

MEMBANGUN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT PELINDO 4

MAKASSAR NEW PORT DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL*

Laporan Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
Guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Dosen Pengampu

Drs. Agus Abdurrahman M.M.



Disusun Oleh:

Nama : Evan Hendy Pradana

NIM : 19311016

Program Studi : Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan demikian, saya dapat menyatakan bahwa laporan magang ini tidak mencakup karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar perguruan tinggi. Selain itu, tidak ada pendapat atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain—kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dalam referensi. Saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 20 Juni 2023



(Evan Hendy Pradana)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

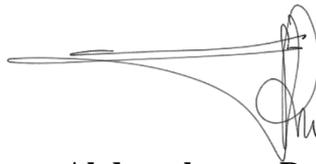
Membangun Standar Kualitas Pelayanan PT Pelindo 4 Makassar New Port Dengan Pendekatan *Servqual*

Nama : Evan Hendy Pradana
NIM : 19311016
Program Studi : Manajemen
Penjurusan : Pemasaran
Tempat Pelaksanaan Magang : PT Pelindo 4 Makassar New Port
Waktu Magang : Maret s/d Juli dan disesuaikan dengan waktu dan jam kerja yang telah diatur dan ditentukan PT Pelindo 4 Makassar New Port

Yogyakarta, 20 Juni 2023

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



(Agus Abdurrahman, Drs., M.M.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**MEMBANGUN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT PELINDO 4 MAKASSAR NEW PORT
DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL**

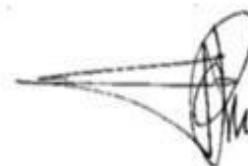
Disusun Oleh : **EVAN HENDY PRADANA**

Nomor Mahasiswa : **19311016**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Senin, 11 September 2023**

Penguji/ Pembimbing TA : **Agus Abdurrahman, Drs., M.M.**

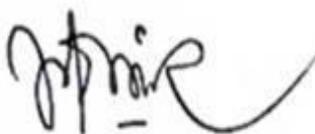


Penguji : **Sumadi, Dr. Drs., M.Si.**



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

PT PELINDO 4 Makassar New Port berupaya untuk membangun standar kualitas pelayanannya dengan menerapkan pendekatan *Servqual* (*service quality*). *Servqual* diterapkan meliputi dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini bertujuan untuk berinovasi dalam membangun standar kualitas pelayanan melalui pendekatan *Servqual*. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan model deskriptif melalui observasi. Teknik dalam pengambilan dan pengumpulan data untuk merancang penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara terhadap 4 karyawan sebagai responden dan ikut serta berpartisipasi dalam pekerjaan di perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan pendekatan *Servqual* dapat mendorong standar kualitas pelayanan perusahaan menuju tingkat yang lebih baik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy*

ABSTRACT

PT Pelindo 4 Makassar New Port seeks to build its service quality standards by applying the Servqual approach (service quality). Servqual covers the dimensions of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to innovate in building service quality standards through the Servqual approach. The study uses a qualitative approach with a descriptive model through observation. The technique used in the collection and collection of data for designing this study is the method of interviewing four employees as respondents and participating in their work in the company. The results of this research show that the Servqual approach can drive the company's service quality standards to a higher level.

Kata Kunci: *Servqual; Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy*

KATA PENGANTAR

Penulis berterima kasih kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan magang serta tugas laporan akhir yang berjudul “*Laporan Magang: Membangun Standar Kualitas Pelayanan Pt Pelindo 4 Makassar New Port Dengan Pendekatan Servqual*”.

Laporan ini ditulis melalui berbagai proses yang membutuhkan waktu tertentu untuk diselesaikan dengan baik dan dihasilkan sebagai sebuah karya dari magang tersebut.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini belum sempurna, sehingga penulis berharap pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaikinya. Semoga laporan magang ini bermanfaat bagi semua orang. Demikian, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir magang ini, yang ditujukan kepada :

1. Ibu Dra. Harty dan Alm. Bapak dr. Heru Siswanto S. Pd. serta Kakak dr. Dita Evita Hersafitri dan Kakak dr. Dela Hesti Pratiwi yang selalu memberikan sokongan semangat kepada penulis dalam berbagai kondisi apapun.
2. Bapak Drs. Agus Abdurrahman M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Magang. Terimakasih telah membantu dan membimbing penulis dengan baik dan sabar untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendidik dan memberikan ilmu

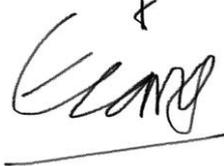
pengetahuannya.

4. Bapak Kalbar Yanto selaku General Manager dari PT PELINDO 4 Makassar New Port yang telah memberikan penulis kesempatan untuk magang di perusahaannya.
5. PT PELINDO 4 Makassar New Port terkhusus pada mentor lapangan penulis yaitu Kakak Yadi Suryadi Makmur Gocang, S.T. dan Kakak Charly Putri Jelita, S.E. selaku mentor yang mengajarkan bagaimana cara mencintai pekerjaan yang di miliki serta kerja keras, ulet, dan gigih dalam bekerja agar menjadi yang terbaik dalam bidang pekerjaannya serta tidak lupa jajaran Karyawan yaitu Kak Iqbal, Kak Saikar, Kak Ryan, Kak Holong, Kak Dila, Kak Dela, Kak Dinul, Kak Fiqar, Kak Este, Kak Nopecan, Kak Elis, Kak icha.
6. Para keluarga penulis yang menemani susah dan senangnya dari bangku perkuliahan hingga menjadi Sarjana, diantaranya Dirama Dutha, Zaidan Rafi, Salsabila Az Zahra, Dwi Arie, Ayodhia Wira, Rhazes Ekardi, Aan Rofiq, Nico Fadlu, Arhamni Hasbie.
7. Kepada para rekan magang, Alief, Altair, Hafizh, Lula, Adelia, Manies, Afia, yang selalu memberikan dukungan emosional, semangat, serta tempat bertukar pikiran dari awal pelaksanaan magang hingga selesainya laporan magang.
8. Kepada teman-teman bermain yang selalu mendampingi dalam menjalani lika-liku kehidupan bersama, Dedi, Afek, Elsa, Iqbal, Olsya.
9. Teman dan kerabat seperjuangan di bangku kelas dunia perkuliahan,

Sekar, Echa, Cece, Vania, Rafazthody, Rakha, Wildan, Farhan, Fajar,
Radit, Amir, Dafa, Dhimas.

10. Kepada Manchester United FC dan Mobile Legend Bang-bang yang telah memberikan hiburan berarti kepada penulis untuk bisa menghilangkan beban pikiran dalam menyelesaikan laopang magang ini.

