

**PROSEDUR PELAYANAN DALAM PROSES  
PEMBUATAN STID *CARD* DI DIVISI KOMERSIAL  
PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL JAWA**

**LAPORAN MAGANG  
DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



**DIAJUKAN OLEH :  
ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN  
NIM 19110099**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**

**2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG

**PROSEDUR PELAYANAN DALAM PROSES  
PEMBUATAN STID *CARD* DI DIVISI KOMERSIAL  
PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL JAWA**

DIAJUKAN OLEH :

**ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN**

**NIM 19110099**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

KETUA PROGRAM STUDI



**SOEDARMANTO, SE., MM.**  
NIDN : 0322036902

DOSEN PEMBIMBING



**MUDAYAT, S.Pd., MM.**  
NIDN : 0722017004

MENGETAHUI,  
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
PLH. KETUA



**MUDAYAT, S.Pd., MM.**  
NIDN : 0722017004

# LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**PROSEDUR PELAYANAN DALAM PROSES  
PEMBUATAN STID *CARD* DI DIVISI KOMERSIAL  
PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL JAWA**

DISUSUN OLEH :  
**ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN**  
**NIM 19110099**

TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG  
PADA TANGGAL 27 JANUARI 2024

## PENGUJI

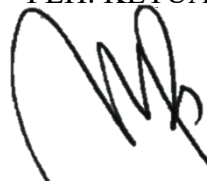
1. **Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, MMT**  
**NIDK : 8891880018**

(.....)

2. **DIAN ARISANTI, S.Kom, MM**  
**NIDN : 0709058202**

(.....)

MENGETAHUI  
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
PLH. KETUA

  
**MUDAYAT, S.Pd., MM.**  
**NIDN : 0722017004**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Kasih Karunia dan Berkah yang dilimpahkan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Prosedur Pelayanan Dalam Proses Pembuatan *STID Card* di Divisi Komersial PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa”.

Tujuan magang itu sendiri adalah menerapkan apa yang telah dipelajari pada materi perkuliahan ke dunia kerja. Sehingga, penulis dapat merasakan dan sekaligus mendapatkan pengalaman mengenai bagaimana dunia kerja sebenarnya.

Adapun maksud dan tujuan dari laporan magang ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar sarjana Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan magang ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mudayat, S.Pd., MM., selaku Plh Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya;
2. Soedarmanto, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya;
3. Mudayat, S.Pd., MM., selaku Dosen Pembimbing Magang di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya;
4. Seluruh Staff dan Karyawan PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa, khususnya Divisi Komersial dimana penulis ditempatkan
5. Pembimbing magang penulis di Divisi Komersial : Mas Taufik, Mas Dino, Mbak Dian, dan seluruh Staff di Divisi Komersial;
6. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa dan semangat.

Semoga atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, semua pihak mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Walaupun sudah ditulis dengan dangat baik dan hati-hati dalam penulisan laporan magang ini,

penulis menyadari bahwa penulisan laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 1 Desember 2023

Penulis,

Zalza Galathea Yemima  
NIM 19110099

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang .....	2
1.2.1 Tujuan Magang .....	3
1.2.2 Manfaat Magang.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG</b> .....	6
2.1 Sejarah Perusahaan.....	6
2.1.1 Visi – Misi Perusahaan.....	8
2.1.2 Logo Perusahaan .....	8
2.2 Struktur Organisasi : Tugas dan Tanggung Jawab .....	9
2.2.1 Struktur Organisasi .....	9
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab .....	11
2.3 Aktivitas / Kegiatan Perusahaan .....	12
2.3.1 Kegiatan Usaha Utama .....	12
2.3.2 Kegiatan Usaha Penunjang .....	14
2.4 Personalia.....	15
2.4.1 Rekrutmen.....	15
2.4.2 Pendidikan Karyawan .....	15
2.4.3 Jumlah Karyawan.....	16
2.4.4 Jam Kerja Karyawan.....	16
2.4.5 Kesejahteraan Karyawan.....	16
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	20

3.1 Pengertian Prosedur.....	20
3.2 Pengertian Pelayanan .....	22
3.3 Pengertian Proses.....	25
3.4 <i>Single Truck Identification Data</i> (STID).....	25
3.4.1 Sanksi dan Pelanggaran .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	36
4.1 Kegiatan Praktis.....	36
4.2 Metode Magang .....	41
4.2.1 Alur Kegiatan Magang.....	42
4.3 Metode Pengumpulan Data .....	42
4.4 Analisis Data .....	43
4.5 Identifikasi Masalah .....	47
4.6 Sebab dan Akibat Masalah .....	48
4.6.1    Sebab Masalah .....	48
4.6.2    Akibat Masalah.....	48
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xi
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Divisi Komersial .....	16
Tabel 2.2 Jam Kerja Karyawan .....	16
Tabel 4.1 Daftar Kegiatan Magang .....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan .....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	10
Gambar 4.1 <i>Flow Chart</i> Alur Proses Registrasi STID .....	45
Gambar 4.2 Website STID (Menu SINGLETID) .....	47
Gambar 4.3 Website STID (Menu Master Truck).....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengajuan Permohonan Magang

Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Magang

Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul Magang

Lampiran 4 Foto Kegiatan Magang

Lampiran 5 Lembar Penilaian di Tempat Magang

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan magang adalah bentuk mahasiswa untuk melakukan implementasi teori-teori yang diterima pada saat proses pembelajaran di bangku kuliah yang dapat melatih *hard skill* dan *soft skill*nya. Kegiatan magang pada mahasiswa akan menambah kemampuan untuk mengamati, mengkaji, serta menilai antara teori dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas manajerial mahasiswa, baik dalam bentuk aplikasi teori maupun kenyataan yang sebenarnya. Sehingga, dalam pelaksanaan Kegiatan magang, mahasiswa dituntut agar dapat memperluas pengetahuan dan informasi terhadap bidang yang ditekuni atau dipelajari.

Kegiatan magang di PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa adalah suatu bentuk Pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dengan tugas langsung di Perusahaan. Magang di PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa merupakan wujud relevansi antara teori yang di dapat selama perkuliahan dengan praktik yang ditemui di lapangan.

Penulis sebagai mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya melakukan kegiatan magang di PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa dan ditempatkan oleh pengurus magang di Divisi Komersial, ada beberapa tugas-tugas yang diberikan kepada penulis salah satunya adalah Pelayanan *Single TID Card*.

*Single TID* atau *Single Truck Identification Data* adalah kartu yang menjadi identitas tunggal truk dengan sistem berbasis elektronik terkoneksi pada sistem IT manajemen pelabuhan. STID berisi database meliputi kelayakan teknis truk dan pengemudinya, termasuk data nomor polisi serta pemilik/perusahaan angkutannya dan juga sebagai akses masuk truk ke terminal Pelabuhan. *Single TID* dibuat dalam bentuk *Radio Frequency Identification (RFID)* atau kartu elektronik yang memiliki fungsi ganda, yaitu fungsi informasi identitas dan kondisi truk serta sebagai alat transaksi pembayaran pas pelabuhan.

Penerapan *Single TID* dilakukan untuk meningkatkan terhadap produktivitas Pelabuhan guna mengatasi kemacetan lalu lintas angkutan barang pada gate masuk terminal Pelabuhan, dengan adanya *Single TID* ini pihak Pelabuhan Indonesia juga berharap dapat memacu BUP/ terminal operator/stakeholders lainnya untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap pelayanan kepelabuhanan yang handal serta mampu menekan biaya logistik nasional.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

Tujuan dan Manfaat yang didapat dari diadakannya kegiatan magang di Divisi Komersial PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa adalah sebagai berikut :

### **1.2.1 Tujuan Magang**

Adapun tujuan dari kegiatan magang bagi mahasiswa di PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa adalah :

#### **1. Tujuan Bagi Mahasiswa**

- a. Memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Administrasi Bisnis.
- b. Memungkinkan mahasiswa memperoleh pengalaman pekerjaan yang relevan dengan program studi yang ditempuh.
- c. Membantu mahasiswa memperoleh keterampilan yang tidak hanya terbatas pada pengetahuan akademik, tetapi juga keterampilan teknis dan interpersonal.
- d. Meningkatkan hardskill dan softskill mahasiswa dalam kemampuan berkomunikasi, tingkat kepercayaan diri, dan memperbaiki sikap dan perilaku.

