

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGUNAAN APLIKASI “PRODIA”
UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA
JEMURSARI SURABAYA



EVELINA FRANSISKA BR SIAHAAN
4105017056

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGUNAAN APLIKASI “PRODIA” UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA JEMURSARI SURABAYA



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**EVELINA FRANSISKA BR SIAHAAN
4105017056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

PERSEMBAHAN

Karya Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk

1. Keluarga tercinta yaitu Mama, Abang, Kakak dan Adik yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi serta Bapak yang selalu mendoakan dari Surga. Terima kasih atas segalanya.
2. Dosen-dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya selama masa perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Jurusan D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi.
3. Pacar dan teman-teman seangkatan serta teman-teman yang sama-sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini bersama. Terima kasih atas dukungannya. Sukses untuk kita semua.

Terima kasih atas doa dan dukungan dari kalian semua, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

MOTTO

Hidupmu mungkin tak sesuai dengan rencanamu. Namun selama itu sesuai dengan ¹rencana Tuhan, sebenarnya hidupmu sudah terencana dengan baik.

¹ Marry Riana

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evelina Fransiska Br Siahaan

NRP : 4105017056

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “PENGUNAAN APLIKASI “PRODIA” UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA JEMURSARI SURABAYA” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Evelina Fransiska Br Siahaan

NRP 4105017056

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evelina Fransiska Br Siahaan

NRP : 410501756

sebagai mahasiswa Program Studi Admidistrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "PENGUNAAN APLIKASI "PRODIA" UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA JEMURSARI SURABAYA".

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Evelina Fransiska Br Siahaan

NRP 4105017056

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “PENGUNAAN APLIKASI “PRODIA”
UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA JEMURSARI
SURABAYA” yang disusun oleh

Nama : Evelina Fransiska Br Siahaan

NRP : 4105017056

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 30 November 2021

Dosen Pembimbing



Andreas Emmanuel Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIDN 0721117602

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Aplikasi “Prodia” Untuk Menunjang Fasilitas Layanan Pelanggan Di Prodia Jemursari Surabaya” yang disusun oleh:

Nama : Evelina Fransiska Br Siahaan

NIM : 4105017056

Program Studi : Program Studi D-III

Telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 08 Desember 2021

Menurut pandangan kami tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Surabaya, 08 Desember 2021

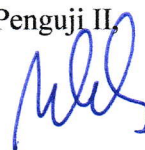
Dewan Penguji:

Penguji I,



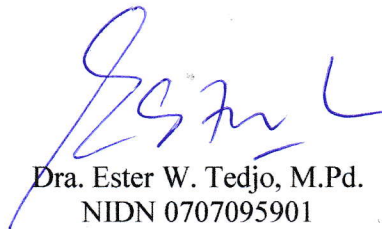
Dra. Tuti Hartani, M.Pd.
NIDN 0703096001

Penguji II,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIDN 0721117602

Ketua Penguji,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.
NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Evelina Fransiska Br Siahaan 4105017056 dengan judul “ Penggunaan Aplikasi Prodia Untuk Menunjang Fasilitas Layanan di Prodia Jemursari Surabaya” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 8 Desember 2021

 Dekan,

Ineriana Lestari, S.Sos., M.A
NIK 411.99.0017

Ketua Program Studi,

Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M
NIK 411.04.0025

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Penggunaan Aplikasi “Prodia” Untuk Menunjang Fasilitas Layanan Di Prodia Jemursari Surabaya”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Christina Yuwono selaku Manajer Bagian SDM PT Prodia Widyahusada, Tbk dan selaku Penyelia serta para Staf Prodia yang telah membimbing penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan(PKL);
2. Bapak Andreas Emmanuel Hadisoebroto, S.Sos., M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan perhatian dalam penulisan Tugas Akhir ini;
3. Bapak Yohanes Adven Sarbani S.Pd.,M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan penulis dukungan dan semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini;
4. Para Bapak dan Ibu Dosen D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan penulis ilmu serta pengalaman selama masa studi hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini;
5. Orang tua, keluarga dan pacar tercinta yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini;
6. Sahabat dan teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam	
Persembahan	ii
Motto	iii
Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	vi
Pengesahan Dewan Penguji	vii
Halaman Pengesahan	viii
Prakata.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Ringkasan.....	xv
Abstract	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Fasilitas	5
2.2 Pelayanan	5
2.3 Kepuasan Pelanggan	6
2.4 Aplikasi.....	7
BAB III GAMBARAN UMUM	9
3.1 Gambaran Umum Prodia	9

3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL.....	13
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
4.1 Penggunaan Aplikasi “PRODIA”	16
4.2 Manfaat Aplikasi Prodia bagi Pelanggan.....	20
4.3 Manfaat Aplikasi Prodia bagi Staf Administrasi	20
4.4 Peran Staf Administrasi Membantu Pelanggan dalam Pembuatan Akun pada aplikasi Prodia	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan	22
5.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Prodia Jemursari.....	11
Gambar 3.2 Tampilan Beranda Aplikasi Prodia HomeService	14
Gambar 3.3 Tampilan Beranda Xsis.....	15
Gambar 4.1 Tampilan Awal Aplikasi Prodia.....	17
Gambar 4.2 Tampilan Lanjutan Aplikasi Prodia	18

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL)	24
Lampiran 2. Laporan Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan (PKL)	27
Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)	35
Lampiran 4. Laporan Bimbingan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	36

RINGKASAN

Penggunaan Aplikasi “Prodia” Untuk Menunjang Fasilitas Layanan di Prodia Jursari Surabaya; Evelina Fransiska Br Siahaan; 4105017056; 2021; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Laporan tugas akhir ini menjelaskan tentang penggunaan Aplikasi Prodia yang dimiliki oleh PT Prodia Widyahusada, dan kemampuan layanan Aplikasi Prodia untuk memudahkan staf dan pelanggan dalam memenuhi pesanan pemeriksaannya, baik itu memilih lokasi cabang Prodia yang ingin dikunjungi pelanggan, memilih waktu pemeriksaan, melakukan pembayaran dengan pilihan metode pembayaran yang beragam hingga mendapatkan hasil secara online. Aplikasi Prodia membantu layanan administrasi PT Prodia Widyahusada, Tbk baik untuk pelanggan maupun staf administrasi. Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan masyarakat luas tentang manfaat fitur aplikasi Prodia, khususnya kepada pelanggan setia PT Prodia Widyahusada, Tbk di Jemursari.

Kata Kunci: Aplikasi Prodia, Fasilitas Layanan, PT Prodia Widyahusada Tbk

ABSTRACT

Using The Prodia Application To Support Service Facilities at Prodia Jemursari Surabaya, Evelina Fransiska Br Siahaan, 4105017056, Widya Mandala Surabaya Catholic University, 2021

This final report describes the use of the Prodia Application owned by PT Prodia Widyahusada and the ability of the Prodia Application service to make it easier for staff and customers to fulfill their inspection orders. This application helps users choose the location of the Prodia branch that customers want to visit, choose an inspection time, make payments with a choice of various payment methods, and get results online. Prodia application helps PT Prodia Widyahusada, Tbk administrative services for customers and administrative staff. This report aims to inform the public about the benefits of Prodia application features, especially to loyal customers of PT Prodia Widyahusada, Tbk in Jemursari.

Keywords: Prodia Application, Service Facilities, PT Prodia Widyahusada Tbk