Yogyakarta, 20 Juni 2023



(Evan Hendy Pradana)

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Profil Perusahaan..... | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Masalah | 2 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Kegiatan Magang..... | 5 |
| 1.5 Manfaat Kegiatan Magang..... | 5 |
| 1.5.1 Akademik | 5 |
| 1.5.2 Praktisi | 6 |
| 1.5.3 Individu | 6 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR | 7 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan/ <i>Servqual</i> (<i>service quality</i>)..... | 7 |
| 2.2 Kerangka Kerja | 11 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 12 |
| 3.1 Fokus Penelitian | 12 |
| 3.2 Metodologi Penelitian..... | 12 |
| 3.3 Unit Analisis | 13 |
| 3.4 Metode Pengumpulan data..... | 13 |
| 3.4.1 Observasi..... | 13 |
| 3.4.2 Wawancara..... | 14 |
| 3.5 Metode Analisis..... | 17 |
| 3.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang | 18 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG..... | 19 |
| 4.1 Temuan | 19 |
| 4.1.1 Observasi..... | 19 |
| 4.1.2 Wawancara..... | 19 |
| 4.1.3 Profil Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 Hasil Wawancara | 22 |
| 4.2 Diskusi Hasil Observasi, Wawancara, dan Analisis Konten | 41 |
| 4.2.1 Variabel 1. Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 41 |
| 4.2.2 Variabel 2. Standar Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) | 44 |
| 4.2.3 Variabel 3. Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 45 |
| 4.2.4 Variabel 4. Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 46 |
| 4.2.5 Variabel 5. Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>)..... | 47 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 49 |
| 5.1 Kesimpulan | 49 |
| 5.2 Rekomendasi..... | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN | 54 |

DAFTAR TABEL

Hal

| | |
|--|-------------------------------------|
| Tabel 4. 1 Profil Responden | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 2 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 22 |
| Tabel 4. 3 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 23 |
| Tabel 4. 4 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 24 |
| Tabel 4. 5 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 25 |
| Tabel 4. 6 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>) | 25 |
| Tabel 4. 7 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) | 26 |
| Tabel 4. 8 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) | 27 |
| Tabel 4. 9 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) | 27 |
| Tabel 4. 10 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>) | 28 |
| Tabel 4. 11 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 29 |
| Tabel 4. 12 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 30 |
| Tabel 4. 13 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 30 |
| Tabel 4. 14 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 31 |
| Tabel 4. 15 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 32 |
| Tabel 4. 16 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 33 |
| Tabel 4. 17 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 33 |
| Tabel 4. 18 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 34 |
| Tabel 4. 19 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 35 |
| Tabel 4. 20 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 35 |
| Tabel 4. 21 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 36 |
| Tabel 4. 22 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 37 |
| Tabel 4. 23 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 38 |
| Tabel 4. 24 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 39 |
| Tabel 4. 25 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 40 |
| Tabel 4. 26 Data Jenis Alat | 42 |
| Tabel 4. 27 Data Arus Kapal & Petikemas | 42 |
| Tabel 4. 28 Pertumbuhan Trafik Arus sebelum MNP (<i>Teus</i>) | 43 |
| Tabel 4. 29 Pertumbuhan Trafik Arus setelah MNP (<i>Teus</i>) | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| | Hal |
|---|------------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Kerja..... | 11 |
| Gambar 4. 1 Fasilitas Terminal Petikemas..... | 44 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Pelabuhan Indonesia yang terletak di negara kepulauan terbesar di dunia yang disebut Pelindo memiliki sejarah maritim yang panjang dan merupakan pelabuhan kelas dunia yang menyediakan layanan terintegrasi antar pelabuhan Indonesia. Pelindo merupakan gabungan dari 4 (empat) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor pelabuhan, yaitu PT Pelindo I (Persero), PT Pelindo II (Persero), PT Pelindo III (Persero) dan PT Pelindo IV (Persero).

Integrasi dan pembentukan Pelindo merupakan langkah strategis bagi pemerintah sebagai pemegang saham untuk mewujudkan interkoneksi nasional dan jaringan logistik ekologis yang lebih kuat. Konektivitas maritim – termasuk hubungan antara pelabuhan domestik dan antara pelabuhan domestik dan internasional – akan meningkat. Dengan tingkat kontrol strategis yang lebih baik dan dukungan finansial yang kuat, operasi bisnis Pelindo dapat lebih terkoordinasi, terstandarisasi dan efisien, yang pada akhirnya menguntungkan masyarakat khususnya pengguna jasa Pelindo.

Integrasi Pelindo akan menciptakan sinergi BUMN pelabuhan dengan standarisasi operasional dan proses bisnis yang lebih efisien. Kinerja pelabuhan akan meningkat, yang akan berdampak pada kesejahteraan sosial dan ekonomi negara. Integrasi Pelindo akan menghasilkan peningkatan efisiensi operasional dan standarisasi teknologi informasi di pelabuhan di seluruh negara. Integrasi juga memberikan kontrol strategis yang lebih baik untuk keseluruhan perencanaan jaringan, mengurangi biaya logistik, dan meningkatkan infrastruktur dan kapasitas.

Dalam menjalankan bisnisnya, Pelindo didukung oleh 4 unit bisnis, yaitu:

1. Pelindo Terminal Petikemas
2. Pelindo Multi Terminal
3. Pelindo Jasa Maritim

4. Pelindo Solusi Logistik

Salah satu Terminal peti kemas PT Pelabuhan Indonesia yang ada di Kota Makassar yaitu Makassar New Port yang merupakan pelabuhan baru di Kota Makassar yang berstandar internasional.

Saat ini Makassar New Port bertujuan untuk menjadi salah satu pelabuhan yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan potensi daerah, dan juga menjadi pusat distribusi dari Indonesia bagian timur ke Jayapura, Merak, Ambon, Ternate, serta mampu mengkonsolidasikan potensi petikemas pengiriman ke tujuan luar negeri. Lalu lintas pelayaran yang meningkat setiap bulannya, dan letaknya yang strategis menjadikan pelabuhan baru Makassar ini terpilih sebagai salah satu pelabuhan dalam skema jalan laut pemerintah.

Masuknya pelabuhan baru Makassar ke dalam skema jalan laut pemerintah menghadirkan tantangan yang cukup besar bagi manajemen PT Pelabuhan Indonesia untuk menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memungkinkan peningkatan kunjungan kapal yang cepat/tinggi meskipun penerapan skema tersebut sudah direalisasikan.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pemerintah telah membentuk PT (Persero) Pelabuhan Indonesia untuk memfasilitasi jasa transportasi laut yang beroperasi di Sumatra yang berkantor pusat di Medan, Jawa yang berkantor pusat di Jakarta dan Surabaya, dan Sulawesi yang berkantor pusat di Makassar, dengan wilayah kerja meliputi: Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, dan Kalimantan Timur.

Lokasinya strategis karena berada di tengah lalu lintas perdagangan antar pulau, nasional, dan internasional. Keadaan ini jelas sangat menguntungkan karena selain berfungsi sebagai pelabuhan konvensional, juga berfungsi sebagai sarana untuk melakukan aktivitas bongkar muat peti kemas. Di sini, hasil produksi yang akan

diekspor adalah produk sumber alam yang potensial, demikian pula dengan perkembangan industri di Kota Makassar pada khususnya maupun Indonesia Timur pada umumnya yang akan memicu peningkatan arus peti kemas untuk memenuhi kebutuhan permintaan yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Hasil industri tersebut disebarluaskan ke dalam dan luar negeri dengan menggunakan jasa peti kemas. Hal ini menyebabkan meningkatnya aktivitas di sektor peti kemas dan bertambahnya jumlah kapal-kapal yang masuk sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan karena lonjakan aktivitas tersebut.