#### **2. Tujuan Bagi Institusi Tempat Magang**

- a. Menjadi sumber potensial karyawan, selama masa magang Perusahaan dapat menilai kemampuan, pengetahuan, dan budaya kerja mahasiswa magang sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan pada proses rekrutmen, karena Perusahaan sudah paham calon kandidat yang akan di rekrut.
- b. Meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan adanya mahasiswa magang menyelesaikan tugas-tugas atau proyek-proyek tertentu. Dengan demikian dapat mengurangi beban kerja karyawan dan

membantu Perusahaan mencapai target produktivitas dengan lebih efisien.

- c. Memungkinkan Perusahaan membangun hubungan erat dengan institusi Pendidikan seperti universitas maupun sekolah menengah.

### **3. Tujuan Bagi STIAMAK**

- a. Membangun kompetensi akademik kependidikan dan program studi.
- b. Meningkatkan akreditasi kampus.
- c. Membangun hubungan erat dengan Perusahaan, Hal ini dapat menghasilkan kolaborasi jangka panjang yang menguntungkan, seperti proyek penelitian bersama, pengembangan kurikulum, atau akses ke bakat-bakat muda berkualitas.
- d. Dengan adanya praktik magang dapat membentuk mahasiswa yang berketerampilan dan berkompetensi baik. Dengan demikian STIAMAK memiliki mahasiswa lulusan terbaik.

#### **1.2.2 Manfaat Magang**

1. Menambah dan meningkatkan ketermapilan mahasiswa dalam dunia praktik kerja.
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah dan menerapkannya di dunia kerja.
3. Membantu mahasiswa dalam membangun jaringan profesional. Dalam magang mahasiswa akan bertemu dengan orang-orang dari berbagai bidang dan memiliki kesempatan untuk

membangun hubungan yang berharga dalam dunia kerja. Ini bisa sangat membantu mahasiswa saat mencari pekerjaan setelah lulus nanti.

4. Memberikan pengalaman yang berharga pada mahasiswa dalam hal tanggung jawab dan pengaturan waktu saat memperoleh pekerjaan yang harus dipenuhi dalam batas waktu yang ditetapkan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Pelabuhan Indonesia III yang sekarang berganti nama menjadi PT. Pelabuhan Indonesia Sub Regional Jawa adalah mantan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan. Pada tanggal 1 Oktober 2021, Perusahaan ini resmi digabung ke dalam Pelindo II, sebagai bagian dari Upaya pemerintah untuk menyatukan pengelolaan Pelabuhan di Indonesia.

Sejarah PT. Pelindo Sub Regional Jawa terbagi menjadi beberapa fase penting berikut ini :

1. Perseroan pada awal berdirinya adalah sebuah Perusahaan Negara yang pendiriannya dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1960.
2. Selanjutnya pada kurun waktu 1969-1983 bentuk Perusahaan Negara diubah dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1969.
3. Kemudian pada kurun waktu tahun 1983-1992, untuk membedakan pengelolaan Pelabuhan Umum yang diusahakan dan tidak diusahakan, diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1983 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1985



4. Seiringnya pesatnya perkembangan dunia usaha, maka status Perum diubah menjadi Perseroan pada tahun 1992 dan tertuang dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 5 Tanggal 1 Desember 1992.
5. Perubahan Anggaran Dasar Desember 2011 tentang Kepmen BUMN 236.

PT. Pelindo Sub Regional Jawa yang menjalankan bisnis inti sebagai penyedia jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, PT. Pelindo Sub Regional Jawa mampu menggerakkan dan menggalakkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat.

Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Umum, PT. Pelindo Sub Regional Jawa bertanggung jawab atas Keselamatan Pelayaran, Penyelenggaraan Pelabuhan, Angkutan Perairan dan Lingkungan Maritim. Dengan demikian status Pelindo bukan lagi sebagai “regulator” melainkan “operator” Pelabuhan, yang secara otomatis mengubah bisnis Pelindo dari Port Operator menjadi Terminal Operator.

Surat dari Kementerian Perhubungan, Dirjen Perhubungan Laut yang diterbitkan bulan Februari 2011 menjelaskan tentang penunjukan PT. Pelindo Sub Regional Jawa sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

PT. Pelindo Sub Regional Jawa yang berkantor pusat di Surabaya, mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 Provinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta memiliki 6 anak Perusahaan.

### 2.1.1 Visi – Misi Perusahaan

#### 1. Visi :

Menjadi pelaku penyediaan jasa kepelabuhan yang prima, berkomitmen memacu integrasi logistik nasional.

#### 2. Misi :

- a. Menjamin penyediaan jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten
- b. Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistik yang kompetitif
- c. Memenuhi harapan semua stakeholders melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG)
- d. Menjadikan SDM yang kompeten, berkinerja handal dan berpekerti luhur
- e. Mendukung perolehan devisa negara dengan memperlancar arus perdagangan

### 2.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

## **2.2 Struktur Organisasi : Tugas dan Tanggung Jawab**

### **2.2.1 Struktur Organisasi**

Pengorganisasian bukan hanya penetapan struktur organisasi kemudian mengisi setiap kotak struktur dengan *job description*, kemudian mencari orang-orang yang sesuai dengan *job description* yang dibutuhkan. Namun, pengorganisasian adalah manajerial berkelanjutan. Artinya struktur organisasi menjadi suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok.

Dalam hal ini, PT. Pelindo Sub Regional Jawa juga mempunyai struktur organisasi yang dimana didalam struktur tersebut memiliki fungsi dan tugas masing-masing divisi. Masing-masing divisi yang ada di PT. Pelindo Sub Regional Jawa tidak hanya berfokus pada pekerjaan yang ada di divisinya, namun juga saling bekerja sama antara divisi satu dengan divisi lainnya.

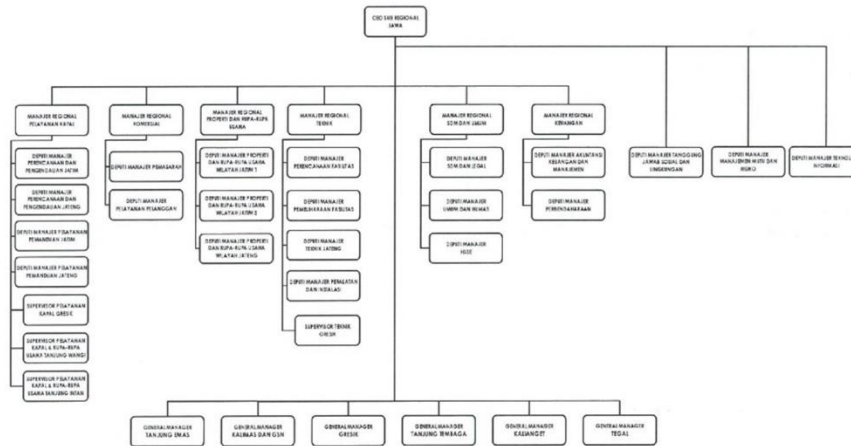
Dengan demikian kinerja perusahaan akan semakin efisien dan efektif juga kinerja perusahaan lebih terarah dan terstruktur sedemikian rupa.

Berikut struktur organisasi dari PT. Pelindo Sub Regional Jawa :



LAMPIRAN I PERATURAN DIREKSI  
PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)  
NOMOR : HK.01/31/31/PSOG/UTMA/PLND-22  
TANGGAL : 31 MARET 2022

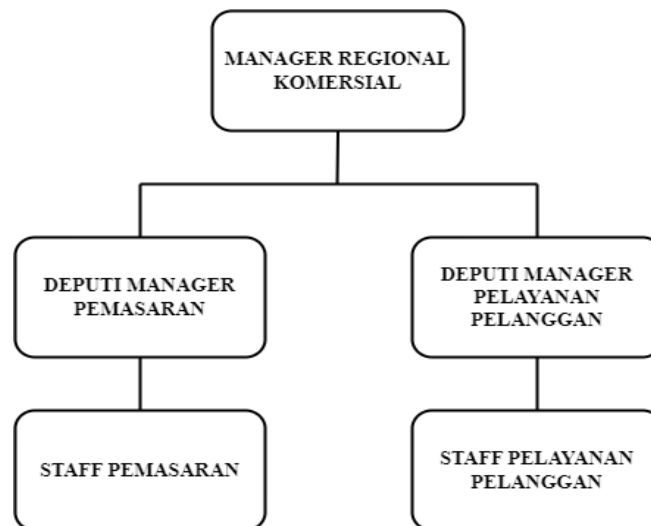
A. Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Sumber : SDM PT. Pelindo Subreg Jawa

Dalam kegiatan magang penulis ditempatkan di Divisi Komersial, berikut adalah struktur organisasi Divisi Komersial :



