder, appointment service*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta solusi yang diterapkan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut. Pedoman wawancara dan transkrip hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 2 dan Lampiran 3.



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

c. Dokumentasi

Menurut Ardiansyah, dkk. (2023:2), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai pendukung data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Pada penyusunan tugas akhir ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data tugas akhir berupa dokumen pendukung, foto kegiatan, serta data yang berkaitan dengan pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment service* di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta. Seluruh dokumen tersebut disajikan pada Lampiran 4, Lampiran 5, dan Lampiran 6.



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 hasil menyusun tugas akhir mengenai prosedur *maintenance reminder* dan *appointment service* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur *maintenance reminder* di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu tahap pemberitahuan (*notification*), perencanaan dan pengendalian (*planning and controlling*), pelaksanaan (*implementation*), dan penyelesaian (*completion*). Kegiatan *maintenance reminder* diawali dengan pengambilan dan validasi data pelanggan serta kendaraan dari sistem perusahaan, kemudian dilanjutkan dengan pengiriman *reminder* melalui WhatsApp Blast dan telepon, serta diakhiri dengan monitoring hasil *reminder* dan tindak lanjut berupa penawaran *appointment service* kepada pelanggan yang bersedia melakukan servis kendaraan.
- b. Pelaksanaan *appointment service* di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta dilakukan melalui beberapa tahapan yang dimulai dari pelanggan mengajukan *appointment* melalui berbagai media yang tersedia, penerimaan dan pencatatan data pelanggan, pengaturan jadwal servis berdasarkan ketersediaan *stall*, pencatatan *appointment* ke dalam sistem, hingga monitoring kehadiran pelanggan pada hari pelaksanaan servis. Proses tersebut membantu perusahaan mengatur kapasitas pelayanan dan memberikan kepastian jadwal servis kepada pelanggan.
- c. Pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment service* masih menghadapi beberapa kendala, yaitu data pelanggan yang tidak valid, pelanggan yang tidak merespons *reminder*, rendahnya kesadaran pelanggan terhadap pentingnya servis berkala, sistem yang berjalan lambat, ketidaksesuaian kehadiran pelanggan dengan jadwal *booking*, *non-show booking*, serta koordinasi antara SA dan MRA yang belum



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

optimal. Untuk mengatasi kendala tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan validasi data pelanggan, menggunakan dua metode *reminder*, mengembangkan sistem *Auto Intelligence* (AI), dan memperkuat koordinasi antarbagian dalam perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penyusunan tugas akhir yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, yaitu sebagai berikut:

- a. Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta diharapkan dapat melakukan pembaruan data pelanggan secara berkala, terutama terhadap nomor telepon pelanggan, sehingga pelaksanaan *maintenance reminder* dapat dilakukan dengan lebih efektif dan tepat sasaran.
- b. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan edukasi kepada pelanggan mengenai pentingnya melakukan servis berkala sesuai waktu atau jarak tempuh yang ditentukan agar kesadaran pelanggan terhadap perawatan kendaraan semakin meningkat.
- c. Perusahaan diharapkan dapat mengembangkan fitur pengingat otomatis (*automatic reminder*) yang terintegrasi dengan sistem *appointment service* sehingga pelanggan memperoleh notifikasi secara berkala tanpa bergantung pada satu media komunikasi saja.
- d. Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta diharapkan dapat meningkatkan integrasi sistem antara MRA dan *Service Advisor* agar informasi mengenai *booking service* dapat diterima secara *real-time* dan meminimalkan terjadinya keterlambatan informasi.
- e. Perusahaan disarankan menyelenggarakan pelatihan atau sosialisasi secara berkala mengenai penggunaan aplikasi pendukung pelayanan, seperti TDMS dan *Auto Intelligence*, agar seluruh *Service Advisor* memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur dan penggunaan sistem sehingga koordinasi antarbagian dapat berlangsung lebih efektif.

- f. Perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan *maintenance reminder* dan *appointment service*, khususnya terkait tingkat *non-show booking* dan efektivitas *reminder* yang diberikan kepada pelanggan.



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





DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Marita, P. (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan* (E. Damayanti, Ed.; 1st ed.). Bandung: Widina Media Utama.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Farid, M. (2022). *Model Service Quality Industri Otomotif: Konsep dan Aplikasi Pengukuran Kualitas Jasa* (H. Upu, Ed.). Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Hui, L. Y., & Teo, P.-C. (2024). An Implementation of Digital Platform to Enhance the Appointment Scheduling System. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(2), 402–416. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i2/20635>
- Pranowo, I. D. (2019). *Sistem dan Manajemen Pemeliharaan (Maintenance: System and Management)* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima* (I. Hamsar, Ed.; 1st ed.). Makassar: Tahta Media Group.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rødseth, H., Schjølberg, P., & Marhaug, A. (2017). Deep digital maintenance. *Advances in Manufacturing*, 5(4), 299–310. <https://doi.org/10.1007/s40436-017-0202-9>
- Tani, S. L. (2020). Perancangan Sistem Pemeliharaan Mobil Berbasis Proximity Menggunakan Metode Location Based Service. *Tematika: Jurnal Penelitian Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8, 43–52.

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

<https://doi.org/https://doi.org/10.56963/tematika.vi.259>

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.).

Yogyakarta: Penerbit ANDI.