Dilansir dari (Afriyadi, 2018), Pelabuhan Makassar New Port dibangun karena Pelabuhan Soekarno-Hatta diproyeksi tidak dapat menampung lagi muatan pada tahun-tahun mendatang, sehingga diharapkan akan menjadi pelabuhan untuk Indonesia di bagian timur yang mana kapasitas di pelabuhan Makassar New Port mampu menampung kapal-kapal berskala besar. PT (Persero) PELINDO 4 Makassar New Port sendiri menyediakan berbagai layanan pelabuhan, termasuk pelayanan kapal dan barang. Pelayanan kapal mencakup pada jasa labuh, tambat, dan pemanduan. Sedangkan pelayanan barang khusus untuk Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EKML), yang mencakup layanan konvensional dan peti kemas, serta dermaga, gudang, lapangan penumpukan, dan fasilitas alat bongkar muat.

Sejalan dengan berkembangnya Makassar New Port, terkadang masih timbul permasalahan yang menyebabkan terhambatnya kegiatan bongkar muat karena tingginya arus peti kemas dan peralatan yang belum lengkap serta terkadang mengalami kerusakan saat digunakan selama kegiatan bongkar muat.

Sebagai penyedia jasa layanan kapal, pelabuhan dituntut untuk selalu memberikan layanan terbaik agar menjadi standar pelayanan optimal perusahaan. Agar menunjang terselenggaranya pelayanan secara optimal dan maksimal, maka ketersediaan fasilitas dan peralatan yang cukup memadai mutlak diperlukan. Selain itu harus adanya strategi pelayanan yang difokuskan pada konsumen yang dilayani dengan menggunakan teknik dan metode yang canggih sehingga pelaksanaan bongkar muat dapat berjalan dengan lancar.

Metode *servqual*, atau kualitas jasa, adalah dimensi kualitas pelayanan yang banyak digunakan sebagai langkah perencanaan strategis dalam perusahaan jasa (Shaikh, 2009). Metode *servqual* ini tidak hanya memungkinkan untuk menilai kualitas jasa secara keseluruhan, tetapi juga mampu untuk menemukan dimensi penting dari setiap dimensi yang memerlukan peningkatan kualitas. Pada model *servqual* terdapat lima dimensi yang dijadikan standar, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Lam & Parasuraman, 2018). Metode *servqual* dan data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan setiap saat, mengidentifikasi segmen pelanggan dengan berbagai persepsi kualitas, dan menilai persepsi kualitas bagi karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengamati dan meneliti *servqual* yang dilakukan oleh PT PELINDO 4 Makassar New Port.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang ada di atas, adapun permasalahan yang akan dibahas adalah **“Bagaimana PELINDO 4 MAKASSAR NEW PORT**

Menggunakan *Servqual* Untuk Membangun Standar Kualitas Pelayanan Perusahaan?”

1.4 Tujuan Kegiatan Magang

Menurut regulasi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, mahasiswa harus melakukan magang dengan berorientasi dan melakukan observasi terhadap fakta di dunia industri saat ini. Dengan melaksanakan program magang, penulis ingin mencapai tujuan berikut:

- 1) Agar mahasiswa mampu mengetahui pentingnya penggunaan *servqual* dalam proses bisnis di PT PELINDO 4 Makassar New Port.
- 2) Agar mahasiswa mampu mempelajari dan mengaplikasikan langsung konsep *servqual* sebagai standar kualitas pelayanan di PT PELINDO 4 Makassar New Port.
- 3) Sebagai strategi peningkatan kompetensi lulusan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

1.5 Manfaat Kegiatan Magang

1.5.1 Akademik

- 1) Menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga terkait dalam upaya meningkatkan serapan pekerjaan bagi lulusan mahasiswa yang mengambil jalur professional
- 2) Memungkinkan menjalin hubungan terartur, sehat, dan dinamis antara instansi/perusahaan dengan lembaga perguruan tinggi.

1.5.2 Praktisi

- 1) Menumbuhkan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak – pihak yang terlibat.
- 2) Realisasi dan adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.

1.5.3 Individu

- 1) Memperoleh pengalaman baru sebelum memasuki dunia kerja yang nyata.
- 2) Mengaplikasikan ilmu dan menggabungkan soft skill serta hard skill yang telah dimiliki selama bangku kuliah dalam bidang manajemen pemasaran.
- 3) Mengenal lebih banyak orang sebagai sarana untuk membangun relasi selepas dari bangku perkuliahan.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk membuat pelanggan maupun karyawan puas. (Kasmir, 2017). Jika harapan pelanggan terpenuhi, tentu akan ada kepuasan pelanggan yang tercipta. Secara umum kualitas mengacu pada wujud, bentuk atau realitas dari konsep yang diinginkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan juga dapat dipahami sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti mensyaratkan karakteristik dan kondisi tertentu yang harus dipenuhi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan/ *Servqual* (*service quality*)

Service quality merupakan elemen penting dalam cara konsumen melihat barang dan jasa yang mereka terima. Khususnya pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. *Service quality* akan menjadi faktor utama dalam persepsi pelanggan, khususnya dalam suatu produk yang murni berbasis jasa (Tjoanoto & Kunto, 2013).

Menurut Felix (2017) pelanggan umumnya melihat pada kriteria tertentu untuk mengevaluasi *service quality* dari segi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam pendekatan *servqual* dapat diukur dengan lima dimensi yang terdiri dari (Koeswara, Almahdy, & Susanto, 2009; dan Tjiptono & Chandra, 2011):

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangible adalah suatu kemampuan suatu perusahaan atau produk untuk memberikan layanan yang spesifik dan prima kepada setiap pelanggan. Dimensi ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan yang harus ada dalam proses jasa.

Terdapat karakteristik yang menjadi faktor untuk mengidentifikasi dimensi *tangible* (Budi, 2021), yaitu:

- I. Peralatan modern.
- II. Memiliki bentuk fisik yang dapat dilihat oleh mata berupa fasilitas.
- III. Perusahaan menggunakannya secara aktif dalam kegiatan operasional.
- IV. Memberi manfaat di masa yang mendatang.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal, terutama tepat waktu, dengan cara yang sama seperti yang dijanjikan, tanpa kesalahan setiap saat. Selain itu, dimensi ini terkait dengan kemampuan badan usaha untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sejak awal. Adapun indikator yang meliputi pada dimensi *reliability* adalah sebagai berikut;

- I. Kemudahan dalam bertransaksi.
- II. Ketepatan dan ketelitian para karyawan.
- III. Pelayanan yang cepat dan tepat.

IV. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pada jasa pelanggan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* berkaitan pada kemauan (*willingness to help*), kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Terdapat cara-cara untuk mengatasi kemungkinan hambatan yang terjadi pada penerapan dalam dimensi *responsiveness* (Trimahanani, 2013). diantaranya;

1. Memastikan semua alur proses kegiatan pelayanan berfungsi dengan baik.
2. Mempersiapkan prosedur alternatif apabila terjadi masalah dengan pekerjaan sangat bergantung pada sistem atau teknologi (listrik padam, system drop, peralatan tidak berfungsi, dsb).
3. Membuat service level untuk tahapan-tahapan pekerjaan agar menghindari keterlambatan dalam memberikan pelayanan.
4. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan jasa akan diberikan.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* melibatkan perilaku karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan bersikap sopan setiap saat dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang

diperlukan untuk menjawab setiap pertanyaan atau masalah yang mungkin dimiliki pelanggan Terdapat empat indikator dalam dimensi *assurance* yaitu:

- 1) Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan para pelanggan.
- 2) Membuat karyawan merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi.
- 3) Karyawan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pada pelanggan.
- 4) Karyawan mampu bersikap sopan dihadapan pelanggan.

