



© 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 PEMESANAN PADA APLIKASI FACEBOOK UNTUK PENJUALAN PRODUK MOTOR DI TUNAS DWIPA MARTA HONDA SAHARJO



ADITYA MULYA
NIM: 2205311087

**POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma 3 Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI**

JAKARTA

2025



Hak Cipta :

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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aditya Mulya
NIM : 2205311087
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi Facebook Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo

Depok, 16 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Pembimbing

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

Drs. Anwar Mustofa, M. Hum.
NIP 196410161991031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



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



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aditya Mulya
NIM : 2205311087
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi Facebook Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo

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

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Juli 2025
Waktu : 08.00 – 08.50 WIB
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Drs. Anwar Mustofa, M. Hum.**
NIP : 196410161991031003

(.....)

Penguji I : **Endah Wartiningsih, S.E., M.M.**
NIP : 196410191989032001

(.....)

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

(.....)

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah diberikan.

Tugas akhir dengan judul “Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi *Facebook* Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo”, diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta, Selama penulis melakukan penyusunan tugas akhir ini, terdapat beberapa pihak yang turut membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, Dalam kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak antara lain :

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, M.S.S., selaku Koordinator Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis.
5. Drs., Anwar Mustofa, M. Hum. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses penyusunan laporan ini.
6. Piona Chessonia Masyer, selaku pembimbing di TDM Honda Saharjo Jakarta selatan, yang telah membimbing, memberikan ilmu, serta pengalaman berharga selama PKL berlangsung.
7. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
8. Seluruh tim Divisi Digital Marketing, yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan bekerja sama dalam lingkungan profesional.
9. Ibu Kasmawati dan Bapak Rafaie, kedua orang tua penulis yang terus mendukung penulis dalam menempuh pendidikan dan memberikan dukungan



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

dalam segala bentuk. Serta, semua anggota keluarga penulis yang telah membantu dan memotivasi penulis selama ini.

10. Kekasih penulis yaitu Jenny Putri Samira yang memberikan semangat dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
11. Teman-teman D3 Administrasi Bisnis 2022, khususnya kelas AB-6D
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang senantiasa banyak membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima saran serta masukan yang dapat mendukung Laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, terima kasih.

Depok, 3 Juli 2025

Aditya Mulya

**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 ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Prosedur	5
2.2 Pengertian Pemesanan	5
2.3 Pengertian Pemesanan digital.....	6
2.3.1 Syarat Pemesanan Digital	6
2.3.2 Tujuan Pemesanan Digital.....	7
2.4 Pengertian Aplikasi.....	7
2.5 Penjualan	8
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
3.1 Sejarah Perusahaan	11
3.2 Logo Perusahaan.....	11
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	12
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
3.4.1 Struktur Organisasi Divisi <i>Digital Marketing</i>	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi <i>Facebook</i> Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.....	18
4.2 Persyaratan Dokumen Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi <i>Facebook</i> Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo	



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

.....	28
4.3 Hambatan dan Solusi dalam Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi <i>Facebook</i> untuk Penjualan Produk Motor Di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo	31
4.3.1 Hambatan dalam Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi <i>Facebook</i> untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo	31
4.3.2 Solusi dalam Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi <i>Facebook</i> untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo...	32
BAB V PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo TDM Honda Saharjo.....	12
Gambar 3. 2 Gambar Struktur Organisasi Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo	13
Gambar 4. 1 Flowchart Pemesanan Produk Motor pada Aplikasi <i>Facebook</i>	19
Gambar 4. 2 Chat Awal <i>Customer</i>	20
Gambar 4. 3 Menerima Pesan dari <i>Customer</i>	21
Gambar 4. 4 Meminta Data Domisili <i>Customer</i>	21
Gambar 4. 5 Menginformasikan Harga dan Angsuran	22
Gambar 4. 6 <i>Customer</i> Mengirimkan Data	23
Gambar 4. 7 <i>Sales</i> Mengirimkan Formulir Pengajuan Kredit.....	24
Gambar 4. 8 <i>Sales</i> Mengirimkan Data dan Dokumen ke <i>Leasing</i>	25
Gambar 4. 9 Data Konsumen Berhasil di ACC	26
Gambar 4. 10 Konsumen Telah Menerima Unit.....	28
Gambar 4. 11 Dokumen KTP dan KTP Penjamin	29
Gambar 4. 12 Dokumen KK	29
Gambar 4. 13 Dokumen Slip Gaji.....	30
Gambar 4. 14 Dokumen Persetujuan Pembiayaan <i>Leasing</i>	31