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 Lembar Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Indikator Observasi	Ya	Tidak	Keterangan
A. Tahap <i>Notification (Maintenance Reminder)</i>					
1	Identifikasi kendaraan servis	Petugas mengidentifikasi kendaraan yang telah mendekati jadwal servis.	✓		
2	Penentuan target reminder	Petugas menentukan pelanggan yang akan menerima <i>maintenance reminder</i> .	✓		
B. Tahap <i>Planning and Controlling</i>					
3	Persiapan data pelanggan	Petugas menyiapkan data pelanggan dan kendaraan sebelum <i>reminder</i> dilakukan.	✓		
4	Validasi data	Petugas memeriksa kelengkapan data pelanggan dan kendaraan.	✓		
5	Persiapan media	Petugas menyiapkan media yang akan digunakan untuk pelaksanaan <i>reminder</i> .	✓		
C. Tahap <i>Implementation</i>					
6	Pelaksanaan <i>reminder</i>	Petugas menyampaikan <i>reminder</i> kepada pelanggan melalui media komunikasi yang tersedia.	✓		
7	Komunikasi dengan pelanggan	Petugas memberikan informasi mengenai	✓		

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

		jadwal servis kepada pelanggan.			
8	Koordinasi	Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait apabila diperlukan.	✓		
D. Tahap Completion					
9	Pencatatan hasil	Petugas mencatat hasil pelaksanaan <i>reminder</i> .	✓		
10	Monitoring	Petugas melakukan monitoring terhadap hasil <i>reminder</i> .	✓		
11	Tindak lanjut	Petugas menindaklanjuti pelanggan sesuai respons yang diberikan.	✓		
E. Customer Make Appointment					
12	Pengajuan <i>appointment</i>	Pelanggan mengajukan permintaan <i>appointment</i> kepada perusahaan.	✓		
13	Penerimaan <i>appointment</i>	Petugas menerima permintaan <i>appointment</i> dari pelanggan.	✓		
F. Receiving Phone Calls or Emails					
14	Pengumpulan informasi	Petugas memperoleh informasi yang diperlukan untuk membuat <i>appointment</i> .	✓		
G. Appointment Arrangement					
15	Pengaturan jadwal	Petugas menentukan jadwal pelayanan sesuai kapasitas pelayanan yang tersedia.	✓		



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

16	Koordinasi pelayanan	Petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait apabila diperlukan.	✓		
H. <i>Appointment Scheduled and Recorded</i>					
17	Pencatatan <i>appointment</i>	Petugas mencatat <i>appointment</i> ke dalam sistem perusahaan.	✓		
18	Perubahan <i>appointment</i>	Petugas melakukan perubahan data <i>appointment</i> apabila diperlukan.	✓		
I. <i>Done</i>					
19	Konfirmasi <i>appointment</i>	Petugas melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum pelaksanaan servis.	✓		
20	Monitoring <i>appointment</i>	Petugas melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan <i>appointment</i> .	✓		
21	Tindak lanjut	Petugas melakukan tindak lanjut apabila pelanggan tidak hadir sesuai jadwal.	✓		



Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Informan 1

Waktu wawancara : 11 Juni 2026
Narasumber : Lea Nika Fibriani
Jabatan : Petugas *Maintenance Reminder and Appointment*
Tujuan : Mengetahui prosedur

Pertanyaan wawancara:

1. Bagaimana prosedur *maintenance reminder* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?

Tahap *Notification* (Pemberitahuan)

- a. Apa tujuan pelaksanaan *maintenance reminder* kepada pelanggan?
- b. Bagaimana perusahaan menentukan pelanggan yang perlu diingatkan untuk melakukan servis berkala?

Tahap *Planning and Controlling* (Perencanaan dan Pengendalian)

- c. Data apa saja yang harus dipersiapkan sebelum melakukan *maintenance reminder*?
- d. Dari mana sumber data pelanggan diperoleh?
- e. Bagaimana proses pengecekan data pelanggan sebelum *maintenance reminder* dilakukan?

Tahap *Implementation* (Pelaksanaan)

- f. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan *maintenance reminder*?
- g. Bagaimana langkah-langkah pelaksanaan *maintenance reminder* kepada pelanggan?
- h. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan *maintenance reminder*?
- i. Bagaimana proses apabila pelanggan merespons *maintenance reminder* hingga menjadi *appointment service*?

Tahap *Completion* (Penyelesaian)

- j. Bagaimana perusahaan mengetahui bahwa *maintenance reminder* telah berhasil disampaikan kepada pelanggan?
- k. Apakah dilakukan pencatatan atau monitoring terhadap hasil *maintenance reminder*?

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

l. Bagaimana tindak lanjut apabila pelanggan tidak merespons *maintenance reminder*?

2. Bagaimana prosedur *appointment* dalam layanan servis mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?

Customer Make Appointment

a. Bagaimana pelanggan dapat melakukan *appointment service*?

Receiving Appointment Request

b. Informasi apa saja yang harus diperoleh sebelum membuat *appointment*?

c. Bagaimana pengecekan ketersediaan jadwal servis dilakukan?

Appointment Arrangement

d. Bagaimana proses *appointment* sejak pelanggan menghubungi Auto2000 hingga jadwal servis ditentukan?

e. Siapa saja yang terlibat dalam proses *appointment service*?

f. Bagaimana koordinasi antara Petugas MRA dengan *Service Advisor* maupun bagian lain dalam proses *appointment*?

Appointment Scheduled and Recorded

g. Bagaimana proses pencatatan *appointment* setelah jadwal disepakati?

h. Sistem atau aplikasi apa yang digunakan dalam proses *appointment service*?

i. Bagaimana prosedur apabila pelanggan mengubah jadwal *appointment*?

j. Bagaimana prosedur apabila pelanggan membatalkan *appointment*?

Done

k. Bagaimana penanganan pelanggan yang tidak datang sesuai jadwal *appointment*?

l. Apakah terdapat tindak lanjut kepada pelanggan yang tidak hadir sesuai jadwal?

3. Apa kendala dan solusi dalam pelaksanaan *maintenance reminder* and *appointment* pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta?

Kendala

a. Kendala apa yang paling sering terjadi dalam pelaksanaan *maintenance reminder*?



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. Apakah terdapat kendala terkait data pelanggan?
- c. Apakah terdapat kendala dalam menghubungi pelanggan?
- d. Kendala apa yang paling sering terjadi dalam pelaksanaan *appointment service*?
- e. Apakah terdapat kendala dalam penjadwalan servis?
- f. Apakah terdapat kendala terkait penggunaan sistem?