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi Divisi Komersial**

Sumber : SDM PT. Pelindo Subreg Jawa

### **2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab**

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap bagian di Divisi Komersial adalah sebagai berikut :

1. Manager Regional Komersial
  - a. Bertanggung jawab dalam mengelola program kerja bidang komersial
  - b. Mereview, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja di divisi komersial
  - c. Merencanakan, mengkoordinasikan penerapan prosedur kerja dan sistem informasi manajemen yang terkait dengan bidangnya
2. Deputy Manager Pemasaran
  - a. Mengkoordinasikan program kerja bidang pemasaran dan pentarifan
  - b. Memastikan, Menyusun dan mengkoordinasikan kegiatan yang bersangkutan dengan pemasaran dan pentarifan
  - c. Melaporkan realisasi program kerja dan pentarifan kepada Manager Regional komersial
3. Staff Pemasaran
  - a. Mencari data pelanggan dan memposting data tersebut ke database pelangg internal perusahaan guna menjadi acuan staff lain agar tidak memprospek pelanggan yang sama
  - b. Memprospek calon pelanggan dengan menawarkan jasa yang dimiliki oleh PT. Pelindo Sub Regional Jawa

- c. Membuat kesepakatan Kerjasama dengan pelanggan yang memiliki potensi untuk bekerjasama dengan PT. Pelindo Sub Regional Jawa
- 4. Deputy Manager Pelayanan Pelanggan
    - a. Mengkoordinasikan program kerja terkait bidang pelayanan pelanggan
    - b. Memastikan, menyusun dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan pembinaan hubungan pelanggan dan pelaksanaan survey kepuasan pelanggan
  - 5. Staff Pelayanan Pelanggan
    - a. Mengkoordinasi pengguna jasa setelah menjalin Kerjasama
    - b. Menanggapi complain pelanggan
    - c. Mengingatkan pengguna jasa terkait dengan tagihan seperti tagihan yang telah jatuh tempo pembayaran dan lain-lain.

## **2.3 Aktivitas / Kegiatan Perusahaan**

### **2.3.1 Kegiatan Usaha Utama**

Adapun kegiatan usaha utama PT. Pelindo Sub Regional Jawa adalah sebagai berikut:

#### **1. Layanan Barang**

Pelayanan Barang atau kargo berupa pelayanan bongkar muat mulai dari kapal hingga penyerahan ke pemilik barang. Layanan kargo ini terdiri dari jasa dermaga umum, dermaga khusus, jasa lapangan, dan jasa Gudang. Jasa tersebut merupakan jasa yang ditetapkan oleh peraturan perundang-

undangan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini bekerjasama dengan anak-anak perusahaan. PT. Pelindo Sub Regional Jawa menjalankan pelayanan terpadu dalam menangani layanan barang, menggunakan fasilitas :

- a. Dermaga : Bangunan yang dirancang khusus pada suatu pelabuhan yang digunakan atau tempat kapal untuk ditambat atau merapat untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang dan penumpang kapal.
- b. Gudang Penumpukan : Suatu bangunan atau tempat tertutup yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke kapal
- c. Lapangan Penumpukan : Sebuah lahan terbuka di dalam area terminal yang digunakan untuk menempatkan atau menumpuk petikemas atau barang lainnya, yang disusun secara berencana baik barang yang akan dimuat ke kapal maupun barang setelah dibongkar dari kapal
- d. Penerimaan/Pengiriman : pekerjaan memindahkan barang dari timbunan/ tempat penumpukan di gudang/ lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun diatas kendaraan di pintu gudang/ lapangan atau sebaliknya

## 2. Layanan Kapal

Pelayanan kapal merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar Pelabuhan. Pelayanan kapal meliputi :

- a. Jasa Tambat : Jasa yang diberikan untuk kapal yang merapat ke dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang
- b. Jasa Pandu : Jasa yang diberikan untuk kapal keluar masuk menuju dermaga melalui alur Pelabuhan, agar navigasi pelayaran, agar navigasi pelayaran dapat dilakukan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan
- c. Jasa Tunda : Jasa yang diberikan oleh kapal tunda untuk mendorong atau menarik kapal menuju atau keluar dari dermaga
- d. Jasa pelayanan air, sampah, dan limbah : Jasa yang diberikan untuk pelayanan air, pengelolaan sampah dan limbah kapal

### **2.3.2 Kegiatan Usaha Penunjang**

Adapun kegiatan usaha penunjang PT. Pelindo Sub Regional Jawa adalah sebagai berikut :

1. Tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan , industry dan gedung-gedung/ bangunan yang berhubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut
2. Jasa terminal, kegiatan konsolidasi dan distribusi barang termasuk hewan
3. Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kepelabuhanan
4. Jasa pelayanan Kesehatan
5. Jasa persewaan fasilitas dan peralatan di bidang kepelabuhanan
6. Jasa perbaikan fasilitas dan peralatan di bidang kepelabuhanan
7. Properti di daerah lingkungan Pelabuhan



8. Kawasan industry di daerah lingkungan Pelabuhan
9. Kawasan wisata di daerah lingkungan Pelabuhan
10. Depo petikemas
11. Jasa konsultan di bidang kepelabuhanan
12. Jasa komunikasi dan informasi di bidang kepelabuhanan
13. Jasa konstruksi di bidang kepelabuhanan

## **2.4 Personalia**

### **2.4.1 Rekrutmen**

Proses seleksi pegawai pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa dilakukan sepenuhnya oleh PT. Pelindo Daya Sejahtera (PT. PDS). PT. Pelindo Daya Sejahtera selaku anak perusahaan dari PT. Pelabuhan Indonesia Regional III (Persero) yang bergerak di bidang alih daya, pendidikan, dan pelatihan bertanggung jawab sepenuhnya atas proses seleksi pegawai pada seluruh anak usaha PT. Pelabuhan Indonesia Regional III (Persero) termasuk PT. Pelindo Sub Regional Jawa.

Seluruh proses seleksi sampai dengan pengumuman dilakukan secara online melalui website <https://rekrutmen.ptpds.co.id>

### **2.4.2 Pendidikan Karyawan**

Rata-rata pegawai PT. Pelabuhan Indonesia Sub Regional Jawa memiliki pendidikan D3, S1, S2. Jika pegawai ingin melanjutkan ke

pendidikan yang lebih tinggi maka PT. Pelindo akan sepenuhnya mendukung dengan memberikan beasiswa.

### 2.4.3 Jumlah Karyawan

Adapun jumlah karyawan di Divisi Komersial adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Jumlah Karyawan Divisi Komersial**

No	Posisi Jabatan	Jumlah
1	Manajer Regional Komersial	1 Orang
2	Sekretaris Manajer Regional Komersial	1 Orang
3	Deputi Manajer Pemasaran	1 Orang
4	Deputi Manajer Pelayanan Pelanggan	1 Orang
5	Staff Pemasaran	4 Orang
6	Staff Pelayanan Pelanggan	4 Orang

Sumber : Data diolah sendiri

### 2.4.4 Jam Kerja Karyawan

**Tabel 2.2 Jam Kerja Karyawan**

Hari	Jam Kerja
Senin – Kamis	08.00 – 17.00
Jumat	08.00 – 16.30
Sabtu - Minggu	Libur

Sumber : Data diolah sendiri

### 2.4.5 Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan karyawan sangatlah penting diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai imbal jasa atas kontribusi dan loyalitas terhadap perusahaan. Kesejahteraan karyawan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan

Indonesia Sub Regional Jawa berbentuk finansial dan non-finansial berupa gaji, tunjangan, dan *benefit*.

1. Tujuan Pemberian Kesejahteraan

- a. Sebagai *financial reward* yang bertujuan untuk menarik, mempertahankan pegawai, serta memotivasi pegawai agar dapat bekerja lebih produktif guna mencapai sasaran perusahaan;
- b. Sebagai balas jasa perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran yang diberikan karyawan kepada perusahaan.

2. Komponen Kesejahteraan

a. Gaji

Gaji merupakan hasil perhitungan penghasilan yang diberikan kepada pegawai dalam masa 1 (satu) bulan kerja;

b. Tunjangan

Tunjangan merupakan bantuan finansial yang diberikan kepada pegawai yang dimana diberikan diluar gaji, seperti contohnya tunjangan hari raya.

