



© 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 PENGAJUAN *CLAIM* SUKU CADANG  
MELALUI *WEBSITE* PADA  
PT SETIAJAYA MOBILINDO TOYOTA DEPOK**



**NATASHA DWI PRIHANDINI**

**2005311095**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

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

**2023**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Natasha Dwi Prihandini  
NIM : 2005311095  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan *Claim* Suku Cadang melalui *Website* Pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok

Depok, 07 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si  
NIP. 196203061990032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Lis Mariam, M.Si  
NIP. 196501311980932001

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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



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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Natasha Dwi Prihandini  
NIM : 2005311095  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan Claim Suku Cadang melalui Website Pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok

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

Hari : Senin  
Tanggal : 07 Agustus 2023  
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA  
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si

NIP : 198007112015041001

Penguji I : Taufik Akbar, SE., M.S.M

NIP : 198409132018031001

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag

NIP : 197404032001121002

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Prosedur Pengajuan *Claim* Suku Cadang melalui *Website* Pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok.”

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah agar mahasiswa menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk laporan praktik kerja lapangan atau laporan karya ilmiah.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisannya, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini dan terutama kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar SE., M.SM, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah memberikan masukan terkait laporan tugas akhir ini kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di 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

7. PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok yang telah mengizinkan penulis untuk mengumpulkan data selama kegiatan praktik kerja lapangan khususnya Bapak Suhendro selaku HRD, Ibu Ayu selaku Kepala Admin dan seluruh staf PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan selama kegiatan praktik kerja lapangan.
8. Ayah saya Narwo, Ibu saya Darwin dan kaka saya Diah Ekawati Yuliasari yang telah memberikan dukungan moril, kasih sayang, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
9. Sahabat saya Wawa, Nuy, Dita, Aput, Kika, Paldot, Nanas, Rania, Rahma serta teman-teman AB-6C, teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2020, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan agar tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Demikian tugas akhir ini disusun oleh penulis agar dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 21 Juli 2023

Penulis



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	2
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Prosedur.....	5
2.1.1 Tahapan Pembuatan Prosedur.....	6
2.1.2 Manfaat Prosedur .....	7
2.1.3 Karakteristik Prosedur .....	7
2.2 Pengertian <i>Claim</i> .....	8
2.3 Pengertian Administrasi .....	8
2.3.1 Fungsi Administrasi.....	9
2.3.2 Unsur-Unsur Administrasi.....	10
2.4 Pengertian Suku Cadang ( <i>Spare Part</i> ) .....	11
2.4.1 Kelompok Suku Cadang .....	11
2.4.2 Jenis – jenis Suku Cadang .....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	13



**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

3.1 Sejarah Perusahaan .....	13
3.2 Logo Perusahaan .....	14
3.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	14
3.4 Struktur Organisasi.....	15
3.5 Deskripsi Tugas Jabatan Struktural PT Setiajaya Mobilindo Toyota pada Divisi Administrasi.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
4.1 Prosedur Pengajuan <i>Claim</i> Suku Cadang Melalui <i>Website</i> Towas Pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok .....	17
4.1.1 Proses Input Data <i>Claim</i> Suku Cadang ( <i>Spare Part</i> ) melalui <i>Website</i> Towas .....	21
4.2 Hambatan dalam Pengajuan <i>Claim</i> Suku Cadang dan Cara mengatasinya..	31
BAB V PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN.....	37