Solusi

- g. Bagaimana perusahaan mengatasi nomor pelanggan yang tidak aktif?
- h. Bagaimana perusahaan memperbarui data pelanggan?
- i. Bagaimana perusahaan mengatasi pelanggan yang tidak merespons *maintenance reminder*?
- j. Bagaimana perusahaan mengatasi pelanggan yang tidak hadir setelah melakukan *appointment*?
- k. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar *maintenance reminder* dan *appointment service* berjalan lebih efektif?

Informan 2

Waktu wawancara : 11 Juni 2026
Narasumber : Sartoni
Jabatan : Petugas *Service Advisor*
Tujuan : Mengetahui prosedur

1. Bagaimana peran *Service Advisor* dalam proses *appointment service*?
2. Bagaimana koordinasi antara *Service Advisor* dan MRA?
3. Kendala apa yang sering ditemukan saat pelanggan datang berdasarkan *appointment*?
4. Apakah terdapat pelanggan yang datang tidak sesuai dengan data *booking* ?
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki dalam proses *maintenance reminder* dan *appointment service*?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Informan 1

Nama Narasumber	: Lea Nika Fibriani
Usia Narasumber	25 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Narasumber	
Jabatan Narasumber	: Petugas <i>Maintenance Reminder and Appointment</i>
Topik Wawancara	: Prosedur <i>Maintenance Reminder and Appointment</i> dalam Layanan Servis Mobil Pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta
Waktu Wawancara	: 11 Juni 2026
Lokasi Wawancara	: Kantor Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta Jl. Pangeran Jayakarta No.9-11, RT.9/RW.4, Pinangsia, Kec. Taman Sari, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11110
Pewawancara	: Oke, udah aku rekam. Pertama, aku mau kenalan dulu sama Kakak sebelum kita memulai pertanyaan-pertanyaan. Pertama, aku mau tanya nama, umur, divisi, dan bagian Kakak.
Informan	: Oke, perkenalkan nama aku Lea. Umur aku 25 tahun. Saat ini aku kerja di Auto2000 di bagian MRA, tepatnya di Divisi <i>Service</i> .
Pewawancara	: Pertama, berarti aku mau tanya dulu singkatan dari MRA itu apa sih, Kak?
Informan	: MRA itu kepanjangannya yaitu <i>Maintenance Reminder and Appointment</i> .
Pewawancara	: Jadi tugas utamanya itu kira-kira apa dulu kalau di MRA?

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

- Informan : Jadi, MRA itu ada dua bagian, yaitu yang tadi disampaikan dari kepanjangan MRA, yaitu yang pertama *Reminder*, yang kedua adalah *Appointment*.
- Pewawancara : Oke, kalau gitu aku masuk ke pertanyaan pertama. Pertama itu aku mau tanya tentang prosedur. Prosedur di *maintenance reminder* dulu. Kira-kira bagaimana prosedur *maintenance reminder* di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta ini mulai dari persiapan atau sampai tindak lanjutnya?
- Informan : Baik, kalau untuk prosedur dari *maintenance reminder* tersebut, yang pertama aku lakukan biasanya setiap awal bulan, aku akan buat pengelompokan data dulu dari database yang ada di sistem Auto2000 mengenai dari program-program kendaraan, kemudian dari terakhir servisnya, kira-kira mana saja yang perlu di-*reminder*. Kemudian baru aku mulai *reminder* melalui WA Blaster yaitu dari aplikasi salah satu Auto2000 juga namanya *Auto Intelligence*. Kemudian setelah di-*reminder* menggunakan WA Blast, aku akan *reminder* juga via telepon, jadi dua kali *reminder*.
- Pewawancara : Berarti di *maintenance reminder* ini data-data yang perlu dipersiapkan apa aja?
- Informan : Kalau untuk datanya sih yang pasti aku butuh data dari kendaraan itu sendiri. Kira-kira kendaraan ini nomor polisinya berapa, kemudian tipenya apa, masih ada program atau tidak, masih ada *warranty*-nya atau tidak, seperti itu. Kemudian juga dari data customer-nya, dari nama customer, kemudian nomor handphone customer-nya.
- Pewawancara : Kalau gitu sumber data tersebut itu diperolehnya dari mana?
- Informan : Kalau sumber data kita sudah disupply dari pusat melalui sistem-sistem Auto2000, yaitu bisa ditarik dari sistem yang pertama itu ada di TDMS, sistem yang kedua itu *Auto Intelligence*, dan juga sistem yang ketiga kita juga bisa ambil dari Power BI.
- Pewawancara : Berarti sebelum melakukan *maintenance reminder* tersebut, apakah data-datanya itu dicek dulu atau langsung di-*reminder* apa gimana?

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

Ya, pasti dicek dulu. Dari yang tadi udah aku sampaikan, aku pasti cek dulu kendaraan tersebut masih ada programnya atau tidak untuk bisa aku tawarkan.

Informan : Kemudian, aku cek juga kendaraan tersebut sebetulnya di bulan ini itu sudah melakukan *service* atau belum, sudah *servicedi* Cabang Jayakarta kah atau sudah servis di cabang yang lain, karena kita di sistem Auto2000 bisa melihat history *servicedi* seluruh cabang Auto2000.

Pewawancara : Kalau gitu media apa aja yang biasanya digunakan untuk *maintenance reminder* ini?

Informan : Untuk media mungkin lebih ke media *reminder*-nya ya. Kalau media *reminder*-nya itu dari sistem *Auto Intelligence* yang tadi sudah aku sebutkan. Di sana kita bisa melakukan WA Blast secara langsung. Jadi datanya sudah ada, kemudian kita tinggal klik saja dan data sudah otomatis akan terkirimkan ke customer. Dan untuk aplikasi pendukungnya itu namanya Dolphin, di mana ketika customer membalas WhatsApp dari pesan yang udah kita balas, sudah kita blast, nanti kita bisa balas chat itu dari customer, seperti itu. Dan juga media yang lain juga via telepon.