3. *Benefit*

Merupakan segala bentuk imbalan/ fasilitas diluar tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan;

a. Rekreasi

Perusahaan memberikan kesempatan bagi seluruh karyawan dan keluarganya untuk melakukan *family gathering* secara berkala;

b. BPJS

Seluruh karyawan diikutkan dalam program BPJS, yaitu : Jaminan Kematian (JK), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Hari Tua(JHT);

c. Fasilitas Kerohanian dan Kegiatan Olahraga

PT. Pelabuhan Indonesia Sub Regional Jawa memiliki masjid di area komplek perusahaan sebagai fasilitas penunjang kegiatan kerohanian karyawan dan juga PT. Pelindo SubReg Jawa juga rutin melakukan kegiatan olahraga setiap hari jumat dengan diadakannya senam bersama, selain itu PT. Pelindo Sub Reg Jawa juga mengadakan klub olahraga seperti Futsal, Basket, Bulu Tangkis, Bersepeda, Tennis, dan lain-lain.

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1 Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris *procedure* yang biasa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam kamus manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa tugas harus diselesaikan.

Prosedur merupakan salah satu proses, Langkah-langkah atau tahapan-tahapan dan serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan.

Menurut Mulyadi (2008 : 5) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sedangkan menurut Azhar (2000 : 195) menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu

departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan dan pembuatan daftar.

Selain para ahli yang telah disebut diatas berikut ini ada dua pengertian prosedur menurut para ahli lainnya :

1. Menurut Zaki Baridwan (2009 : 30) Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, didukung untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang sedang terjadi.
2. Menurut Rudi M (2013 :84) Prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan , serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

**Karakteristik Prosedur :**

- a. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- c. Prosedur menunjukan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- d. Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- e. Prosedur menunjukan tidak adanya keterlambatan.

- f. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi agar tidak terjadi penyimpangan.

**Manfaat Prosedur :**

- a. Prosedur harus lebih memudahkan dalam menentukan Langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
- b. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

### **3.2 Pengertian Pelayanan**

Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Anonim (2003:21) Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan Kotler (dalam Supranto, 2001:227) mengatakan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Yoeti (2000:9), mengemukakan bahwa pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu internal customer (orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan) dan *external customer* (mereka yang berada di luar organisasi yang menerima barang atau jasa dari pemberi pelayanan).

Dalam memberikan layanan sangat terkait kepada siapa yang kita berikan layanan tersebut, dalam hal ini adalah pelanggan. Menurut Wijono (2000:17), pelanggan adalah seorang yang terkena dampak produk atau proses, dimana pelanggan dapat dilihat dari dua aspek yaitu pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak produk dan anggota perusahaan yang disebut pelanggan tetapi bukan pembeli, tetapi bukan anggota dari perusahaan yang menghasilkan produk tersebut, dan pelanggan *external* meliputi para pembeli dan yang berkepentingan lainnya, dapat perusahaan lain, instansi pemerintah, masyarakat dan lain-lain.

Trenggono (1997:38) Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi



dari pada hak dan kewajiban antara negara/ pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/ pemerintahan.

Menpan (1993:4) Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur dasar, sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Mutu proses dari hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2002:2), kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan, pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Disini terlihat bahwa kepuasan adalah respon permulaan dari konsumen, hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkatan kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya bisa lebih atau kurang.

Menurut Thoha (1996: 43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.

3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

### **3.3 Pengertian Proses**

Proses merupakan suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut S. Handayaniingrat proses adalah serangkaian tahap kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai tercapainya tujuan.

Sedangkan menurut JS. Badudu dan Sutan M Zain proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan.

### **3.4 Single Truck Identification Data (STID)**

*Single Truck Identification Data* atau STID adalah sistem identifikasi tunggal untuk kendaraan truk yang memiliki nomor polisi yang diterima secara nasional atau regional. Ini bertujuan untuk mempermudah pengidentifikasian kendaraan dan mempermudah pemantauan dan pengaturan lalu lintas truk.

Dengan menggunakan STID, industri pengangkutan dapat beroperasi dengan lebih efisien, transparansi, dan keamanan dalam industri pengangkutan. STID membantu memantau dan mempercepat proses pengiriman, memastikan bahwa regulasi dan standar yang berlaku dipenuhi, dan membantu mencegah kecurian atau kehilangan barang.

STID juga membantu meningkatkan efisiensi biaya dengan memantau dan mengoptimalkan pemakaian bahan bakar dan memastikan bahwa proses pengiriman dilakukan sesuai dengan rute terbaik. Dengan demikian, tujuan utama STID adalah untuk memastikan bahwa proses pengiriman dilakukan dengan efisien, transparan, dan aman, serta memastikan bahwa industri pengangkutan beroperasi sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku.

### **1. Maksud Penerapan STID**

- a. Menyediakan *database* yang terkonsolidasi untuk semua TID yang diterbitkan di lingkungan Pelabuhan;
- b. Memberikan kemudahan dalam melakukan identifikasi semua entitas yang berinteraksi di area Pelabuhan;
- c. Menyediakan data dalam penerimaan konsesi (Pas Kendaraan);
- d. Mempersiapkan terminal untuk menerapkan implementasi teknologi baru seperti *Auto Gate System*, *Terminal Booking System* dan *Truck Booking Return Cargo System*.

### **2. Tujuan Penerapan STID**

- a. Meningkatkan kinerja layanan Pelabuhan, khususnya kelancaran arus barang di wilayah Pelabuhan dan sekitarnya;

- b. Meningkatkan keselamatan dan keamanan, melalui pengendalian kelaikan jalan kendaraan truk, kompetensi dan etika pengemudi truk serta data identitas truk dan pengemudi;
- c. Menyiapkan Pelabuhan yang telah ditetapkan dengan sistem elektronik pengoperasian truk untuk mendukung program percepatan ekosistem logistik nasional.

### **3. Manfaat Penerapan STID**

Manfaat dari penerapan STID di Pelabuhan antara lain :

- a. Bagi pengusaha Truk dan Asosiasi
  - 1) Satu kartu untuk semua terminal lebih efisien;
  - 2) Bisa melacak operasional kendaraan / truk;
  - 3) Dapat digunakan sebagai transaksi operasional truk;
  - 4) Mendapatkan kepercayaan pelanggan.
- b. Bagi operator terminal
  - 1) Standarisasi layanan *gate*;
  - 2) Efisiensi waktu kendaraan masuk terminal;
  - 3) Peningkatan produktifitas layanan penanganan barang.
- c. Bagi Otoritas Pelabuhan dan Badan Usaha Pelabuhan
  - 1) Master data truk;
  - 2) Data aktifitas truk di area Pelabuhan;
  - 3) Pengendalian terhadap resiko keselamatan dan gangguan keamanan yang ditimbulkan dari pengoperasian truk;
  - 4) Pengaturan trafik di dalam Pelabuhan;

- 5) Mewujudkan implementasi terminal *Booking System* (TBS) dan *Truck Booking Return Cargo System* (TBRCS).
- d. Bagi pengguna jasa
- 1) Kepercayaan dalam mendapatkan kendaraan pengangkut;
  - 2) Kenyamanan pengangkutan barang.

### 3.4.1 Sanksi dan Pelanggaran

#### 1. Pelanggaran

- a. Pelanggaran Ringan adalah pelanggaran administrasi dan pelanggaran lainnya yang tidak berdampak pada kerugian kehilangan jiwa dan materi;
  - 1) Untuk pengemudi diantara lain :
    - a) Tidak membawa STID, SIM/ ID Card Driver;
    - b) Pengemudi tidak sesuai dengan data yang disampaikan;
    - c) Tidak menggunakan seragam perusahaan;
    - d) Parkir tidak pada tempatnya di dalam wilayah kerja Pelabuhan;
    - e) Kondisi kendaraan saat tidak laik jalan;
    - f) Pengemudi tidak berperilaku baik/ atau tidak menunjukkan etika yang baik saat membawa kendaraan;
    - g) Membawa penumpang gelap;

- h) Memberi uang pungli;
  - i) Keluar dari kendaraan tanpa keperluan yang jelas.
- 2) Untuk Perusahaan Truk antara lain :
- a) Saat pemeriksaan ditemukan truk/ pengemudi melakukan pelanggaran saat berada di area terminal;
  - b) Tidak melakukan perpanjangan kartu STID yang sudah habis masa berlakunya.
- 3) Untuk Operator Terminal antara lain :
- a) Saat pemeriksaan ditemukan truk/ pengemudi tidak ditegur/ dilaporkan setelah pengemudi melakukan pelanggaran saat di area terminal;
  - b) System reader card STID tidak bekerja dengan baik yang diakibatkan karena kelalaian penanganan sehingga mengganggu pelayanan dan tidak segera perbaikan sesuai SLA yang ditentukan.
- 4) Untuk Asosiasi antara lain :
- a) Tidak melakukan perpanjangan kartu STID anggota yang sudah habis masa berlakunya;
  - b) Tidak melakukan kewajiban pembinaan yang baik kepada Perusahaan truk yang menjadi anggota dalam penerapan STID.
- 5) Untuk BUP antara lain :