5. *Empathy* (empati)

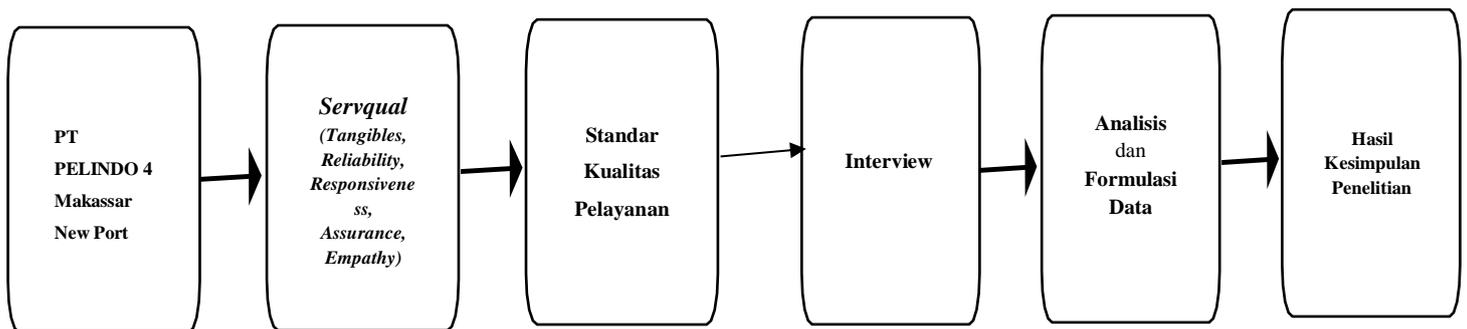
Dalam dimensi *empathy*, perusahaan menunjukkan bahwa mereka memahami dan memperhatikan kebutuhan dan masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan dengan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, komunikasi yang baik, kemudahan berhubungan dan jam operasi yang nyaman. Indikator yang mendukung dalam dimensi *empathy* adalah:

- 1) Karyawan mampu mengetahui sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 2) Mengutamakan pada kepentingan pelanggan.
- 3) Memberikan perhatian individual kepada pelanggan.
- 4) Waktu operasional (jam kerja) yang nyaman.
- 5) Karyawan dapat memberikan perhatian kepada pelanggan secara penuh.

2.2 Kerangka Kerja

PT PELINDO 4 Makassar New Port merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang kepelabuhanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar kualitas pelayanan dengan mengimplementasi pendekatan *servqual*. Penelitian ini diukur dengan dimensi yang ditampilkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono dan Chandra, 2011) yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kerangka kerja dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada penerapan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* oleh PT PELINDO 4 Makassar New Port.

3.2 Metodologi Penelitian

Penulis melaksanakan magang di PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam kurun waktu 4 bulan dengan lingkup pekerjaan selama periode magang dilaksanakan terikut serta dalam divisi atau departemen operasional, dimana divisi yang juga bertanggung jawab dalam proses kegiatan utama proses bisnis PT PELINDO 4 Makassar New Port.

Metode yang diambil oleh penulis dalam Laporan Magang ini adalah pendekatan kualitatif. Secara harfiah dari metode kualitatif adalah semua data harus langsung dicantumkan, termasuk dokumen, diagram, kata atau kalimat, karena rekaman data memberikan gambaran langsung tentang keadaan objek yang diteliti. Jenis penelitian kualitatif pada dasarnya mengarah pada upaya membangun sudut pandang mereka yang diteliti, yang mana akan ditelaah secara rinci dengan teks dan gambaran holistik yang kompleks (Moleong, 2004).

Data penelitian diperoleh dari data primer yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data berdasarkan proses observasi, wawancara langsung dengan perusahaan dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang memenuhi kriteria atau mengetahui kondisi subjek dengan baik.

3.3 Unit Analisis

Manajer perusahaan dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port adalah unit analisis penelitian ini. Peneliti akan mewawancarai sekitar 4 (empat) responden, terdiri dari 1 manajer perusahaan dan 3 karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port.

3.4 Metode Pengumpulan data

Hasil pengumpulan data diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan manajer perusahaan dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port. Peneliti melakukan kegiatan operasional di lingkup divisi pemasaran dan bertanggung jawab untuk mengamati proses operasional, data, informasi dengan responden yang terpercaya dan mampu memberikan penjelasan kepada penulis. Pada saat tersebutlah proses wawancara pada responden untuk observasi dapat berjalan lancar. Interpretasi observasi dan wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan berdasarkan proses mengamati, memperhatikan, atau memeriksa objek dengan tujuan tertentu, dilakukan secara sistematis untuk mencari dan mengolah data untuk sampai pada kesimpulan atau diagnosa (Herdiansyah, 2010).

Observasi merupakan suatu pengamatan atau teknik yang dilakukan dengan mengadakan suatu pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Menurut (Sangadji dan Sopiah, 2010) Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indra sehingga tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata. Mendengarkan, mencium, mengecap, dan meraba termasuk

bentuk observasi. Instrumen yang digunakan dalam observasi adalah panduan pengamatan dan lembar.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada saat proses magang berlangsung. Magang ini dilakukan di PT PELINDO 4 Makassar New Port dengan jam kerja 8 jam. Observasi yang dilakukan peneliti selama proses magang di PT PELINDO 4 Makassar New Port bertujuan untuk membangun standar kualitas pelayanan. Hasil yang diperoleh dari observasi penelitian ini akan disajikan dalam dokumen tertulis yang akan digunakan sebagai sumber data primer laporan ini.

3.4.2 Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai bukti informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, yang dijelaskan sebagai proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dan responden (Rahmat, 2019). Selanjutnya dilakukan wawancara kepada manajer dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port di PT PELINDO 4 Makassar New Port untuk mendapatkan informasi dari responden bagaimana membangun standar kualitas pelayanan pada perusahaan, wawancara ini dilakukan dengan tujuan untuk memungkinkan dalam mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Sebelumnya, wawancara dilakukan dengan izin yang disetujui oleh perusahaan sehingga proses wawancara dapat berjalan normal dan lancar. Adapun pertanyaan mengenai standar kualitas pelayanan oleh PT PELINDO 4 Makassar New Port yang digunakan dalam proses wawancara didasari pada beberapa penelitian terdahulu.

Tabel 3. 1 Profil Responden

| No | Nama | Jabatan | Lama bekerja |
|----|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| 1 | Tulus Prasetyo | Manager Perencanaan Operasi | 10 tahun |
| 2 | Charly Putri Jelita | Administrasi Operasi | 5 tahun |
| 3 | Yadi Suryadi Makmur Gocang | Planning & Controlling | 8 tahun |
| 4 | Rezky Sasmitha Tahir | Customer Service | 3 tahun |

Untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *tangibles* (bukti fisik), peneliti menggunakan acuan pertanyaan wawancara dari Nashihuddin (2012), yaitu:

1. Bagaimana kualitas pada fasilitas yang dimiliki oleh PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini?
2. Apakah kelengkapan alat penunjang operasional PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini sudah lengkap?
3. Bagaimana cara PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam mengetahui pada kebutuhan alat penunjang operasional yang diperlukan dan memadai?
4. Bagaimana kemampuan peralatan yang dimiliki dalam menunjang operasional mengenai kegiatan operasi bisnis PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini?