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Logo PT. Setiajaya Mobilindo Toyota .....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Setiajaya Mobilindo Toyota.....	15
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pengajuan <i>Claim</i> Suku Cadang melalui <i>Website</i> Towas.....	20
Gambar 4. 2 Halaman <i>Login</i> .....	22
Gambar 4. 3 Halaman Utama.....	22
Gambar 4. 4 Halaman Pemilihan <i>Main Info</i> .....	23
Gambar 4. 5 Halaman Pemilihan <i>Code Vehicle</i> .....	23
Gambar 4. 6 Halaman Pemilihan <i>Vehicle Repair Open</i> .....	24
Gambar 4. 7 Halaman Pemilihan <i>Vehicle Repair Completion</i> .....	24
Gambar 4. 8 Halaman Pemilihan <i>Vehicle Repair</i> Ord No & Odomater .....	25
Gambar 4. 9 Halaman <i>Claim Labor</i> .....	25
Gambar 4. 10 Halaman <i>Claim Sublet</i> .....	26
Gambar 4. 11 Halaman <i>Claim Part</i> .....	26
Gambar 4. 12 Penyimpanan Klik “ <i>Next</i> ” .....	27
Gambar 4. 13 Halaman <i>Claim Adjustment</i> .....	27
Gambar 4. 14 Upload Dokumen <i>Scan</i> .....	28
Gambar 4. 15 Penyimpanan Klik “ <i>Save</i> ” .....	28
Gambar 4. 16 Penyimpanan Dokumen .....	29
Gambar 4. 17 Sukses Menyimpan <i>Claim</i> .....	29
Gambar 4. 18 <i>Flowchart</i> Input Data <i>Claim</i> Suku Cadang ( <i>Spare Part</i> ) melalui <i>Website</i> Towas .....	30





**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 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	36
Lampiran 2 Dokumen <i>Fotocopy</i> Sertifikat Buku <i>Service</i> .....	37
Lampiran 3 <i>Service Order</i> .....	38
Lampiran 4 Surat Jalan .....	39
Lampiran 5 Kupon <i>Service</i> .....	40





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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi ke arah serba digital pada saat ini semakin pesat. Kemajuan zaman sangat cepat menuntut semua untuk serba cepat dan tepat. Pemanfaatan teknologi digital ialah sebuah solusi ketika menghadapi kemajuan zaman yang serba cepat di era globalisasi. perkembangan teknologi saat ini memanfaatkan komputer yang digunakan untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, audio, video dan juga multimedia lainnya dalam bentuk ringkas dan dinamis yang mampu direspon oleh komputer dan juga perangkat elektronik lainnya. manusia secara umum mempunyai gaya hidup yang baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Hal tersebut berpengaruh bagi perkembangan kegiatan organisasi atau perusahaan salah satunya kegiatan pengajuan *claim* suku cadang. Kegiatan pengajuan *claim* suku cadang ialah salah satu kegiatan penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan karena di dalam kegiatan pengajuan *claim* suku cadang terjadi penanganan terhadap data-data yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan dengan pengajuan *claim* yang tepat maka hasil pengajuan *claim* suku cadang yang dikelola akan memperoleh suatu informasi yang sangat berguna untuk kemajuan perusahaan.

Prosedur ialah aspek yang sangat berarti dalam melaksanakan suatu tugas serta pekerjaan, baik dalam bidang kegiatan operasional ataupun bidang pekerjaan perkantoran. Prosedur dapat dikatakan sebagai suatu rangkaian tahapan, metode, dan pedoman dalam memenuhi tujuan atau suatu pekerjaan yang dibuat secara detail dan terperinci baik berupa tulisan ataupun gambar untuk menjabarkan suatu metode dalam melaksanakan aktivitas kerja suatu lembaga, instansi atau perusahaan. Prosedur yang dilaksanakan dalam suatu perusahaan akan mengakibatkan sebuah perubahan yang signifikan bagi suatu perusahaan.

Prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* apabila dilakukan dengan baik dan benar maka dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahan kesalahan pada saat proses penginputan. pengajuan *claim* suku cadang melalui



## © 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

*website* akan mempermudah penyelesaian pekerjaan perusahaan. Tetapi dengan pengelolaan melalui *website*, terdapat beberapa hambatan, salah satunya adalah sistem *website* towas seringkali mengalami *error system* tidak dapat login pada *website* tersebut dan wifi perusahaan yang sering mengalami gangguan dikarenakan jaringan internet yang dipakai dalam waktu yang bersamaan oleh karyawan dan menyebabkan *disconnect* internet.

Dapat diketahui bahwa prosedur *claim* suku cadang melalui *website* memiliki peran penting dalam perusahaan atau organisasi. Hal itulah yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* yang dilakukan pada Unit Administrasi PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok lebih lanjut. terlebih lagi unit kerja ini memanfaatkan sebuah *website*. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis juga ingin mengetahui hambatan dan kendala yang terjadi selama prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* tersebut dilaksanakan. Maka, penulis memutuskan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Prosedur Pengajuan Claim Suku Cadang Melalui Website Pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok**”.