- a) Sistem STID tidak bekerja dengan baik yang diakibatkan karena kelalaian penanganan sehingga mengganggu pelayanan dan tidak segera melakukan perbaikan sesuai SLA yang ditentukan;
  - b) Menerima Perusahaan yang tidak memenuhi persyaratan untuk pendaftaran STID.
- b. Pelanggaran berat adalah pelanggaran yang mengakibatkan kerugian kehilangan jiwa, materi dan jenis pelanggaran lainnya yang tidak termasuk pelanggaran ringan.
- 1) Untuk pengemudi antara lain :
    - a) Melakukan pemalsuan dokumen pendaftaran DID yang terbukti dilakukan oleh pengemudi;
    - b) Menabrak orang;
    - c) Menabrak fasilitas Pelabuhan dan mengakibatkan kerusakan;
    - d) Truk jatuh ke laut;
    - e) Pengemudi membawa/ menggunakan narkoba;
    - f) Pengemudi membawa/ menggunakan minuman keras.
  - 2) Untuk Perusahaan Truk antara lain :
    - a) Melakukan pemalsuan dokumen truk untuk pendaftaran STID yang terbukti dilakukan oleh pihak Perusahaan truk;
    - b) Mendaftarkan truk yang tidak laik jalan;

- c) Terjadi kecelakaan yang melibatkan truk yang diakibatkan karena kondisi truk tidak laik jalan.
- 3) Untuk BUP antara lain :
- a) Melakukan Kerjasama dengan Perusahaan truk (dalam pendaftaran mandiri) dan dengan asosiasi (dalam pendaftaran melalui asosiasi) yang tidak sesuai dengan kriteria persyaratan yang telah ditentukan;
  - b) Menerbitkan STID kepada Perusahaan truk dan DID bagi pengemudi yang tidak memenuhi ketentuan;
  - c) Memungut tarif terkait penerapan STID yang tidak sesuai dengan ketentuan.
- 4) Untuk Asosiasi antara lain :
- a) Melakukan pemalsuan dokumen pendaftaran STID yang terbukti dilakukan oleh asosiasi;
  - b) Mengajukan Perusahaan yang tidak memenuhi persyaratan.

## **2. Sanksi**

### **a. Sanksi pelanggaran ringan**

Setiap Badan Usaha Pelabuhan/ Terminal Operator/ Asosiasi Perusahaan Truk/ Perusahaan Truk yang melakukan pelanggaran ringan saat beroperasi di Pelabuhan, Otoritas Pelabuhan memberikan sanksi administrative berupa :

#### **1) Bagi pengemudi :**



- a) Pemberian surat peringatan 1 (satu) untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali;
  - b) Memberikan surat peringatan 2 (dua) untuk pelanggaran yang dilakukan kedua kali;
  - c) Pembekuan DID selama 1 (satu) bulan jika pengemudi yang sama mealakukan pelanggaran ketiga kali.
- 2) Bagi Asosiasi :
- a) Pemberian surat peringatan 1 (satu) untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali;
  - b) Memberikan surat peringatan 2 (dua) untuk pelanggaran yang dilakukan kedua kali;
  - c) Pemberian surat rekomendasi pembatalan perjanjian kerjasama asosiasi dengan BUP untuk pelanggaran yang dilakukan ketiga kali setelah diberkikan peringatan ke 2 (dua) dan setelah dilakukan evaluasi kinerja asosiasi oleh Otoritas Pelabuhan.
- 3) Bagi Perusahaan Truk :
- a) Pemberian surat peringatan 1 (satu) untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali;
  - b) Pemberian surat peringatan 2 (dua) untuk pelanggaran yang dilakukan kedua kali;

- c) Pembekuaan kartu STID selama 1 (satu) bulan jika kendaraan truk yang sama melakukan pelanggaran ketiga kali.

4) Bagi Terminal :

- a) Pemberian surat peringatan 1 (satu) untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali;
- b) Pemberian surat peringatan 2 (dua) untuk pelanggaran yang dilakukan kedua kali;
- c) Pemberian surat peringatan akhir untuk pelanggaran yang dilakukan ketiga kali.

5) Bagi BUP :

- a) Pemberian surat peringatan 1 (satu) untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali;
- b) Pemberian surat peringatan 2 (dua) untuk pelanggaran yang dilakukan kedua kali;
- c) Pemberian surat peringatan akhir untuk pelanggaran yang dilakukan ketiga kali.

b. Sanksi pelanggaran berat

Setiap Badan Usaha Pelabuhan / Terminal Operator / Asosiasi Perusahaan Truk / Perusahaan Truk yang melakukan pelanggaran berat saat beroperasi di Pelabuhan, Otoritas Pelabuhan memberikan sanksi berupa :

- 1) Bagi pengemudi dilakukan pencabutan DID dan dapat melakukan pendaftaran ulang setelah masa sanksi 1 (satu) bulan dengan catatan Surat Izin Mengemudi (SIM) tidak dalam status penangguhan/ penahanan oleh instansi yang berwenang dan melampirkan surat pernyataan tidak melakukan pelanggaran kembali;
- 2) Bagi Perusahaan Truk dilakukan pencabutan PMKU dan kartu STID seluruh armada yang dioperasikan dan dapat melakukan pendaftaran ulang setelah masa sanksi 1 (satu) bulan dengan melampirkan surat pernyataan tidak melakukan pelanggaran kembali;
- 3) Bagi asosiasi dilakukan pembatalan perjanjian kerjasama antara BUP dengan asosiasi;
- 4) Bagi Terminal dilakukan pencabutan PMKU;
- 5) Bagi BUP diberikan Surat Peringatan tingkat berat untuk pelanggaran yang dilakukan pertama kali.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Kegiatan Praktis

Kegiatan magang dilakukan langsung di PT. Pelabuhan Indonesia Sub Regional tepatnya di Divisi Komersial pada bagian Loker STID untuk membantu pelayanan terkait STID Pelaksanaan berlangsung selama 3 (tiga) bulan. Waktu magang dimulai dari tanggal 1 November 2023 s/d 31 Januari 2024, dengan jam mengikuti karyawan PT. Pelindo Sub Regional Jawa.

Tabel 4.1 Daftar Kegiatan Magang

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
1 November 2023	Adaptasi dan perkenalan diri kepada setiap karyawan di Divisi Komersial
2 November 2023	a. Mempelajari cara merekap berkas dan penggunaan alat scan b. Mempelajari proses pembuatan STID termasuk aktivasi, blokir, dan penggantian nopol c. Mempelajari cara print card
3 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pengambilan kartu STID) b. Belajar dan memahami cara kerja STID, agar bisa mengatasi jika ada keluhan atau laporan terkait STID dari pelanggan
4 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
5 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
6 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
7 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
8 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
9 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
10 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
11 November 2023	<b>LIBUR</b>
12 November 2023	
13 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Rekap dan Arsip Nota Dinas
14 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke CEO
15 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke SDM
16 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
17 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
18 November 2023	<b>LIBUR</b>
19 November 2023	
20 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Mengantar Berita Acara ke Bagian Properti
21 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
22 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Ambil berkas di CEO
23 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
24 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar berkas ke CEO, SDM, Legal
25 November 2023	LIBUR
26 November 2023	
27 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
28 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar berkas ke SDM
29 November 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar berkas ke Legal
30 November 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
1 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar berkas ke Legal
2 Desember 2023	LIBUR
3 Desember 2023	
4 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar berkas ke Legal
5 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
6 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
7 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berkas ke MMR
8 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
9 Desember 2023	LIBUR
10 Desember 2023	
11 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
12 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
13 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
14 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
15 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
16 Desember 2023	LIBUR
17 Desember 2023	
18 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
19 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke SDM c. Antar Berita Acara ke GM Kalimas
20 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke Divisi Pelayanan Kapal di GSN c. Antar Berita Acara ke SDM
21 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke CEO
22 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Ambil berkas di Legal
23 Desember 2023	LIBUR
24 Desember 2023	
25 Desember 2023	
26 Desember 2023	
27 Desember 2023	a. Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Antar Berita Acara ke CEO
28 Desember 2023	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
29 Desember 2023	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
30 Desember 2023	LIBUR
31 Desember 2023	
1 Januari 2024	
2 Januari 2024	Izin Tidak Masuk Dikarenakan Sakit
3 Januari 2024	
4 Januari 2024	a. Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Ambil Berita Acara di Divisi Pelayanan Kapal di GSN c. Ambil Berita Acara di SPJM
5 Januari 2024	a. Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID) b. Ambil Berita Acara di Divisi Komersial Reg 3 c. Ambil Berita Acara di CEO
6 Januari 2024	LIBUR
7 Januari 2024	
8 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
9 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
10 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
11 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
12 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
13 Januari 2024	LIBUR
14 Januari 2024	
15 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
16 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
17 Januari 2024	Menjaga Loket Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)