Pewawancara : Terus kalau misalnya proses pelanggan itu merespon *reminder* yang udah dikirim sampai menjadi *booking service* itu gimana?

Informan : Baik, setelah si customer respon biasanya kita akan menanyakan keperluan dia merespon itu apa, apakah mau langsung *booking service* ataukah mungkin mau konsultasi *service*. Kalau semisal mau *booking service*, kita akan kirimkan data-data apa saja yang perlu mereka isi sebagai data yang perlu kita input untuk *booking service*.

Pewawancara : Ada divisi lain yang terlibat? Divisi atau bagian lain yang terlibat gak dalam proses *maintenance reminder* ini?

Informan : Divisi lain yang terlibat tentu saja ada ya, karena kita bekerja pasti saling, saling...

Pewawancara : Berhubungan?

Informan : Berhubungan. Ya, betul. Saling berhubungan. Yang pertama, MRA juga berhubungan dengan petugas *Service Advisor*, di mana divisi ini itu bertugas untuk melayani customer. Apa hubungannya? Jadi hubungannya si SA ini juga ada tanggung jawab juga untuk *me-reminder*

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

customer yang sebelumnya mereka tangani. Jadi sebagai MRA aku akan berikan data valid kepada masing-masing SA untuk mereka bantu *reminder* juga. Kemudian juga MRA juga terhubung dengan divisi spare part, di mana ketika customer ingin melakukan *booking* dan ada pergantian spare part, kita perlu *booking* -kan dengan divisi spare part.

Pewawancara : Kalau gitu cara perusahaan tahu *reminder*-nya itu udah sampai ke customer itu gimana?

Informan : Baik, kalau mengenai hal tersebut, sebetulnya sudah ada di sistem Auto2000 atau Intelligent. Di situ juga sudah ada dashboard dari hasil blast *reminder* yang sudah dilakukan oleh MRA.

Pewawancara : Oke, terus aku masuk ke pertanyaan tentang *appointment service*, tadi kan *maintenance*, gimana prosedur *appointment service* ini sendiri di Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta, mulai dari pelanggan melakukan *booking* atau sampai kendaraan datang untuk servis?

Informan : Baik, untuk prosedurnya mengenai *appointment* atau *booking service*, sebetulnya customer itu bisa melakukan *booking service* dari banyak sumber, yaitu dari membalas pesan blast dari MRA, kemudian dari chat WA bisnis Cabang Jayakarta, kemudian melalui telepon Cabang Jayakarta, bisa juga melalui aplikasi Auto2000 yaitu Digiroom. Kemudian MRA sendiri untuk melakukan *booking service* itu ada data-data yang diperlukan. Jadi kita perlu konfirmasi mengenai nama customer, kemudian nomor handphone customer. Kemudian data kendaraannya dari nomor platnya, kemudian dari tipe kendaraannya, dari keluhan *service* atau jenis *service* yang ingin dilakukan, tanggal *service* dan juga jam kedatangannya. Kemudian selain kita *membooking* kan, sebagai MRA kita juga wajib untuk melakukan *reminder* dari *booking* tersebut, yaitu dilakukan H-1 sehari sebelumnya dan juga J-1 atau satu jam sebelum kendaraan itu datang.

Pewawancara : Oke, kalau gitu cara MRA mengecek ketersediaan jadwal servis itu gimana?

Informan : Kalau mengenai hal tersebut, di sistem Auto2000 itu langsung tersedia atau terlihat ketika kita *booking*, stall mana yang masih kosong. Jadi MRA bisa langsung *nge-track* kira-kira stall mana saja, jam berapa yang bisa kita tawarkan ke customer.



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

- Pewawancara : Oke, terus berarti sistem sama aplikasi yang digunain itu ya tadi dua itu aja ya? TDMS sama AI aja kan ya, Kak?
- Informan : Yes, betul. Itu sih yang paling sering kita gunakan sih.
- Pewawancara : Oke, terus kalau misalnya di *appointment* ini ada bedanya nggak? Keterlibatan divisi atau bagian-bagian lain sama *appointment service* atau sama aja kayak di *maintenance*?
- Informan : Baik, kalau di *appointment* sendiri sebetulnya memang tidak hanya MRA saja yang bisa *membooking* kan customer, tapi juga SA selaku petugas yang melakukan penerimaan kepada customer. Karena SA ini sering, ibaratnya, selalu langsung terhubung dengan customer. Kadang customer jauh lebih percaya untuk langsung *booking service* dengan masing-masing SA-nya. Sehingga sistem Auto2000 itu juga mendukung untuk SA langsung *mem-booking* kan dan masuk sistem ke MRA.
- Pewawancara : Kalau misalnya ada pelanggan yang mau tiba-tiba ngubah jadwal gitu, kira-kira ada prosedur khususnya nggak?
- Informan : Untuk ubah jadwal sih yang pasti, yang penting kita pastikan saja mengenai ketersediaan stall-nya dan juga jadwal kosong customer. Ini juga kalau semisal memang itu keluhan yang berat, kita juga perlu cek nih untuk WIP atau kendaraan yang masih dalam proses berjalan di stall. Kalau seandainya memang masih banyak keluhan-keluhan di hari tersebut atau di minggu tersebut, maka pasti kita akan alihkan ke minggu berikutnya.
- Pewawancara : Kalau pelanggan batalin *appointment*?
- Informan : Untuk batal sendiri sih sebetulnya tinggal dibatal saja di sistem, cuma itu akan berdampak dengan KPI MRA yaitu mengenai performance *booking rate*, di mana ketika customer itu cancel maka akan terjadi non-show *booking* dan itu wajib di bawah 10% dari customer yang *booking* di bulan tersebut.
- Pewawancara : Non-show *booking* itu maksudnya gimana?
- Informan : Non-show itu artinya berarti customer-nya tidak jadi datang ketika dia sudah *booking* , jadi tidak show atau kita bisa menyebutnya non-show.
- Pewawancara : Oke, kalau penanganan pelanggan yang tetap datang gitu tapi gak sesuai sama jadwal yang seharusnya itu gimana?