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 Daftar Pertanyaan Wawancara	36
Lampiran. 2 Bukti Wawancara dengan Mentor	37





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemudahan pemesanan digital telah menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen di era sekarang. Saat ini pemesanan digital yang dilakukan oleh konsumen mengharapkan proses yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja, tanpa perlu beranjak dari tempat mereka. Dengan adanya pemesanan digital, calon pembeli tidak perlu lagi datang langsung ke dealer hanya untuk menanyakan ketersediaan produk atau harga; mereka dapat melakukan eksplorasi, menanyakan detail produk, hingga melakukan pemesanan awal hanya melalui genggaman ponsel. Pemesanan digital melalui aplikasi *Facebook* menawarkan fitur komunikasi yang memungkinkan interaksi langsung antara dealer dan calon pembeli secara *real-time*, memfasilitasi proses negosiasi awal, dan bahkan konfirmasi pemesanan dengan cepat untuk penjualan produk.

Saat ini pemesanan digital memegang peran krusial dalam membentuk prosedur penjualan modern, terutama untuk produk seperti motor. Dalam konteks penjualan motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo, pemesanan digital melalui aplikasi *Facebook* bukan hanya sekadar sarana komunikasi, tetapi juga bagian penting dari seluruh alur penjualan. Prosedur pemesanan untuk penjualan ini dimulai dari calon pembeli yang melihat informasi produk di *Facebook*, kemudian melakukan inisiasi pemesanan atau pertanyaan melalui fitur pesan yang tersedia. Oleh karena itu, prosedur pemesanan digital di *Facebook* menjadi fondasi awal yang penting dan efisien dalam rangkaian prosedur penjualan produk motor secara keseluruhan.

Aplikasi pemesanan motor telah menjadi salah satu fitur yang sangat disukai oleh para konsumen dalam dunia otomotif. Kemampuan untuk memesan motor melalui aplikasi *smartphone* meningkatkan efisiensi operasi kantor. Aplikasi telah menjadi tulang punggung bagi banyak strategi bisnis modern, termasuk dalam konteks penjualan. Keberadaan aplikasi memungkinkan perusahaan untuk menghadirkan layanan dan produk mereka langsung ke genggaman konsumen.



© 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

Aplikasi tidak hanya mempermudah akses informasi bagi calon pelanggan, tetapi juga menyediakan fitur interaktif yang mendukung seluruh siklus penjualan, mulai dari promosi, konsultasi, *e-commerce*, hingga transaksi.

(Kotler, 2021) menyatakan bahwa *e-commerce* merupakan saluran *online* yang dapat diakses masyarakat melalui komputer dan didukung oleh jaringan *internet*. Perkembangan *e-commerce* telah mengubah tren perdagangan secara fundamental, memungkinkan transaksi jual beli terjadi tanpa batasan wilayah dan waktu. Konsep *e-commerce* tidak hanya terbatas pada situs web belanja khusus, tetapi juga meluas ke berbagai *platform* digital, termasuk media sosial. Integrasi fitur belanja dan promosi *e-commerce* di aplikasi media sosial seperti *Facebook* telah menciptakan peluang baru bagi bisnis untuk menjangkau konsumen secara langsung dan personal.