### 1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ruang lingkup yang dapat dituliskan mengenai penjelasan tentang prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas dan penjelasan mengenai hambatan dalam pelaksanaan prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup di atas, tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas.



## © 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

### 1.4 Manfaat Penulisan

Dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Pertama Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini dapat menambah wawasan dan memahami tentang prosedur pengajuan *claim* suku cadang, pihak-pihak yang terlibat, dokumen yang dibutuhkan pada pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* towas pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok dan memberikan pandangan baru terhadap proses pengajuan *claim* suku cadang di era digitalisasi.

Kedua bagi perusahaan, diharapkan Laporan Tugas Akhir ini dapat dipegunakan sebagai bahan acuan untuk mengevaluasi prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website*, serta menerima saran yang dapat membentuk perusahaan lebih maju dan berkembang serta dapat mengambil keputusan secara bijak dalam melakukan proses pengajuan *claim* suku cadang sehingga pekerjaan yang dilakukan berjalan secara efektif serta efisien. Perusahaan juga dapat memiliki panduan untuk menjalankan pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* bagi karyawan baru.

Ketiga bagi pembaca, dapat menambah pengetahuan serta memahami bahwa pada era digitalisasi ini telah berkembang pesat yang diwujudkan dengan adanya sistem pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* oleh perusahaan. Pembaca juga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi serta pembanding bagi yang ingin melakukan penelitian dan mengambil bidang tugas akhir yang sama.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Penulis mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada Divisi Administrasi PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok mengenai prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas yang dilakukan dan

hambatan yang sering terjadi dalam proses tersebut. Adapun daftar pertanyaan terdapat pada **lampiran 1**.

b. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen – dokumen dan mencatat yang berbentuk gambar maupun tulisan mengenai prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas.



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



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh penulis pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok mengenai prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* Towas, maka penulis dalam hal ini menyimpulkan:

- a. Pelaksanaan prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* pada bagian Administrasi di PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok telah sesuai dengan prosedur yang rutin dijalankan dimulai dari Penerimaan dokumen *spare part* dari *Service Advisor* (SA), *scan* dokumen *spare part*, *login website* towas, penginputan ke dalam *website* towas, *approved* kepala bengkel, dan *approved* pusat TAM.
- b. Hambatan yang terdapat pada prosedur pengajuan *claim* suku cadang melalui *website* pada PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok pada divisi Administrasi yaitu:
  - Kesalahan dan kurangnya dokumen seperti dokumen surat jalan, dokumen WO, kupon *service*. Yang dapat membuat terlambatnya penginputan atau proses *claim* yang akan mempengaruhi proses berikutnya.
  - *Website* Towas sering mengalami mengalami *lagging*, *disconnect* internet di karenakan sinyal wifi yang seringkali lemah dan sering mengalami perbaikan serta perubahan sistem sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan. Hal tersebut menyebabkan kegiatan penginputan *claim* suku cadang oleh karyawan administrasi terganggu.



## 5.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok di Divisi Administrasi, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk kemajuan perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Saran sebagai berikut:

- a. PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok. Perlu adanya sosialisasi secara berkala kepada seluruh karyawan agar bekerja secara teliti dalam melakukan input data maupun pekerjaan lainnya dan menjaga komunikasi antar karyawan agar tidak terjadi miscommunication pada pekerjaan yang dikerjakan antar karyawan.
- b. PT Setiajaya Mobilindo Toyota Depok. bisa melakukan pengecekan jaringan secara berkala supaya proses pengajuan *claim* suku cadang menggunakan *website* Towas pada Divisi Administrasi bisa berlangsung dengan baik. Perusahaan mampu menaikkan jumlah BIT yang dibutuhkan oleh Divisi Administrasi, serta mampu memperbaiki sinyal yang lemah.