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

Informan	:	Kalau semisal nya memang cuma beda jam aja. Misal nya customer telat 1 jam dari jadwal nya dia, maka stall yang seharusnya dipakai oleh kendaraan tersebut akan kita gunakan terlebih dahulu untuk kendaraan yang lain, jadi customer perlu menunggu lagi sampai ada stall yang kosong.
Pewawancara	:	Kalau nggak hadir, tindak lanjut nya?
Informan	:	Kalau seandainya sampai sore, kita sudah bantu <i>reminder</i> dari H-1 dan J-1, tapi ternyata tidak ada respon. Biasanya sebelum close di sore hari, sebagai MRA aku akan konfirmasi ulang tentang kehadiran customer, sekiranya alasan tidak hadir nya kenapa, dan juga kita akan menawarkan untuk dijadwalkan ulang di hari yang lain.
Pewawancara	:	Kalau sejauh ini, kendala apa aja yang paling sering dihadapi selama pelaksanaan <i>maintenance reminder</i> dan <i>appointment service</i> sendiri?
Informan	:	U Untuk kendala yang pertama itu mengenai validasi data customer. Jadi data customer ini didapatkan ketika kendaraan itu melakukan pembelian di Auto2000 maupun ketika <i>service</i> di Auto2000. Dan kalau untuk <i>reminder</i> sendiri memang kita menggunakan data contact person yang diisi oleh SA saat dia melakukan <i>service</i> . Jadi MRA sendiri memang sangat berharap kepada petugas SA agar pengisian data customer betul-betul divalidasi nomor yang benar. Itu untuk yang pertama. Yang kedua mungkin lebih ke tantangan ya. Tantangannya itu sebagian besar kita harus bisa meyakinkan customer bahwa kalau sudah waktunya <i>service</i> itu memang wajib untuk <i>service</i> , yaitu setiap 6 bulan atau 10.000 km, mana dulu yang lebih cepat tercapai.
Pewawancara	:	Kalau di sistem nya sendiri ada kendala juga nggak, Kak?
Informan	:	Kalau sistem nya sendiri sih memang kalau dari yang tadi disebutkan kan ada dua ya, TDMS dan juga AI. Kalau yang TDMS sendiri itu aplikasi yang paling lama dari pertama ada. Memang untuk saat ini sistem nya sudah sangat lemot sekali. Jadi akhirnya Auto2000 baru-baru ini membuat aplikasi baru yang tadi disebutkan yaitu AI atau <i>Auto Intelligence</i> . Walaupun memang tools-nya itu tidak sebanyak yang di TDMS, tapi itu cukup meringankan pekerjaan MRA.
Pewawancara	:	Kalau di penjadwalannya itu nggak ada kendala kah?

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

Informan : Penjadwalannya Alhamdulillah lebih baik ketika ada si AI ini, karena sebelumnya kalau di TDMS itu cukup lemot sekali, jadi sangat menghambat pekerjaan sih.

Pewawancara : Tapi perusahaan sendiri kayak Auto2000 sendiri ada nggak penanganan atau solusi buat masalah tadi? Kayak masalah data, kalau aplikasi kan udah ada AI, kalau data?

Informan : Baik, kalau untuk data sih sejauh ini dari cabang sendiri ya, kami, saya sebagai MRA, sudah coba diskusi dengan pihak SA langsung dan juga pihak kepala bengkel mengenai SOP dari data validasi customer ketika kedatangan service agar database-nya itu lebih valid.

Pewawancara : Kalau gitu, menurut Kak Lea sendiri, apa yang perlu ditingkatkan agar *maintenance reminder* dan *appointment* ini berjalan lebih efektif atau lebih lancar?

Informan : Kalau yang dari saya ini sih, masukannya, di *reminder* ini kan sebetulnya kan kita tidak bekerja sendiri ya. Ada divisi-divisi lain seperti SA dan juga spare part. Jadi aku sih berharapnya kita sesama divisi itu bisa saling bekerja sama, yaitu dari SA bisa mengisi data lebih valid, kemudian bisa membantu customer yang masing-masing untuk di-*reminder service*, kemudian dari pihak spare part agar menyiapkan spare part di waktu yang memang sudah kami jadwalkan dengan customer.

Pewawancara : Oh iya, yang tadi soal pelanggan. Kira-kira kalau misalnya ada yang gak ngerespon *reminder* gitu biasanya kayak gimana, Kak? Itu termasuk kendala juga kan ya?

Informan : Sebetulnya pasti banyak ya customer yang tidak merespon karena kita sebagai, kalau misalkan kita ditempatkan sebagai pelanggan atau konsumen, itu pasti kita juga akan mungkin jika di-*reminder* secara terus-menerus akan terganggu juga, seperti itu. Jadi kalau dari kami sih makanya kita ada dua kali *reminder* ya, dari WA dan juga di telepon. Jadi kalau dari WA ternyata tidak membalas dan juga tidak melakukan *booking*, maka kita akan melakukan via telepon, seperti itu.

Pewawancara : Berarti tujuan dari bagian MRA ini sendiri ya untuk *maintenance reminder* ke pelanggan sama untuk menghubungi pelanggan dan untuk membuat *appointment* gitu aja ya?

Informan : Yes, betul. Itulah...



© 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

Pewawancara : Intinya gitu ya.
Informan : Betul, tujuan atau tugas utama MRA
Pewawancara : Oke, segitu aja pertanyaan dari aku. Terima kasih.