Dalam konteks bisnis dealer, penjualan produk motor tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada efektivitas strategi pemasaran dan penjualan. Di era digital, penjualan tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka di *showroom*, melainkan telah meluas ke ranah *online*. Penjualan melalui media sosial *Facebook* memungkinkan Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo untuk menampilkan berbagai model motor secara visual, menyediakan informasi spesifikasi lengkap, dan menjangkau calon konsumen yang lebih luas secara geografis.

Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo adalah salah satu dealer resmi Honda yang memiliki peran penting dalam mendistribusikan produk motor Honda di wilayah Jakarta, khususnya di area Saharjo dan sekitarnya. Sebagai bagian dari jaringan dealer Honda yang luas, Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjangkau sebanyak mungkin calon konsumen. Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo perlu terus berinovasi dalam strategi pemasarannya. Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo selalu menggunakan media sosial untuk pemanfaatan teknologi yang dilakukan, khususnya aplikasi *Facebook*. Ini dilakukan oleh Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo karena salah satu bentuk inisiatif strategis mereka untuk memperluas jangkauan, meningkatkan efisiensi prosedur penjualan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan volume



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

penjualan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penjualan produk motor pada aplikasi *Facebook* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo Jakarta Selatan. dengan melakukan penelitian pada aplikasi tersebut dan membuat laporan tugas akhir dengan judul **“Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi *Facebook* Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ruang lingkup yang akan dibahas dalam tugas akhir ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.
- b. Dokumen yang dibutuhkan dalam pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.
- c. Hambatan dan Solusi prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.

1.3 Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk menjelaskan Prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.
- b. Untuk mengetahui Dokumen yang dibutuhkan dalam Prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.
- c. Untuk menjelaskan Hambatan dan Solusi dalam Prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis berharap bisa memberikan



Hak Cipta :

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

manfaat bagi semua pihak yang terlibat yaitu:

- a. Bagi Penulis
Tugas akhir ini mengaplikasikan tentang mata kuliah yang dipelajari selama kuliah, seperti pemasaran, pelayanan prima, administrasi, dan aplikasi komputer, dengan penerapan menggunakan aplikasi *Facebook* dalam pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo
- b. Bagi Perusahaan
Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan masukan berupa rekomendasi dan gagasan kreatif yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dan lembaga lainnya yang berhubungan.
- c. Bagi Pembaca
Tugas akhir ini dapat berfungsi sebagai salah satu sumber informasi dan bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan di bidang pendidikan dan Bisnis Produk.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan informasi sebagai berikut:

- a. Observasi
Penulis melakukan Observasi pada aplikasi *Facebook* dan melihat cara kerja dari Aplikasi tersebut serta mencatat hal hal yang harus diketahui dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.
- b. Wawancara
Penulis melakukan diskusi dan mengajukan pertanyaan langsung kepada mentor terkait tentang tugas akhir yang akan diteliti mengenai prosedur pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo
- c. Dokumentasi
Penulis mengumpulkan data dari proses kerja lapangan dan kegiatan yang berkaitan dengan pemesanan pada aplikasi *Facebook* untuk penjualan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo

Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan oleh penulis serta berdasarkan pengamatan yang dijalankan selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai Prosedur Pemesanan Pada Aplikasi *Facebook* Untuk Penjualan Produk Motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur Pemesanan produk motor pada Aplikasi *Facebook* sudah terlaksana sesuai dengan prosedur yang berlaku di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo. Pemesanan produk motor dapat dengan mudah dilakukan di aplikasi *Facebook* yang dapat memudahkan *sales* untuk menerima pesanan dari customer.
- b. Prosedur pemesanan produk motor memerlukan dokumen berupa KTP, KTP Penjamin, KK, dan Slip Gaji untuk diperiksa oleh *Leasing* apakah dokumen tersebut bisa disetujui atau tidak pengajuan kreditnya. Ini akan memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan sehingga proses bisa sangat cepat dilakukan.
- c. Dalam prosedur pemesanan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo terdapat kendala yang membuat prosedur pemesanan terhambat. Kendala yang sering dihadapi yaitu data konsumen terkendala *BI Checking*, data konsumen banyak riwayat buruk, pengisian formulir pengajuan kredit tidak sesuai dengan apa yang diminta. Semua kendala tersebut dapat diatasi dengan solusi yang diberikan oleh *Sales* dengan mencari inti permasalahan dan memperbaiki pelayanan Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo jika terdapat kesalahan.