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. 2017. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Apandi dan Devi Yulianti. 2020. *Buku Ajar Administrasi Perkantoran dan Logistik*. Lampung : Pusataka Ali Imron.
- Indrajit, R.E dan Djokopranoto R. 2016. *Strategi Manajemen Pembelian dan Supply Chain*. Jakarta : Grasindo.
- Iqbal, Mohammad. 2013. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Maksum, Irfan Ridwan. 2020. *Jalan Sederhana Memahami Administrasi Publik Dan Bisnis: Antara Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mediatera. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: PT Pustaka Baru.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pasaribu, H. F. 2018. *Penerapan Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Pada PT. Arma Anugerah Abadi Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Setyawan, Eko. 2017. *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Istana Media.
- Sumbogo, Deni dkk. 2020. *Administrasi Perkantoran*. Surakarta : Mediatama.
- Tambunan, Toman Sony. 2019. *SOP (Standar Operasional Prosedur) Instansi Pemerintah*. Bandung : Yrama Widya.



© 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





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Jurnal

Nugraha, Farid Setya. 2018. "*Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit Pada PT Asuransi Bangun Askrinda Kantor Cabang Yogyakarta*". (<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/9990/Farid%20Setya%20Nugraha%2015213080.pdf?sequence=1> diakses 12 Juni 2023)



#### Hak Cipta :

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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa itu Towas ?
2. Apa saja dokumen yang diperlukan dalam pengajuan *claim* suku cadang?
3. Bagaimana Prosedur pengajuan *claim* suku cadang menggunakan Towas?
4. Apakah sistem tersebut mempermudah?
5. Apa saja kendala/ hambatan yang dihadapi?



Dokumentasi penulis sedang melakukan wawancara dengan Kepala Bengkel



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 2

### Dokumen Fotocopy Sertifikat Buku Service

NAMA PEMILIK _____	NAMA PEMILIK _____
ALAMAT _____	ALAMAT _____
NO. RANGKA (NIK) _____	NO. RANGKA (NIK) _____
DEALER PENJUAL _____	DEALER PENJUAL _____
DISERVIS TANGGAL / / _____	DISERVIS TANGGAL / / _____
ARSIP BENGKEL	DEALER PENJUAL
TANDA TANGAN, NAMA JELAS & CAP DEALER	TANDA TANGAN, NAMA JELAS & CAP DEALER
SERVIS KE-2 (6 BULAN)	SERVIS KE-2 (6 BULAN)

  

50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	
76	
77	
78	
79	

  

<b>SERTIFIKAT PENYERAHAN KENDARAAN BARU</b>	
Sertifikat ini diberikan kepada	
Nama Pemilik :	ERNA MARYATI
Alamat :	CITRA INDAH BUKIT RAYA MIL 19 RT003/008
Kota/Kode Pos :	SUKAMASU DOBEBOL BOGOR
Telp. :	0812.1024.6647
Main Dealer : SJM D/O TAM : 0 No. Rangka : MHKAA1BA5NJ054320 Model Code : A250RA-GBVVJ 20 No. Mesin : 1KR - A711543 No. Kunci : 75446	
Sebagai bukti telah dilakukan pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan pada kendaraan tersebut di atas guna menjamin standar kualitas, keaslian, dan penampilan terbaik, serta sebagai wujud dari total komitmen TOYOTA untuk kepuasan pelanggan.	
Kepala Cabang Nama (Cap Dealer)	Tgl Penyerahan 26 08 22 Tgl / Bln / Thn / PT. Toyota-Astra Motor
 SETIAJAYA TOYOTA Authorized Toyota Dealer Jl. Markasida Raya No.148 DEPOK	

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3

### Dokumen Service Order

**PT. SETIAJAYA TOYOTA**  
**AUTHORIZED TOYOTA DEALER**  
**Service & Part Division - Depok**

Jl. Margonda Raya No. 348 Depok  
 Telp : 021 7520034 Fax : 021 77203434

No: **0152120** ✓

Pekerjaan : ERC / IRC / TWC / GRP / RTJ / BP / OTH  
 Pelanggan : Tunggu / Tinggal

**SERVICE ORDER** 0155023-2004367 \*Call ID : 228993

Nama : <b>ERI HENDRO WIBOWO</b>	No. Polisi : <b>F1693FA0</b> D/D : <b>24/08/2022</b>
Alamat : <b>CENDAH BUKIT RAYA M11/19 RT 003/008 SUKAMAJU JONGGOL BOGOR EMAIL : erihendrowibowo@gmail.com</b>	Jenis / Type : <b>RAIZE</b> Thn : <b>2022</b>
No. Telp : <b>081210246642 /</b> C/P : <b>/</b>	Warna : <b>RED</b> MDL : <b>A250RA-GBVVJ</b>
	Penerimaan T/J : <b>11/04/2023-11:30</b> FRM : <b>MHKAA1BA5N J054320</b>
	Penyerahan T/J : <b>11/04/2023-13:30</b> E/G : <b>1KR A711643</b>