Selanjutnya, penelitian ini memilih untuk menggunakan pertanyaan wawancara yang dikutip dari penelitian sebelumnya oleh Nashihuddin (2012) untuk menentukan standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *reliability* (kehandalan):

- 1) Bagaimana cara mengetahui kemampuan pada karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam memberikan pelayanan yang baik?
- 2) Apakah saat ini transaksi operasi bisnis pada PT PELINDO 4 Makassar New Port sudah mudah untuk dilakukan oleh jasa pelanggan?
- 3) Bagaimana kemampuan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port terhadap penanganan masalah pada jasa pelanggan?

Kemudian, peneliti menggunakan pertanyaan wawancara berikut untuk menentukan standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang mengacu pada pertanyaan wawancara dalam penelitian Nashihuddin (2012):

- 1) Bagaimana kemampuan karyawan dalam menjalankan alur proses pelayanan pada jasa pelanggan sesuai dengan prosedur pelayanan PT PELINDO 4 Makassar New Port dengan baik dan benar?
- 2) Apakah karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port sudah memberikan informasi yang dibutuhkan jasa pelanggan mengenai operasi bisnis secara lengkap dan baik?
- 3) Bagaimana cara karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port memberikan solusi pelayanan alternatif saat terjadinya gangguan pelayanan pada jasa pelanggan ?

Selanjutnya, peneliti mengacu pada pertanyaan wawancara dari penelitian oleh Nashihuddin (2012) untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *assurance* (jaminan):

- 1) Apa saja bentuk rasa kepercayaan terhadap pelayanan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang diberikan karyawan kepada jasa pelanggan?
- 2) Bagaimana bentuk kenyamanan dalam bertransaksi yang diberikan oleh karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port kepada jasa pelanggan?
- 3) Apakah data-data jasa pelanggan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang menjadi syarat proses layanan akan dijaga kerahasiaannya dengan aman?

Terakhir, peneliti mengacu pada pertanyaan wawancara dari penelitian oleh Nashihuddin (2012) untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *empathy* (empati):

- 1) Apa saja bentuk komunikasi karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam memahami kebutuhan spesifik pada jasa pelanggan dalam proses pelayanan?
- 2) Bagaimana cara karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port memberikan empati dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada jasa pelanggan?

3.5 Metode Analisis

Penelitian ini menganalisis hasil observasi dan wawancara dengan menggunakan teknik analisis konten, karena data yang digunakan dalam penelitian ini memerlukan interpretasi deskriptif dari responden. Analisis konten didefinisikan sebagai analisis yang merupakan pembahasan mendalam tentang hasil informasi tertulis, atau dapat juga diartikan sebagai teknik analisis yang bertujuan untuk

menarik kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai ciri khusus dari suatu pesan secara objektif, sistematis dan cara yang komprehensif. Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan manajer perusahaan dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port, peneliti merangkum temuan dan memasukkannya ke dalam tabel analisis konten.

3.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

- a) Tempat pelaksanaan program magang adalah di PT PELINDO 4 Makassar New Port yang beralamat di jalan Sultan Abdullah Raya, Tallo, Makassar, Sulawesi Selatan.
- b) Waktu pelaksanaan program magang adalah pada semester 6 yaitu tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan tanggal 30 Juli 2022 dengan jangka waktu selama hampir 5 (lima) bulan.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG

Bab ini membahas hasil temuan dalam pengumpulan data selama magang. Hasil pengumpulan data berasal dari hasil observasi di PT PELINDO 4 Makassar New Port dan hasil wawancara dengan satu manajer serta tiga karyawan perusahaan PT PELINDO 4 Makassar New Port.

4.1 Temuan

Pada hasil laporan pelaksanaan program magang ini, hasil temuan dari pengumpulan data diperoleh melalui observasi serta wawancara. Pengumpulan data ini selanjutnya dijadikan dukungan analisis dalam penelitian ini.

4.1.1 Observasi

Kegiatan observasi dilakukan ketika proses magang sedang berlangsung. Aktivitas magang yang dilakukan di PT PELINDO 4 Makassar New Port dengan lamanya jam kerja selama 8 jam. Kegiatan observasi dilakukan dengan sebuah pengamatan terhadap manajer dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam membangun standar kualitas pelayanan di perusahaan. Pada saat kegiatan magang, penulis diberikan tugas diantaranya adalah mengikuti kegiatan proses operasional bongkar muat secara langsung di lapangan dan terminal petikemas yang mana dijadikan acuan oleh penulis sebagai analisis data observasi.

4.1.2 Wawancara

Untuk mengetahui peran dan fungsi pada setiap lini operasi perusahaan, maka dilakukan wawancara terhadap manajer dan karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang dilaksanakan di PT PELINDO 4 Makassar New Port

untuk mendapatkan informasi dari responden kunci mengenai bagaimana membangun standar kualitas pelayanan dengan pendekatan *servqual* pada perusahaan ini.

Untuk mendapatkan informasi terkait standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *tangibles* (bukti fisik), peneliti menggunakan acuan pertanyaan wawancara dari Nashihuddin (2012), yaitu:

1. Bagaimana kualitas pada fasilitas yang dimiliki oleh PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini?
2. Apakah kelengkapan alat penunjang operasional PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini sudah lengkap?
3. Bagaimana cara PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam mengetahui pada kebutuhan alat penunjang operasional yang diperlukan dan memadai?
4. Bagaimana kemampuan peralatan yang dimiliki dalam menunjang operasional mengenai kegiatan operasi bisnis PT PELINDO 4 Makassar New Port saat ini?

Selanjutnya, penelitian ini memilih untuk menggunakan pertanyaan wawancara yang dikutip dari penelitian sebelumnya oleh Nashihuddin (2012) untuk menentukan standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *reliability* (kehandalan):

1. Bagaimana cara mengetahui kemampuan pada karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam memberikan pelayanan yang baik?
2. Apakah saat ini transaksi operasi bisnis pada PT PELINDO 4 Makassar New Port sudah mudah untuk dilakukan oleh jasa pelanggan?

3. Bagaimana kemampuan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port terhadap penanganan masalah pada jasa pelanggan?

Kemudian, peneliti menggunakan pertanyaan wawancara berikut untuk menentukan standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang mengacu pada pertanyaan wawancara dalam penelitian Nashihuddin (2012):

1. Bagaimana kemampuan karyawan dalam menjalankan alur proses pelayanan pada jasa pelanggan sesuai dengan prosedur pelayanan PT PELINDO 4 Makassar New Port dengan baik dan benar?
2. Apakah karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port sudah memberikan informasi yang dibutuhkan jasa pelanggan mengenai operasi bisnis secara lengkap dan baik?
3. Bagaimana cara karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port memberikan solusi pelayanan alternatif saat terjadinya gangguan pelayanan pada jasa pelanggan ?

Selanjutnya, peneliti mengacu pada pertanyaan wawancara dari penelitian oleh Nashihuddin (2012) untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *assurance* (jaminan):

1. Apa saja bentuk rasa kepercayaan terhadap pelayanan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang diberikan karyawan kepada jasa pelanggan?
2. Bagaimana bentuk kenyamanan dalam bertransaksi yang diberikan oleh karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port kepada jasa pelanggan?

3. Apakah data-data jasa pelanggan PT PELINDO 4 Makassar New Port yang menjadi syarat proses layanan akan dijaga kerahasiaannya dengan aman?