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo khususnya di Divisi *Digital Marketing* dalam pemesanan produk motor, Penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dalam membantu



© 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

pelaksanaan prosedur pemesanan produk motor di aplikasi *Facebook* yaitu dengan melakukan *Brainstorming* dan pelatihan untuk memahami dalam memberikan pelayanan kepada customer agar para *sales* terbiasa dalam melayani *customer* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo secara *online*, *Brainstorming* dan pelatihan tersebut berupa cara membalas *customer* dengan benar, menanyakan kebutuhan apa yang dibutuhkan customer dan terus berlatih untuk memberikan pelayanan terbaik kepada *customer*.

Pelatihan untuk para *sales* berupa *roleplay*, dimana *roleplay* ini bertujuan untuk pembiasaan dalam melayani customer yang maksimal dengan membahas apa saja yang perlu dilakukan, disiapkan, dan diperhatikan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada *customer* yang akan membeli motor. Dengan demikian, Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo dapat menjadi Dealer yang memiliki pelayanan terbaik dalam hal meningkatkan kepuasan *customer* baik *online* maupun *offline*.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, H. F. (2004). *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*. Magistra Insania Press bekerjasama dengan Magister Studi Islam Universitas
- Harahap, D. A. (2018). Perilaku belanja online di Indonesia: Studi kasus. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(2), 193–213.
- Hendrayudi, V. B. (2015). untuk berbagai keperluan Pemrograman. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81–88.
- Kotler, P. T. (2021). Dan Keller, Kevin Lane.“. *Marketing Management*”, 14th Edition. *Pearson*.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Edisi 4*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Nurjani, Y., & Dewi, R. M. K. (2022). Website Sistem Pemesanan Jasa Fotografi Berbasis Web Pada Bunglon Fotografi. *Fortech (Journal of Information Technology)*, 6(1),44–49.
- Pramana, H. W. (2012). Aplikasi Inventory Berbasis Access 2003. *Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*.
- Ranuharja, F., Oktoria, O., & Dwiyani, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Jasa Penjualan Barang Berbasis Web Untuk Civitas Akademika Perguruan Tinggi di Kota Padang. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 2(2).
- Satri, S., & Seabtian, D. T. (2019). Sistem Informasi E-Marketplace Pada Pemesanan Jasa Fotografi Berbasis Web Di Kotawaringin Timur. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 10(2).
- Yanto, R. T. Y., & Prabowo, A. L. P. (2020a). Pengaruh Personal Selling Terhadap Pencapaian Penjualan pada Produk Pembiayaan KPR Bersubsidi di Bank BTN Syariah Bandung. *Pro Mark*, 10(1).
- Yanto, R. T. Y., & Prabowo, A. L. P. (2020b). Pengaruh Personal Selling Terhadap Pencapaian Penjualan pada Produk Pembiayaan KPR Bersubsidi di Bank BTN Syariah Bandung. *Pro Mark*, 10(1).

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

- a. Bagaimana Prosedur Pemesanan produk motor pada *Facebook* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo?
- b. Dokumen apa saja yang diperlukan jika ada pelanggan yang ingin memesan produk motor di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo?
- c. Metode pembayaran apa saja yang bisa pelanggan gunakan untuk membayar produk motor pada *Facebook* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo?
- d. Hambatan apa saja yang sering dialami dalam melayani pelanggan pada saat pembelian produk motor melalui *Facebook* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo?
- e. Bagaimana solusi yang harus diambil jika ada hambatan dari *customer* terhadap pemesanan produk motor melalui *Facebook* di Tunas Dwipa Marta Honda Saharjo?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran. 2 Bukti Wawancara dengan Mentor



Sumber: Dokumentasi penulis, 2025

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