<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Yang Dilakukan</b>
18 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
19 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
20 Januari 2024	LIBUR
21 Januari 2024	
22 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
23 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
24 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
25 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)
26 Januari 2024	Menjaga Loker Pelayanan STID (Aktivasi, Blokir, Ganti Nopol, melayani pelanggan yang mengambil kartu STID)

## 4.2 Metode Magang

Selama pelaksanaan magang di PT. Pelindo Sub Regional Jawa (Persero), Penulis telah mengerjakan tugas yang diberikan oleh pembimbing magang yaitu ditempatkan pada Loker Pelayanan *Single TID Card*. Tugas tersebut merupakan pengaplikasian keterampilan dan pengetahuan yang diberikan atau diajarkan di tempat kerja yang dikombinasikan dengan keterampilan dan pengetahuan yang didapat dari Pendidikan Perkuliahan. Secara umum tugas yang diperoleh penulis pada pelayanan STID adalah :

1. Proses pembuatan kartu *Single TID*.
2. Pelayanan pada Pelanggan pengguna *Single TID Card*.

Selama pelaksanaan magang penulis harus memahami dan mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang berlaku pada PT. Pelindo Sub Regional Jawa. Penulis juga harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja maupun individu yang berada di lingkungan kerja. Dengan beradaptasi dan bantuan dari pembimbing magang dan staff yang ada, penulis dapat melaksanakan tugas dan aktivitas yang diberikan oleh pembimbing dengan sebaik-baiknya.

#### **4.2.1 Alur Kegiatan Magang**

Pada pelaksanaan kegiatan magang yang dimulai pada tanggal 1 November 2023 s/d 31 Januari 2024 di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa. Pelaksanaan magang dilakukan secara langsung di kantor tepatnya di Divisi Komersial. Berikut ini adalah aktivitas yang dilakukan oleh penulis setiap harinya selama menjalankan kegiatan magang di PT. Pelindo (Persero) Sub Regional Jawa

#### **4.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data oleh penulis untuk setiap kegiatan magang yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### **1. Metode Observasi**

Observasi adalah sebuah teknik yang dilakukan lewat pengamatan langsung dan merupakan suatu proses yang kompleks tersusun dari berbagai proses biologis maupun psikologis (Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145)). Dalam hal ini penulis mengamati seluruh kegiatan karyawan dan lingkungan kantor PT. Pelindo Sub Regional Jawa terutama di Divisi Komersial.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui metode tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiono (2013:231)). Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terstruktur yang dilakukan kepada pembimbing maupun staff di Divisi Komersial.

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan suatu peristiwa yang telah berlalu dan diabadikan melalui tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono (2013:240)). Dokumen disini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

## 4. Studi Pustaka

Studi pustaka atau kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Mestika Zed 2013). Studi Pustaka disini mengambil referensi dari Jurnal dan buku baik di perpustakaan maupun melalui internet.

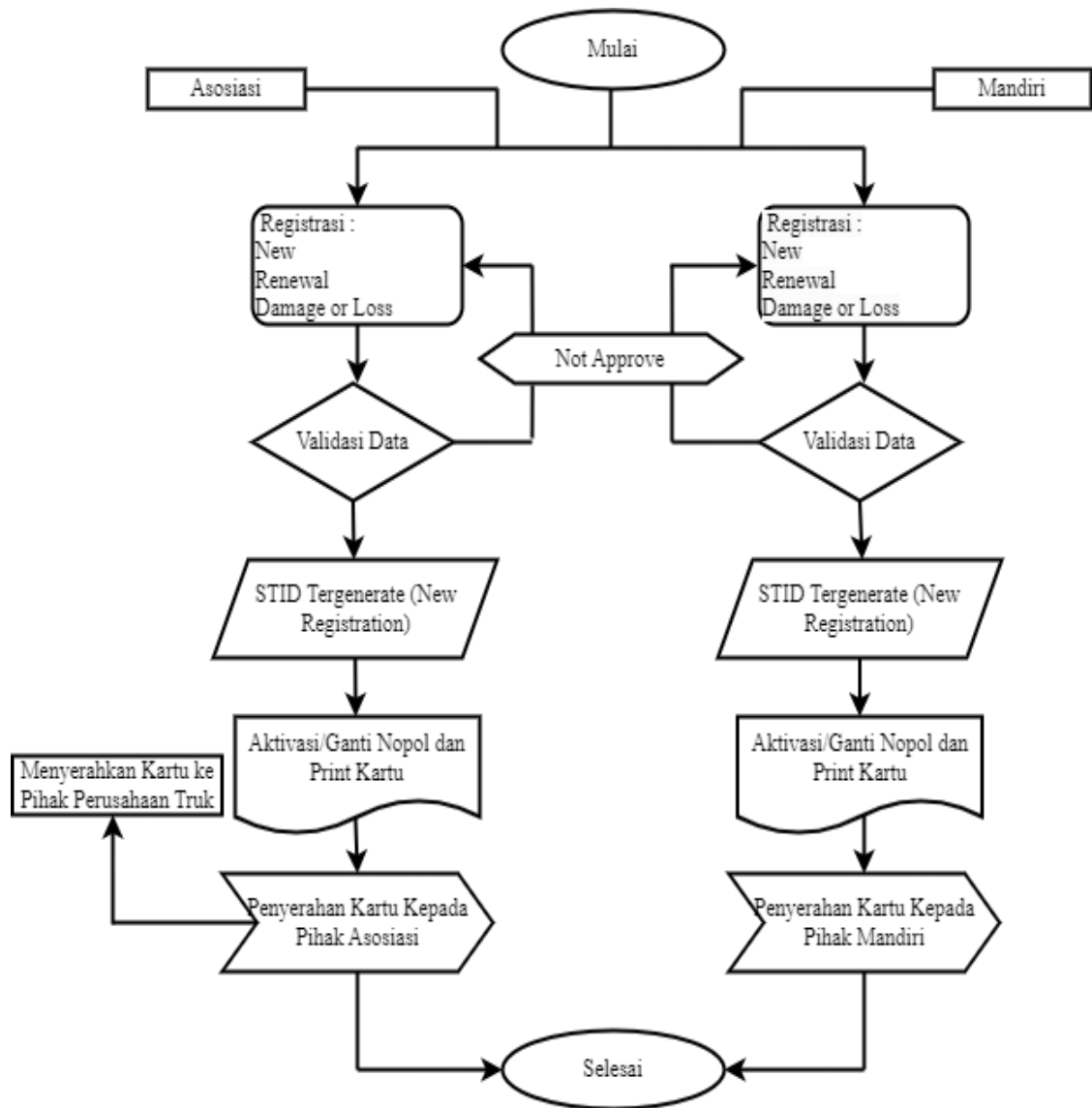
### **4.4 Analisis Data**

Secara Umum, analisis data yang digunakan adalah analisis secara kualitatif yaitu suatu analisis yang tidak berdasarkan pada perhitungan statistika yang berbentuk kualitatif (jumlah), tetapi dalam bentuk pernyataan dan uraian yang selanjutnya akan disusun secara sistematis dalam bentuk laporan

Dalam penulisan laporan magang ini, analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal yang terkait dengan proses kegiatan pembuatan STID sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data secara sistematis, aktual dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

STID adalah suatu pengembangan teknologi yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero), kemudian terjadilah *merger* atau integrasi PT. Pelindo I, II, III, dan IV menjadi satu, PT. Pelindo II yang menjadi holding induk (perusahaan induk), PT. Pelabuhan Indonesia II berubah nama menjadi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero). Pada tahun 2022 PT. Pelindo Sub Regional Jawa resmi mengimplementasikan penggunaan STID bersama dengan Otoritas Pelabuhan bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam identifikasi semua entitas yang berinteraksi, meningkatkan atau mengoptimisasi kinerja pelayanan operasional Pelabuhan. Letak *STID Center* sendiri ada di gedung PPSA Pelindo Sub Regional Jawa, yang menyediakan petugas untuk melayani pendaftaran, cetak kartu STID dan informasi lainnya yang dibutuhkan pelanggan