Perkiraan Biaya	Uraian Pekerjaan	Perkiraan Biaya
41.000	PART	2.00
455.000	OLI	1.00
496.000	TG Care Raize 1.0 Servis Ke 2-4-8	-1.00
398.300	ERC Team Raize Servis Ke-2/10K	-1.00
398.300	BERKALA 10.000 Km-RAIZE	1.00

Perkiraan Biaya: 0

Perubahan Total: 0

Next Service : Bulan : KM :  
 Always Service : 11/04/2022, 1 KM

Kapan : Baru Saja/Minggu lalu/Lainnya ( )  
 Frekuensi : Selalu/Kadang2/Sekali saja/Lainnya ( )  
 Dimana : Jalan Biasa/Bergelombang/Berhenti ( )  
 Lampu Indikator : Menyala/Kedip2/Lainnya ( )  
 Start/Idling/Konstan Speed/Akselerasi/Deselerasi  
 Stop/Engine Cold/Engine Warm/Shift Position

6.582 KM Cuci : Ya / Tidak

STNK : Ada / Tidak  
 Buku Service : Ada / Tidak  
 Pembayaran : Cash / C-Card / SPK  
 Penggantian Part : Langsung / Izin

**Walk-around Check**

Owner Manual  
 Uang  
 System Alarm  
 Ban Sereo  
 Dongkrak  
 Tools  
 Segitiga Pengaman  
 Kotak Obat  
 Lain-lain :  
 Lecet  
 Penyok  
 Penyok, Lecet Berat  
 Karpet sisi Driver Terkunci

Keterangan :

FO	Tek	T/J Mulai	T/J Selesai (Plan)	T/J Terhenti	T/J Selesai
		11:40			13:41

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

PELANGGAN : **ERI HENDRO WIBOWO** SERVICE ADVISOR : **GUNAWAN**

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

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 4

### Dokumen Surat Jalan

Surat Jalan

SETIAJAYA TOYOTA

Nama	ERI HENDRO WIBOWO (C0051820)		Nomor	01SDLV23-2009078	
Alamat	CITRA INDAH BUKIT RAYA MI11/19 RT 003/008 SUKAMAJU JONGGOL BOGOR		Tanggal	11-Apr-2023	
Base No	0ISSO23-2004367		No. WO	228993	
No. Rangka	MHCAA1BA5NJ054320	No. Polisi	F1693FA0	Model	A250RA-GEVVI
No. Mesin	IKR A711543	Warna	RED	KM	6.582

No.	Kode Item	Keterangan	Gudang	Jumlah
1	08880-85475	P/08880-85475-TMO5W-30 GFS NEWF4L	Parts	1
2	15601-BZ030	P/15601-BZ030-ELEMENT SA OIL FILTR	Parts	1
3	90430-12031	P/90430-12031-GASKET	Parts	1

Keterangan: Based On Sales Order: 2004367.

Dibuat Oleh, \_\_\_\_\_ Disetujui Oleh, \_\_\_\_\_ Diterima Oleh, \_\_\_\_\_

(LOGO2) \_\_\_\_\_ (GUNAWAN) \_\_\_\_\_

OLI & MATERIAL \_\_\_\_\_ SERVICE ADVISOR \_\_\_\_\_ 11/04/2023 11:44:42

#### Hak Cipta :

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 5

#### Kupon Service

NAMA PEMILIK _____	NAMA PEMILIK _____
ALAMAT _____	ALAMAT _____
NO. RANGKA (NIK) _____	NO. RANGKA (NIK) _____
DEALER PENJUAL _____	DEALER PENJUAL _____
DISERVIS TANGGAL / / _____	DISERVIS TANGGAL / / _____
ARSIP BENGKEL	DEALER PENJUAL
TANDA TANGAN, NAMA JELAS & CAP DEALER	TANDA TANGAN, NAMA JELAS & CAP DEALER
SERVIS KE-2 (6 BULAN)	SERVIS KE-2 (6 BULAN)



#### 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