Terakhir, peneliti mengacu pada pertanyaan wawancara dari penelitian oleh Nashihuddin (2012) untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam hal dimensi *empathy* (empati):

1. Apa saja bentuk komunikasi karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port dalam memahami kebutuhan spesifik pada jasa pealnggan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana cara karyawan PT PELINDO 4 Makassar New Port memberikan empati dalam memenuhi kebutuhan pealyanan kepada jasa pelanggan?

4.1.3 Hasil Wawancara

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat informasi yang tinggi terhadap strategi untuk membangun standar kualitas pelayanan pada PT PELINDO 4 Makassar New Port. Hasil tersebut dapat diperhatikan dalam paparan hasil wawancara sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Seluruh responden dalam wawancara menyatakan bahwa PT Pelindo 4 Makassar New Port sudah **memiliki fasilitas yang berkualitas tinggi**. Responden 1,2,3,4 mengungkapkan dalam wawancara sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|-----------------|
|-----------|-----------------|

| | |
|-------|---|
| R3,R2 | Fasilitas yang digunakan di perusahaan sudah sangat modern dan menunjang kinerja perusahaan. Fasilitas tersebut menunjang aktivitas perusahaan khususnya dalam kegiatan pelabuhan dan produk pelayaran seperti peti kemas dan bongkar muat. |
| R1,R4 | Fasilitas yang digunakan adalah fasilitas yang berkualitas tinggi yang tentu memenuhi standar keselamatan dan keamanan. |

Selanjutnya, hasil wawancara terhadap responden juga menyimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan sudah baik. Berikut adalah ungkapan responden 1,2,3,4 dalam wawancara, yaitu:

Tabel 4. 3 Hasil Wawancara (2) Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|---|
| R1,R2 | Fasilitas yang digunakan di PT Pelindo 4 Makassar New Port sudah sangat baik dengan kelengkapan yang terbilang sangat lengkap untuk digunakan oleh karyawan perusahaan. |
| R3,R4 | Fasilitas yang digunakan memiliki bentuk yang kokoh dengan standar |

| | |
|--|---|
| | yang baik dan dapat dipergunakan dengan baik untuk kebutuhan kerja. |
|--|---|

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa PT Pelindo 4 Makassar New Port fasilitas cukup aktif digunakan. Menurut Responden 1,2,3,4 mengungkapkan dalam wawancara sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Wawancara (3) Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R1,R2 | Fasilitas yang terdapat di PT Pelindo 4 Makassar New Port sangat layak untuk digunakan sehingga fasilitas tersebut layaknya peralatan dan mesin bongkar muat sehingga digunakan untuk operasional. |
| R3,R4 | Penggunaan fasilitas perusahaan adalah selayaknya digunakan untuk memperlancar aktivitas jasa kepada pelanggan sehingga hal tersebut berusaha diprioritaskan oleh perusahaan sebagaimana mestinya. |

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa PT Pelindo 4 Makassar New Port fasilitas bermanfaat di masa mendatang menurut Responden 1,2,3,4 mengungkapkan dalam wawancara sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Wawancara (4) Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|---|
| R1,R2 | Berkaitan dengan fasilitas yang ada dan terakomodir dengan baik di PT Pelindo 4 Makassar New Port maka hal tersebut dapat memungkinkan bahwa peralatan maupun fasilitas yang ada dapat bersifat longterm dan dipakai dengan baik di masa mendatang. |
| R3,R4 | Pemeliharaan fasilitas yang ada di PT Pelindo 4 Makassar New Port sudah sangat baik sehingga fasilitas tersebut akan dapat menjadi investasi jangka panjang di kemudian hari. |

Tabel 4. 6 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

| Variabel | Deskripsi | Responden | | | | Total |
|------------------|-------------------|-----------|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| <i>Tangibles</i> | Peralatan modern. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

| | | | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| | Memiliki bentuk fisik. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Jumlah Persediaan Produk | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Desain dan tingkat daya tahan produk | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

2) *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada proses magang, beberapa responden menjelaskan bagaimana cara PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam **memberikan layanan secara akurat dan handal**, berikut pernyataan dari responden 1,2,3,4 terkait kemudahan dalam bertransaksi.

Tabel 4. 7 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R1,R2 | Transaksi sudah cukup baik dilakukan hanya saja ada beberapa penyesuaian terkait perubahan proses kerja yang terjadi berkaitan dengan tempat yang ada. |
| R3,R4 | Transaksi perlu selalu ditinjau dan dilakukan sebagaimana mestinya karena meskipun sudah tergolong baik |

| | |
|--|--|
| | namun perlu adanya penyesuaian- penyesuaian lain. |
|--|--|

Selanjutnya, berikut pernyataan responden terkait ketepatan dan ketelitian para karyawan hasil wawancara dari responden 1,2,3,4 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R1,R3 | Beberapa karyawan masih perlu banyak menyesuaikan dan harus berlatih agar dapat semakin tepat dan teliti dalam memberikan pelayanan. |
| R2,R4 | Ketepatan dan ketelitian karyawan dalam bekerja belum menunjukkan sesuatu yang signifikan namun dari hal tersebut makan akan dapat dikaji lebih lanjut bagaimana peran perusahaan terhadap karyawan. |

Berikunya, hasil wawancara responden dalam hal pelayana yang cepat dan tepat dari PT Pelindo 4 Makassar New Portsel. Hasil wawancara dari responden 1,2,3,4 dapat diperhatikan sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R1,R4 | Pelayanan yang dilakukan memang belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan kepada konsumen atau pelanggan. Hal itu dikarenakan proses adaptasi yang dilakukan oleh karyawan. |
| R2,R3 | Perubahan yang terjadi di perusahaan menuntut karyawan harus melakukan pelayanan secara tepat dan cepat namun hal itu terkadang menjadi kendala di perusahaan karena belum berjalan secara optimal. Namun, perlahan-lahan hal tersebut menjadi perhatian sehingga dapat diatasi. |

Tabel 4. 10 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

| Variabel | Deskripsi | Responden | | | | Total |
|--------------------|---|-----------|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| <i>Reliability</i> | Kemudahan dalam bertransaksi. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Ketepatan dan ketelitian para karyawan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Pelayanan yang cepat dan tepat. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| Dapat diandalkan dalam menangani masalah pada pelanggan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil wawancara berdasarkan cara perusahaan PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam memastikan semua proses **pelayanan berjalan dengan baik serta tanggap dalam memberikan kebutuhan pelanggan.**

Berikut hasil wawancara dari responden 1,2,3,4 :

Tabel 4. 11 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|---|
| R3,R4 | Karyawan pada perusahaan PT Pelindo 4 Makassar New Port mengetahui <i>Standar Operation System</i> (SOP) perusahaan, namun dari pemahan tersebut masih terdapat beberapa karyawan atau sebagian yang belum dapat memastikan sepenuhnya alur kerja perusahaan. |

| | |
|-------|--|
| R1,R2 | Berdasarkan kondisi di lapangan dan aturan dari perusahaan ada beberapa yang masih belum terlaksana. |
|-------|--|

Selanjutnya, berdasarkan dalam hasil wawancara terkait persiapan PT Pelindo 4 Makassar New Portsel dalam mempersiapkan prosedur alternatif. Hasil wawancara sebagai berikut:

**Tabel 4. 12 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan
(Responsiveness)**

| Responden | Hasil Wawancara |
|-------------|--|
| R1,R2,R3,R4 | Sejalan dengan adanya pembangunan yang mengakibatkan adanya perubahan beberapa hal pada perusahaan hal tersebutlah yang menyebabkan karyawan secara general elum memiliki kompetensi yang baik dalam hal mempersiapkan satu prosedur yang sifatnya alternatif. |

Lebih lanjut, berikut adalah hasil wawancara yang dijelaskan oleh 4 responden mengenai cara PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam membuat service level dalam tahapan-tahapan pekerjaan:

**Tabel 4. 13 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan
(Responsiveness)**

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R4,R3 | Service level merupakan suatu sistem untuk pelayanan sehingga dapat menghindari keterlambatan pelayanan yang terjadi. Namun, hal tersebut masih menjadi kendala terhadap karyawan di PT Pelindo 4 Makassar New Port. |
| R1,R2 | Karyawan PT Pelindo 4 Makassar New Port belum secara maksimal menerapkan pembuatan service level yang bertujuan untuk menghindari keterlambatan. |

Selanjutnya, berikut adalah hasil wawancara yang dijelaskan oleh 4 responden mengenai cara PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan jasa akan diberikan.

Tabel 4. 14 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|---|
| R4,R3, R2 | Karyawan PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam hal ini perlu mempelajari lebih dalam terkait pemberian informasi kepada pelanggan. Namun, hal ini juga |

| | |
|----|---|
| | dapat dipicu oleh adanya perubahan sistem yang terjadi. |
| R1 | Pemberian informasi sudah cukup baik dan secara positif memberikan kejelasan mengenai jasa yang akan diberikan dengan baik. |

Tabel 4. 15 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*)

| Variabel | Deskripsi | Responden | | | | Total |
|-----------------------|---------------------------------------|-----------|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| <i>Responsiveness</i> | alur proses kegiatan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Prosedur Alternatif | | | ✓ | ✓ | 4 |
| | Membuat Service Level | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Memberikan informasi kepada pelanggan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

4) Assurance (Jaminan)

Berikut hasil wawancara terhadap responden 1, 2, 3, 4 pada Karyawan PT Pelindo 4 Makassar New Port terkait kemampuan karyawan memberikan

pelayanan dengan tingkat kenyamanan yang memuaskan serta keselamatan yang terjamin.

Tabel 4. 16 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-------------|--|
| R1,R2,R3,R4 | Dalam hal ini terkait dengan adanya banyak pembangunan sehingga beberapa karyawan terlebih karyawan baru belum andil dalam menjawab pertanyaan pelanggan terkait layanan jasa dari perusahaan. |

Berikutnya, menurut hasil wawancara terhadap 4 responden terkait perusahaan membuat karyawan merasa nyaman dan aman ketika bertransaksi.

Tabel 4. 17 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R2,R4,R3 | Sama seperti poin sebelumnya, hal tersebut belum dapat dioptimalkan secara keseluruhan yang nantinya akan dapat dikaji lebih lanjut terkait hal ini. |
| R1 | Perusahaan telah memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada |

| | |
|--|--|
| | karyawan untuk menerapkan proses-proses transaksi yang nyaman dan aman kepada pelanggan dan hal tersebut beberapa sudah dapat dilaksanakan namun memang belum sepenuhnya maksimal. |
|--|--|

Berikutnya, menurut hasil wawancara terhadap 4 responden terkait menumbuhkan rasa kepercayaan pada pelanggan.

Tabel 4. 18 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R2,R4,R3 | Sama seperti poin sebelumnya, hal tersebut belum dapat dioptimalkan secara keseluruhan yang nantinya akan dapat dikaji lebih lanjut terkait hal ini. |
| R1 | Perusahaan telah memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada karyawan untuk menerapkan proses-proses transaksi yang nyaman dan aman kepada pelanggan dan hal tersebut beberapa sudah dapat |

| | |
|--|--|
| | dilaksanakan namun memang belum sepenuhnya maksimal. |
|--|--|

Kemampuan bersikap sopan oleh karyawan menurut hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden 1,2,3,4 dipaparkan dalam tabel hasil wawancara sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|---------------|--|
| R1,R2, R3, R4 | Karyawan perusahaan terkait hal ini mengedepankan perilaku yang ditunjukkan kepada konsumen. Hanya saja untuk masalah yang sifatnya teknis, hal itu belum dimaksimalkan penerapannya di perusahaan sehingga perlu adanya tinjauan ulang dan pelatihan. |

Tabel 4. 20 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

| Variabel | Deskripsi | Responden | | | | Total |
|----------|-----------|-----------|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---|
| <i>Assurance</i> | Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan para pelanggan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Membuat karyawan merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi. | | | ✓ | ✓ | 4 |
| | mampu menumbuhkan rasa kepercayaan | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Mampu bersikap sopan dihadapan pelanggan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

5) *Empathy* (Empati)

Berikut hasil wawancara terhadap responden 1,2,3,4 pada Karyawan PT Pelindo 4 Makassar New Port terkait kemampuan karyawan dalam **mengetahui** sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Tabel 4. 21 Hasil Wawancara (1) Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|-----------------|
|-----------|-----------------|

| | |
|--------|--|
| R1,R2 | Peran karyawan diperusahaan sangat penting terlebih dalam memberikan <i>serving</i> yang baik. Dalam hal ini SDM yang dimiliki oleh PT Pelindo 4 Makassar New Port masih belum secara keseluruhan mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan secara cepat dan akurat. Namun, hal ini perlahan mulai bergeser secara positif dengan meningkatnya <i>awareness</i> yang dimiliki karyawan. |
| R3, R4 | SDM pada PT Pelindo 4 Makassar New Port masih terbilang belum matang secara personal dan pemahaman namun pembelajaran yang dilakukan berlangsung melalui pengalaman di lapangan sehingga hal itu dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam hal ini. |

Berikutnya, menurut hasil wawancara terhadap 4 responden terkait perusahaan mengutamakan paa kepentingan pelanggan.

Tabel 4. 22 Hasil Wawancara (2) Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|--|
| R2,R4,R3 | Perusahaan selalu berupaya untuk mengutamakan kepentingan pelayanan terhadap pelanggan baik dari respon atau kualitas jasa yang diberikan.. SDM perusahaan pada hal ini sudah mulai mengedepankan poin kunci dalam mengutamakan hal tersebut. |
| R1 | PT Pelindo 4 Makassar New Port adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayaran sehingga membutuhkan jenis komunikasi yang berbeda dengan industri lain yang custoernya lebih beragam dan berbeda. Tentunya perusahaan dan karyawan telah berupaya untuk memprioritaskan kepentingan pelanggan. |

Berikutnya adalah hasil wawancara terhadap 4 responden terkait memberikan perhatian individual kepada pelanggan.