Adapun alur prosedur registrasi kartu STID adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 *Flow Chart* Alur Proses Registrasi STID

Sumber : Data diolah sendiri

Alur Proses Pekerjaan yang dilakukan di bagian STID adalah sebagai berikut :

1. Menerima permintaan untuk aktivasi, blokir, atau Ganti Nopol melalui chat whatsapp maupun secara langsung

2. Login ke website STID
3. Setelah *Login* masuk ke menu *SINGLELETID*
4. Cari Nopol yang akan di Aktivasi
5. Klik Aktivasi kemudian tap kartu di NFC
6. Print Kartu

Proses Ganti Nopol :

1. *Login website* STID
2. Masuk ke Master – Master Truck
3. Cari Nopol yang akan diganti
4. Klik Edit Truck
5. Ubah Nopol lama menjadi Nopol baru – Ubah tanggal berlaku STNK
6. Setelah Edit Truck, Klik Edit Card
7. Blok Proximity dan tap kartu di NFC
8. Masuk ke menu *SINGLELETID*, kemudian print kartu

Setiap penginputan pada sistem *website* dilakukan sesuai dengan ajaran yang diberikan pembimbing oleh penulis. *Website* STID hanya bisa diakses oleh petugas *STID Center*, petugas Otoritas Pelabuhan, dan pelanggan yang sudah terdaftar. Berikut ini merupakan tampilan dari *website* *STID*.

**SINGLE TID MANAGEMENT**

BRANCH NO	PLAT NUMBER	STD NUMBER	TAG NUMBER	CARD NUMBER	COMPANY	ASSOCIATION	STATUS	EXPIRED	ACTIONS
1	TANJUNG PERAK L874JQ	CA400001		000000180001006	PT ARYADA BERKAT ANUGERAH	MANDIRI	Active	16 Mar 2025	
2	TANJUNG PERAK L838JW	CA401002	001	000000184000002	PT MAJU KARIA MULYA	MANDIRI	Active	04 May 2025	
3	TANJUNG PERAK L843JW	CA401019	001	000000180000008	PT MAJU KARIA MULYA	MANDIRI	Active	03 May 2025	

Gambar 4. 2 Website STID (Menu SINGLETID)

**MASTER TRUCK MANAGEMENT**

NO	ASSOCIATION	COMPANY	PLAT	TID	RFID	CARD NUMBER	STATUS	EXPIRED CARD	EDIT TRUCK	EDIT CARD	DETAIL
1	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L867JW	CA400001		000000019604108	Active	06 Jul 2024			
2	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L870JH	CA400002		000000087204008	Active	12 Jul 2024			
3	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L804JM	CA400002		0000000870708108	Active	12 Jul 2024			
4	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L878JH	CA400004		000000088080408	Active	09 Jul 2024			
5	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L829JH	CA400008		000000084980384	Active	19 Jul 2024			
6	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L820JH	CA400009		000000080208002	Active	12 Jul 2024			
7	APTRINDO - TANJUNG PERAK	PT BERHAH MULTI CARGO	L869JH	CA400008		000000080910008	Active	12 Jul 2024			

Gambar 4. 3 Website STID (Menu Master Truck)

## 4.5 Identifikasi Masalah

Dapat diidentifikasi permasalahan pada proses pembuatan STID adalah sebagai berikut :

### **1. Jaringan Internet yang lambat**

Dikarenakan jaringan internet yang lambat, proses pembuatan STID juga akan terhambat atau terhenti sementara hingga menunggu jaringan normal kembali

### **2. Mesin Print kartu eror**

Sering terjadi mesin print kartu eror, maka proses pencetakan kartu jadi terhambat

### **3. Pemadaman Listrik**

Meskipun tidak sering terjadi, tetapi pemadaman listrik menjadi hambatan dalam pekerjaan seluruh karyawan di perusahaan

## **4.6 Sebab dan Akibat Masalah**

### **4.6.1 Sebab Masalah**

Penyebab dari permasalahan diatas adalah :

1. Semakin banyak yang menggunakan jaringan wifi, tetapi pihak perusahaan tidak menambah kapasitas wifi
2. Kondisi ruangan yang agak tertutup menyebabkan jaringan sinyal susah didapatkan
3. Kurangnya perawatan pada mesin print kartu STID

### **4.6.2 Akibat Masalah**

Akibat dari permasalahan diatas yaitu membuat efektivitas waktu bekerja menjadi terganggu karena tidak bisa diselesaikan tepat waktu. Dan



juga mengakibatkan pelanggan harus menunggu lebih lama sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

#### **4.1 Solusi Pemecahan Masalah**

Adapun solusi pemecahan masalah yang dapat penulis berikan dalam menanggapi permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

##### **1. Perbaiki Jaringan Internet :**

- a. Tambah kapasitas WiFi di perusahaan
- b. Memasang alat penguat sinyal

##### **2. Perbaiki mesin cetak kartu :**

- a. Melakukan perawatan rutin terhadap mesin cetak oleh teknisi.
- b. Pembersihan secara rutin di setiap komponen mesin cetak dengan alat khusus pembersih mesin cetak.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam proses pembuatan STID, beberapa permasalahan teridentifikasi, seperti lambatnya jaringan internet, kesalahan pada mesin print kartu, dan kemungkinan pemadaman listrik. Penyebabnya meliputi kapasitas wifi yang tidak mencukupi, kondisi ruangan yang mempengaruhi sinyal, dan kurangnya perawatan pada mesin print kartu. Akibatnya, efektivitas waktu kerja terganggu, dan pelanggan mengalami penundaan, memengaruhi kepuasan pelanggan. Solusi yang diusulkan melibatkan pemasangan wifi khusus di Divisi Komersial dan perawatan rutin pada mesin print kartu STID. Dengan demikian, upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam proses pembuatan STID.

#### **5.2 Saran**

Kesimpulan memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang dihadapi dalam pembuatan STID dan menyajikan solusi yang sesuai. Untuk memperkaya kesimpulan tersebut, berikut adalah beberapa saran untuk memperkuat dan menjelaskan lebih lanjut :

##### **1. Pengukuran kinerja**

Sertakan rekomendasi untuk mengukur kinerja setelah pemasangan wifi khusus dan perawatan rutin mesin print kartu. Ini

dapat melibatkan pembuatan indikator kinerja khusus yang dapat diukur untuk menilai peningkatan efisiensi

## **2. Partisipasi tim terkait**

Adanya keterlibatan aktif dalam tim terkait, termasuk divisi IT untuk instalasi wifi dan tim pemeliharaan untuk perawatan mesin print. Kolaborasi lintas departemen dapat meningkatkan pelaksanaan solusi

## **3. Monitoring dan Evaluasi berkelanjutan**

sarankan pendekatan berkelanjutan terhadap pemantauan dan evaluasi setelah implementasi solusi. Ini dapat mencakup pemeriksaan berkala terhadap koneksi wifi dan perawatan rutin mesin print, serta mendengarkan umpan balik pelanggan secara terus-menerus.

## DAFTAR PUSTAKA

Pelindo.co.id, 2022. *“Sejarah Terbentuknya Pelindo”*.

Pelindo.co.id, 2022. *“Pengertian STID”*.

Bagas Dwi Sahputra & Muhammad Rifky Al Ihsan, 2022. *“Laporan Kerja Praktik pada kegiatan bongkar muat di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Gresik”*

Anggraini, F. 2021. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Kota Jambi”*. Skripsi



Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. *“Pengertian Analisis, Pelayanan, Proses”*

Kementrian Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut. 2022. *“Penetapan Pelaksanaan Data Identifikasi Truk Secara Tunggal Di Pelabuhan”*. Surat Keputusan

Zaidatul Widad. 2022. *“Efektivitas Program One Gate, One Billing, and One System Menghadapi Pungutan Liar Di Pelabuhan Tanjung Priok”*