Informan 2

Nama Narasumber : Sartoni
Usia Narasumber : 49 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Narasumber :
Jabatan Narasumber : Petugas *Service Advisor*
Topik Wawancara : Prosedur *Maintenance Reminder and Appointment* dalam Layanan Servis Mobil Pada Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta
Waktu Wawancara : 11 Juni 2026
Lokasi Wawancara : Kantor Auto2000 Cabang Pangeran Jayakarta
Jl. Pangeran Jayakarta No.9-11, RT.9/RW.4,
Pinangsia, Kec. Taman Sari, Kota Jakarta Barat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11110

Pewawancara : Oke, aku mulai ya Pak. Izin wawancara. Pertama, aku mau nanya dulu umur, eh nama, umur divisi dan bagian Bapak.

Informan : Nama Sartoni, umur 49 tahun, Divisi *Service*, posisi di *Service Advisor*.

Pewawancara : Oke, jadi aku mau nanya-nanya tentang SA di bagian *appointment servicedan maintenance reminder*. Peran SA sendiri dalam proses *appointment service* dan *maintenance reminder* itu apa pak?

Informan : Peran SA di posisi itu pertama memberikan atau mengingatkan customer tentang jadwal *service*, kemudian mengarahkan customer untuk melakukan *appointment* atau perjanjian sebelum datang ke bengkel.

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

Tujuannya supaya setempat atau setahunnya atau seperti yang diperlukan kita siapkan dahulu.

Pewawancara : Oke, terus koordinasi dari antara SA sendiri sama MRA itu apa aja?

Informan : Biasanya kita setelah customer itu mau *booking* , misalnya ya, SA akan melakukan input *booking* ke dalam sistem. Setelah di-input sesuai dengan jadwal *booking* nya, kemudian SA biasanya koordinasi dengan bagian *appointment* atau MRA ya untuk memastikan bahwa input *booking* nya itu sudah masuk ke dalam sistem.

Pewawancara : Berarti tugas SA dari awal sampai akhir itu sebenarnya apa sih, Pak?

Informan : Dari awal sampai akhir di dalam proses *appointment* atau proses servis?

Pewawancara : Proses itu boleh, sampai servis juga boleh.

Informan : Kalau dari proses awalnya, SA itu kan sebagai penasihat servis, ya. Jadi tugasnya itu memberikan nasehat servis, baik itu perawatan atau perbaikan dari keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Ketika pelanggan menyetujui saran perbaikan atau saran servisnya, maka kita melakukan servis sesuai dengan permintaan pelanggan atau keluhan pelanggan. Dan kita sampai saat proses itu memastikan bahwa keluhan atau *serviced* dari pelanggan itu sudah terselesaikan dan pelanggan merasa puas dengan hasil servis yang kita berikan.

Pewawancara : Oke, terus ada gak kendala yang sering gitu ditemuin saat pelanggan datang, tapi, tetap berdasarkan *appointment* gitu, tapi apakah ada kendala gitu?

Informan : Kalau kendalanya ya mungkin ada, pasti ada ya. Misalnya ketika kita melakukan penerimaan, kadang-kadang itu sistem misalnya *error* gitu ya atau jaringan lambat, otomatis ketika pelanggan itu datang, sudah dia tepat waktu tapi karena sistemnya lambat ya otomatis proses penerimaan pun jadi agak terlambat dan customer yang di belakangnya yang menunggu otomatis pun akan diundur, tapi itu hanya kejadian tertentu aja.

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

Pewawancara	:	Berarti nggak sering terjadi juga kan ya, Pak?
Informan	:	Nggak sering terjadi. Kalau kondisi semuanya sedang lancar, aman.
Pewawancara	:	Oke, terus pertanyaan berikutnya, ada nggak, apakah terdapat pelanggan yang datangnya itu tidak sesuai dengan data <i>booking</i> , gitu?
Informan	:	Ada, ada pelanggan yang datangnya, misal <i>booking</i> jam 10, dia datangnya jam 8, ada kasarannya <i>booking</i> nya jam 8, dia datang jam 10, ada seperti itu, tapi kita tetap layani dengan baik.
Pewawancara	:	Berarti kalau kayak gitu prosedurnya ya sesuai jam datangnya gitu kan Pak?
Informan	:	Iya, misalnya yang <i>booking</i> jam 10 tapi dia datang jam 8, ya kita terima kan. Kebetulan misalnya nggak ada customer nunggu ya kita terimain. Dan ketika sudah selesai kita terima, nah proses pengerjanya itu biasanya tetap kita jadwalkan di jam 10. Karena kan jam 8, jam 9-nya sudah ada yang ini juga ya. Artinya dia tetap dimasukan, pengerjaan startnya itu di jam 10. Kecuali yang <i>booking</i> jam 8 atau jam 9 misalnya cancel, kita majukan.
Pewawancara	:	Oke, terus menurut Bapak ada nggak yang perlu diperbaiki dalam proses <i>maintenance reminder</i> dan <i>appointment service</i> ini?
Informan	:	Kalau perbaikan di <i>maintenance service</i> sama <i>reminder</i> , mungkin ya koordinasi aja lebih dikuatkan antara SA dengan MRA. Kadang-kadang ketika SA masukin sistem ke dalam sistem <i>booking</i> ya, di MRA itu kadang-kadang nggak kelihatan jadi masuk ke dalam apa sih, kalau di itu bahasanya di MRA, itu saya lupa ya bahasanya, tapi nggak masuk ke dalam catatan si catatan komputernya MRA. Tapi kalau udah di-search berdasarkan kompulsi baru keluar nomernya, jadi kita koordinasinya aja agak lebih dikuat supaya nggak <i>miss</i> .



© 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

Pewawancara : Oke, segitu aja sih pertanyaan dari saya. Terima kasih sudah menjawab.