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Pengajuan Permohonan Magang

	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN STIAMAK BARUNAWATI</b> Jl. Perak Barat 173 Surabaya Website : <a href="http://www.stiamak.ac.id">www.stiamak.ac.id</a>	Telp. (031) 3291096 E-mail : <a href="mailto:info@stiamak.ac.id">info@stiamak.ac.id</a>									
Nomor	: SKL / 284 / STIAMAK / X / 2023	Surabaya, 10 Oktober 2023									
Klasifikasi	: Biasa										
Lampiran	: -	Yth. CEO Sub Regional Jawa									
Perihal	: Permohonan ijin penempatan magang	PT Pelabuhan Indonesia (Persero) di									
<b><u>SURABAYA</u></b>											
<p>1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2023/2024, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati, dengan ini STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa semester VII untuk melaksanakan kegiatan magang.</p> <p>2. Tersebut butir 1 diatas, mohon dapatnya Bapak/Ibu memberikan ijin bagi mahasiswa kami, atas nama:</p>											
<table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>Nama</th><th>NIM</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Adinda Damayanti</td><td>19110002</td></tr><tr><td>2</td><td>Zalza Galathea Yemima Seubelan</td><td>19110099</td></tr></tbody></table>			No.	Nama	NIM	1	Adinda Damayanti	19110002	2	Zalza Galathea Yemima Seubelan	19110099
No.	Nama	NIM									
1	Adinda Damayanti	19110002									
2	Zalza Galathea Yemima Seubelan	19110099									
<p>Untuk dapat melaksanakan magang di Kantor PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Adapun jadwal pelaksanaan magang mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.</p> <p>3. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.</p>											
<p><b>STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA</b> <b>K E T U A</b></p>  <p><b>Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT</b> NIDK: 8891880018</p>											

## Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Magang



Nomor : HM.03.05/24/10/7/D5/D5.1/RJWA-23  
Lampiran : 1  
Perihal : Surat Balasan Stiamak Barunawati

Surabaya, 24 Oktober 2023

**Kepada Yth. Ketua Stiamak Barunawati Surabaya**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
di  
Surabaya

- Menindaklanjuti surat dari Ketua Stiamak Barunawati Surabaya Nomor: SKL/284/STIAMAK/X/2023 tanggal 10 Oktober 2023 perihal Permohonan ijin penempatan magang;
- Tersebut butir 1 (satu) di atas, pada prinsipnya permohonan tersebut dapat disetujui untuk melaksanakan Praktek kerja/Magang di lingkungan Sub Regional Head Jawa atas nama :

NO	NAMA	NIM	Periode Magang
1	Adinda Damayanti	19110002	1 November 2023 s/d 31 Januari 2024
2	Zalza Galathea Yemima Seubelan	19110099	1 November 2023 s/d 31 Januari 2024

- Sehubungan dengan hal tersebut, disampaikan hal-hal berikut:
    - Peserta praktek Magang agar dapat menghubungi bagian SDM Sub Regional Head Jawa Jl. Perak Timur no. 620;
    - Selama melaksanakan Magang agar berpakaian rapi & sopan (jas almamater, rok / celana kain / seragam sekolah / seragam praktek dan bersepatu) serta mentaati peraturan yang ada di lingkungan Sub Regional Head PT Pelabuhan Indonesia (Persero);
    - Peserta Magang tidak dapat menuntut imbalan dalam bentuk apapun selama dan setelah pelaksanaan Praktek Kerja kepada pihak PT Pelindo (Persero) Sub Regional Head Jawa Regional 3;
    - Terlambat sebanyak 3 (tiga) kali atau tidak masuk tanpa keterangan sebanyak 2 (dua) kali akan dikembalikan pada pihak Instansi Praktek Kerja Lapangan / Magang;
    - Menaati Jam Kerja PT Pelabuhan Indonesia (Persero) SubRegional Jawa, apabila berhalangan wajib memberikan ijin Surat Dokter / Surat Sakit / Surat Ijin dari Instansi Maksimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) bulan;
    - Maksimal 60 hari setelah selesai melaksanakan Magang dan diwajibkan membuat laporan tertulis kepada CEO SubRegional Jawa PT Pelabuhan Indonesia (Persero);
- Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**REGIONAL 3  
MANAGER SDM DAN LEGAL**



**HAPSARI NURINA RAHMI  
NIP. 104383**



## Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

### FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG

Kepada :  
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya  
Di  
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Nama : ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN  
b. NIM : 19110099  
c. Tempat Magang : PT. Pelindo (persero) Sub Regional Jawa  
d. Alamat : Jl. Perak Timur no. 620  
e. Tanggal Pelaksanaan : 1 November 2023 - 31 Januari 2024

NO	JUDUL MAGANG
1	Analisis Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Single TID card di Divisi Komersial PT. Pelabuhan Indonesia (persero) Sub Regional Jawa

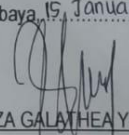
Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui  
KAPRODI

SOEDARMANTO, SE, MM

Dosen Pembimbing : MUDAYAT, MM

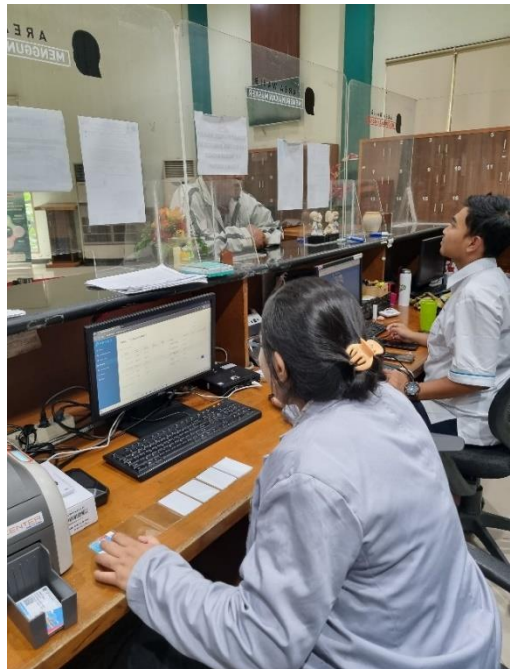
Surabaya, 15 Januari 2024

  
ZALZA GALATHEA YEMIMA  
SEUBELAN

Formulir dibuat rangkap 3 untuk :

1. Mahasiswa
2. Dosen Pembimbing
3. Arsip

## Lampiran 4 Foto Kegiatan Magang





## Lampiran 5 Lembar Penilaian di Tempat Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

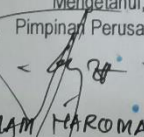
### NILAI MAGANG DI TEMPAT KERJA TAHUN 2023

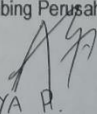
Nama : ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN  
NIM : 19110099  
Tempat Magang : PT. Pelindo (persero) Sub Regional Jawa  
Alamat Instansi : Jl. Petak Timur no. 620  
Judul : Analisis Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Single Trip Card di  
Divisi Komersial PT. Pelabuhan Indonesia (persero) Sub Regional Jawa

NO	Penilaian Atas Dasar	Nilai		Keterangan
		Angka	Huruf	
1	Etika dan Kedisiplinan	90	A	
2	Inisiatif dan Kreativitas	95	A	
3	Hasil Magang	95	A	
4	Hubungan dalam Lingkungan Kerja	90	A	


Keterangan : Nilai diberikan berupa angka pada interval 1-100

1 - 50 : E (Gagal)  
51 - 55 : D (Kurang)  
56 - 65 : C (Cukup)  
66 - 70 : BC (Antara baik dan cukup)  
71 - 75 : B (Baik)  
76 - 80 : AB (Antara sangat baik dan baik)  
81 - 100 : A (Sangat baik)

Mengetahui,  
Pimpinan Perusahaan  
  
IMAM HAROMAH

Surabaya, 15 Januari 2024  
Pembimbing Perusahaan  
  
ANINDYA P.

## Lampiran 6 Lembar Bimbingan Magang


 **SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
STIAMAK BARUNAWATI**  
Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)  
Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

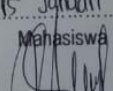
---

**LEMBAR BIMBINGAN MAGANG  
TAHUN 2023**

Nama : ZALZA GALATHEA YEMIMA SEUBELAN  
NIM : 19110099  
Tempat Magang: PT. Pelindo (persero) Sub Regional Jawa  
Judul : Analisis Pelayanan Dalam Proses pembuatan Single TID card  
di Divisi Komersial PT. Pelabuhan Indonesia (persero) Sub  
Regional Jawa.  
Pembimbing : MUDAYAT, MM

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1	Selasa, 19/12/2023	Koreksi di kata pengantar, nama dosen pembimbing	&
2	Sabtu, 13/12/2024	Kata pengantar, nama Ketua STIAMAK	&
3	Sabtu 13/12/2024	Acc	&
4	Selasa 16/12/2024	Nama dosen penguji	&
5	Selasa 16/12/2024	Lengkapi lampiran.	&

Mengetahui,  
Kaprosdi Ilmu Administrasi Bisnis  
  
**SOEDARMANTO, SE., MM**

Surabaya, 15 Januari 2024  
Mahasiswa  
  
**ZALZA GALATHEA YEMIMA  
SEUBELAN**