Informan : Sama-sama.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Berkas Appointment Booking

PT. Astra International Tbk - Toyota Sales Operation
Toyota - Auto2000 Jayakarta
Jl. P. Jayakarta No. 9-11
Telp: (021) 6262000 Fax:

B [REDACTED]

RESERVASI PERBAIKAN KENDARAAN

Nama Pelanggan :	[REDACTED]
Kode :	[REDACTED]
Alamat :	[REDACTED]
No. Telp :	[REDACTED]
No. HP :	[REDACTED]
No. Astraworld :	[REDACTED]
Estimasi Biaya :	
1 B [REDACTED] LEA / TAMBAH REMOT KUNCI [REDACTED]	
Total Estimasi	0

Pelanggan	Penerima Order Booking
[REDACTED]	LEA NIKA FIBRIANI

PERSIAPAN :

		TANGGAL	JAM	STAFF
H-2	PART ORDER	/ /	:	
H-1	PART ARRIVAL	/ /	:	
H-1	Telp CUST	/ /	:	
J-1	REMINDER	/ /	:	

Nomor :	[REDACTED]
Tanggal :	26.02.2026 Jam 08:00 :
Metode Booking :	Telepon
Model :	RAIZE 1.0T GR SPORT CVT ONE TONE
Warna :	MINERAL GREY/SILVERSTONE
Tahun :	2021
Jenis transmisi :	Manual
Bahan bakar :	Bensin
Pekerjaan :	GR
Pelanggan :	Tunggu
T/J Booking :	26.02.2026 08:00
T/J Penerimaan :	02.03.2026 08:00
T/J Penyerahan :	02.03.2026 10:00
T/J Rev. Penerimaan :	
T/J Rev. Penyerahan :	

NO SHOW CUSTOMER :

	TANGGAL	JAM	STAFF
CALL 1	/ /	:	
CALL 2	/ /	:	
CALL 3	/ /	:	

Customer Request & Symptom :

[REDACTED] BY LEA / TAMBAH REMOT KUNCI [REDACTED]

___ TANPA KELUHAN ___

Sejak Kapan :	
Frekuensi :	
Dimana :	
Kecepatan :	Km/Jam
Lampu Indikator :	

Distribusi: Putih -> Service Advisor, Kuning -> Petugas Gudang

Urusan Toyota lebih mudah!





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Perintah Kerja Bengkel

ASTRA
PT Astra International Tbk - Toyota Sales Operation
Toyota - Jayakarta Branch
Jl. Pangeran Jayakarta 9-11
JAKARTA BARAT - 11110
Telp. : 021-6262000 Fax. : 021-6494260

BOOKING ONTIME

Perintah Kerja Bengkel
(Lembar Untuk Pelanggan)

Nama Pelanggan : [REDACTED]
Kode : 7041477527 NPWP : [REDACTED]
Alamat : JL [REDACTED]
No. Telepon : [REDACTED]
No. Astra World : [REDACTED]

Permintaan & Keluhan Pelanggan :
Berhak Mudik SBE : 98334, ins
ch. suara mesin kasar
stow mingit & nank
sk of relimitat
gt oli garden
ch. 120.000 km
chamber dean
rotasi ban, sporing balance
OUT MRA LC - RWA - 1 MHFG88GS4J0673103
Keluhan: Service Berkala dan mesin kasar
Up: joni/08179211552

Sejak Kapan : Baru saja
Frekuensi : Selalu
Dimana : Jalan rata
Kecepatan : 0 Km/jam
Lampu Indikator : OFF

Kilometer : 98334 Km
Bahan Bakar : 1/4

STNK : Ada
Buku Service : Ada
Pembayaran : TRANSFER
Pembayaran Part dan Jasa : Izin
Lokasi Kendaraan : [REDACTED]

Urutan Pekerjaan
Service Berkala 120.000 Km (FORTUNER)
c brake dean
c chamber dean
engine flush
cmoul
ctimah balance
silic
s of
s oil garden
spk oli
stgbl
sporing
balance
radiator care
condensor deaner
eng no care & rata repellent
ozon air sterilizer
rematching disc brake

CH
[REDACTED]

Estimasi Biaya
Rp. 1.790.208
Rp. 65.000
Rp. 230.000
Rp. 87.500
Rp. 1.596.000
Rp. 88.000
Rp. 220.000
Rp. 97.500
Rp. 285.000
Rp. 10.000
Rp. 110.000
Rp. 325.500
Rp. 0
Rp. 175.500
Rp. 375.500
Rp. 299.500
Rp. 216.250
Rp. 265.500
Rp. 3.867.958
Rp. 2.789.000
Rp. 6.656.958

Biaya Jasa
Biaya Part dan Material
Total Biaya

Syarat dan Ketentuan
1. PKB ini merupakan SURAT KUASA dari Pelanggan kepada PT Astra International Tbk - Toyota Sales Operation untuk:
a. Menerima pekerjaan sesuai yang tertera pada PKB ini.
b. Menyerahkan kendaraan di luar Bengkel PT Astra International Tbk - Toyota Sales Operation.
2. Jaminan pekerjaan bengkel:
a. General Repair 15 hari atau 1.000 km mana yang tercapai lebih dahulu.
b. Engine Overhaul 1 bulan atau 1.000 km mana yang tercapai lebih dahulu.
c. Penggantian 3 bulan.
3. Apabila setelah 2 hari setelah perbaikan kendaraan tidak diambil, maka kami berhak untuk melakukan pemusahan part bekas tersebut.
4. Apabila dalam 7 (tujuh) hari kendaraan tidak diambil dari Bengkel PT Astra International Tbk - Toyota Sales Operation, maka kami akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) perhari.
5. Guna melindungi data pribadi Pelanggan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk/layanan, Pelanggan memberikan persetujuan kepada PT Astra International Tbk ("Astra") untuk:
a. Memproses data pribadi yang diberikan oleh Pelanggan dalam rangka terkait PKB ini ("Data Pribadi"), termasuk untuk memverifikasi produk/layanan Astra, sesuai dengan Pembatasan Pribadi Astra yang dimuat dalam <https://www.astra.co.id/privacypolicy>
b. Memberikan akses kepada Perusahaan Grup Astra untuk memproses Data Pribadi untuk tujuan pemasaran terkait produk/layanan Perusahaan Grup Astra, sesuai dengan Pembatasan Pribadi Astra yang dimuat dalam <https://www.astra.co.id/privacypolicy>
c. Mengambil segala tindakan yang diperlukan guna memenuhi ketentuan yang berlaku di bidang perlindungan data pribadi.

Mohon untuk tidak meninggalkan barang-barang berharga di dalam kendaraan
WAJIB DISIMPAN Untuk pengambilan kendaraan

Pembawa Kendaraan
[REDACTED]

Service Advisor
IMAS NURHAYATI

Pantau Servismu di Sini
digircom
[App Store] [Google Play]

AUTO 2000
member of ASTRA

Urutan Toyota lebih mudah!

- 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 milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 SOP Telepon MRA

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

**Call Script MRA T Care 1st Service
& Next Service
Auto2000 Jayakarta**

Staff	" Selamat Pagi/Siang/Sore, Saya (nama petugas MRA) dari Auto2000 Jayakarta Apakah betul saya berbicara dengan Bp/Ibu (Nama Customer) pemilik kendaraan (Tipe & Nopol)? "
Customer	" Ya, betul dengan saya sendiri "
Staff	" Apakah boleh saya minta waktunya sebentar ? "
Customer	Customer Setuju
Staff	Terima kasih Bp/Ibu".

Q1: Bagaimana kondisi Bp/Ibu dan keluarga semoga dalam keadaan sehat selalu.

Q2: Kami keluarga besar Auto2000 Jayakarta mendoakan semoga Bp/Ibu serta keluarga dalam kondisi sehat selalu. Aamiin.

Q3: Berdasarkan historis service yang sudah Bp/Ibu lakukan untuk kendaraan Toyota Bp/Ibu. Kendaraan Bp bu, sudah saatnya untuk melakukan service berkala **Ke (...)/6 Bulanan** berikutnya pada **Tanggal (...)** dan Kami bermaksud untuk mengundang Bp/Ibu untuk melaksanakan service berkala.

Q4: <MRA check History PDFU untuk survey T-CARE Interest dan konfirmasi kembali terkait ketertarikan T-Care sebelumnya>

(Konfirmasi pelanggan yang tertarik T-Care & sudah di bookingkan oleh salesman)

MRA: Selamat Pagi/Siang Sore, Saya (Nama Petugas MRA) dari Auto2000 Jayakarta. Ingin menginformasikan/memastikan untuk kendaraan Bpk/Ibu apa benar ada request untuk melakukan service 1/next service nya dicabang kami pak/bu ? <Jika customer iya> nanti bapak/ibu akan kami remainder kembali untuk H-1 sebelum waktunya service ya pak/bu

(Customer yang belum melakukan booking)

(Jika 1, Customer tertarik T-Care dan extended Warranty) Sebelumnya ingin konfirmasi dari data kami kendaraan Bapak/Ibu tertarik dengan program Teare dan Extended Warranty? namun sebelumnya kami informasikan ulang bahwa syarat dari mendapat Extended Warranty adalah ibu/bpk melakukan service setiap 6 bulan. Jika benar apakah ada yang bisa kami bantu agar bpk/ibu dapat memastikan mendapatkan extended warranty.? Kalau bpk/Ibu belum ada waktu kami ada Layanan Toyota Home Service

(Jika 2, Customer tidak tertarik T-Care dan Extended Warranty) Sebelumnya dari data kami kendaraan Bapak/Ibu tidak tertarik dengan program extended warranty dari program Teare? Jika benar, kami sarankan Bapak/Ibu dapat memaksimalkan service sampai dengan service ke-7/ 60.000 KM/sampai dengan 3 tahun.

"Bolehkah saya bookingkan untuk kendaraan Bp/Ibu?"

Customer	Setuju untuk booking service
Customer	" Baik, saya mau booking di tanggal (.....) "

Staff Menjelaskan estimasi biaya dan waktu sesuai standar

1. Untuk service berkala >> Menjelaskan Biaya Service sesuai standar (Papan Menu Service).
2. Menjelaskan estimasi Biaya apabila ada item atau pekerjaan tambahan.
3. Menjelaskan Benefit T-Care

Staff	" Baik Bp/Ibu saya akan menjelaskan estimasi biaya untuk promo servis (...)/perbaikan (...) adalah sebesar (...). adapun item-itemnya adalah (...) Sedangkan untuk estimasi waktu adalah (...), Bp/Ibu diterima jam (...) dan akan selesai jam (...)"
-------	---

Sistem Penutup terima kasih untuk waktu dan booking servicenya selamat pagi/siang/sore



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Alya Azzahra Sayyidina
NIM : 2305311061/6B
Kelas : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Prosedur *Maintenance Reminder and Appointment* dalam
Layanan Servis Mobil pada Auto2000 Cabang Pangeran
Jayakarta
Dosen Pembimbing : Fachri Aditya, M.M.

No	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Dosen Pembimbing	
1	5 Mei 2026		Diskusi dan persetujuan judul Tugas Akhir.
2	6 Juni 2026		Revisi Bab 1, 2, dan 3.
3	17 Juni 2026		Revisi Bab 2 dan 3
4	23 Juni 2026		Revisi Bab 4
5	6 Juli 2026		Revisi flowchart dan Bab 4
6	9 Juli 2026		Revisi sistematika penulisan

Depok, 09 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Fachri Aditya, M.M.

NIP 199102062022031005

- 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 8 Hasil Uji Turnitin