Tabel 4. 23 Hasil Wawancara (3) Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|----------------|---|
| R1, R2, R3, R4 | Dalam hal ini PT Pelindo 4 Makassar New Port telah berupaya secara signifikan melakukan pembangunan terhadap perusahaan yang mana hal tersebut menjadikan perhatian kepada SDM sedikit menurun. Dampaknya perhatian secara khusus terkait pelanggan seringkali luput dan perlu dikaji ulang agar value yang ditetapkan oleh perusahaan dapat diaplikasikan melalui perhatian secara personal. |

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden 1,2,3,4 terkait dengan waktu operasional kerja yang nyaman dipaparkan dalam tabel hasil wawancara sebagai berikut:

Tabel 4. 24 Hasil Wawancara (4) Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

| Responden | Hasil Wawancara |
|-----------|-----------------|
| | |

| | |
|--------|---|
| R1, R3 | Waktu operasional perusahaan mengikti standar jam kerja yang berlaku namun berupaya selalu cepat tanggap terhadap pelanggan meskipun beberapa kasus belum maksimal dalam proses yang diterapkan perusahaan. |
| R2,R4 | Jam kerja yang diberlakukan sudah menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan pelanggan sehingga pihak-pihak yang ada di dalamnya merasa nyaman. |

Tabel 4. 25 Analisis Konten Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

| Variabel | Deskripsi | Responden | | | | Total |
|----------------|---|-----------|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| <i>Empathy</i> | Karyawan mampu mengetahui sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Mengutamakan pada kepentingan pelanggan. | | | ✓ | ✓ | 4 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | Memberikan perhatian individual kepada pelanggan. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |
| | Waktu operasional (jam kerja) yang nyaman. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 4 |

4.2 Diskusi Hasil Observasi, Wawancara, dan Analisis Konten

4.2.1 Variabel 1. Standar Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

PT Pelindo 4 Makassar New Port dalam menerapkan strategi mengenai standar kualitas pelayanan telah melakukan pelayanan yang baik, terlebih pada sektor sarana dan prasarana. Fasilitas yang digunakan di perusahaan sudah sangat modern dan menunjang kinerja perusahaan. Fasilitas tersebut menunjang aktivitas perusahaan khususnya dalam kegiatan pelabuhan dan produk pelayaran seperti peti kemas dan bongkar muat.

Fasilitas yang terdapat di PT Pelindo 4 Makassar New Port sangat layak untuk digunakan sehingga fasilitas tersebut layaknya peralatan dan mesin bongkar muat sehingga digunakan untuk operasional. Selain itu, pemeliharaan rutin fasilitas yang ada di PT Pelindo 4 Makassar New Port sudah sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) sehingga fasilitas tersebut akan dapat menjadi investasi jangka panjang di kemudian hari.

Hasil wawancara terkait analisis standar kualitas pelayanan disajikan yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan fasilitas yang mumpuni akan berdampak dengan baik pula. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan (Maryati & Husda, 2020) yang memaparkan bahwa fasilitas yang baik akan menimbulkan kepercayaan yang baik dari pelanggan. Pelanggan dapat

merasakan hasil nyata dari setiap pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola atau produsen. Adapun pertumbuhan fasilitas yang terdapat pada perusahaan antara lain meliputi fasilitas shipcall memiliki pertumbuhan sebelumnya pada tahun 2019 sebanyak 257 kemudian pada tahun 2020 bertambah sebanyak 332 dan ditahun 2021 mnjadi 356.

Pada arus petikemas Teus mengalami kenaikan dari 2019 hingga 2021 di bulan Oktober. Sebelumnya pada 2019 erjumlah 198.187 kemudian pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 132,91% dan untuk tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 114,05%.

Pada sistem peti kemas sudah diterapkan aplikasi berbasis planning & Control yang menghasilkan data pergerakan petikemas yang secara akurat dan penyerahan dokumen saat selesai pemuatan final. Kemudian fasilitas yang itambahkan ada perusahaan adalah penerapan berthing windows yang telah berjalan dan bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan dermaga dan prlatan sehingga kesiapan peralatan selalu siap beroperasi karena pelaksanaan maintenance dapat dilakukan secara terencana sesuai dengan jadwalnya tanpa mengganggu kegiatan operasional. Berikut ini adalah tabel alat per item di PT Pelindo 4 Makassar New Port yaitu sebagai berikut.

Tabel 4. 26 Data Jenis Alat

| No. | Jenis Item | Jumlah Item |
|-----|-----------------------------|-------------|
| 1. | <i>Quay Container Crane</i> | 6 |
| 2. | <i>Rubber Tyred Gantry</i> | 15 |
| 3. | <i>Reach Stacker</i> | 2 |
| 4. | <i>Forklift</i> | 1 |
| 5. | <i>Terminal Tractor</i> | 14 |
| 6. | <i>Chassis</i> | 14 |

Berikut ini adalah data yang disajikan dalam tabel terkait penambahan dan penurunan fasilitas yang terdapat pada PT Pelindo Makassar New Port

Tabel 4. 27 Data Arus Kapal & Petikemas

| No. | Nama Item | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----|----------------|--------|---------|---------|
| 1. | Arus Kapal | 257 | 332 | 356 |
| 2. | Arus Petikemas | 98,187 | 130,500 | 148,841 |

Dibawah ini merupakan tabel pertumbuhan Trafik Petikemas sebelum dan setelah adanya Makassar New Port.

Tabel 4. 28 Pertumbuhan Trafik Arus sebelum MNP (*Teus*)

| Item | Tahun | Jumlah |
|------|-------|----------|
| MNP | 2013 | 550,916 |
| MNP | 2014 | 562, 046 |
| MNP | 2015 | 558,957 |
| MNP | 2016 | 612,206 |
| MNP | 2017 | 615,392 |
| MNP | 2018 | 637,366 |

Tabel 4. 29 Pertumbuhan Trafik Arus setelah MNP (*Teus*)

| Item | Tahun | | |
|-------|---------|---------|---------|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| MNP | 98,162 | 130,496 | 158,878 |
| TPM | 583,640 | 513,361 | 500,245 |
| Total | 681,802 | 643,857 | 686,123 |



Gambar 4. 1 Fasilitas Terminal Petikemas

4.2.2 Variabel 2. Standar Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

Standar kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) dari perusahaan PT Pelindo 4 Makassar New Port perlu terdapat pelatihan yang lebih lanjut kepada sebagian besar karyawan terlebih dalam urusan transaksi. Ketepatan dan ketelitian karyawan dalam bekerja belum menunjukkan sesuatu yang signifikan namun dari hal tersebut makan akan dapat dikaji lebih lanjut bagaimana peran perusahaan terhadap karyawan.

Perubahan yang terjadi di perusahaan menuntut karyawan harus melakukan pelayanan secara tepat dan cepat namun hal itu terkadang menjadi kendala di perusahaan karena belum berjalan secara optimal. Perubahan sistem terbaru di PT

Pelindo 4 Makassar New Port menuntut setiap karyawan harus melakukan pelayanan secara tepat dan cepat namun hal itu terkadang menjadi kendala di perusahaan karena belum berjalan secara optimal. Namun, pihak perusahaan pun berupaya memberikan fasilitas pelatihan guna memberikan keahlian yang semakin mumpuni.

Hasil wawancara dapat disajikan menggunakan indikator penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh pihak internal perusahaan. Terdapat beberapa kendala ada aspek kurang maksimalnya karyawan dalam bekerja. Berdasarkan hal tersebut dikarenakan sebagian besar karyawan masih belum beradaptasi terhadap sistem kerja yang baru. Hal ini berpengaruh kepada aspek kehandalan pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang selaras dengan penelitian (Hanik & Sayoto, 2022) menjelaskan bahwa kualitas kinerja sangat berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan.

4.2.3 Variabel 3. Standar Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*)

Standar kualitas pelayanan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang memang sangat berpengaruh dalam hal citra profesionalitas perusahaan. Karyawan pada perusahaan PT Pelindo 4 Makassar New Ports sel mengetahui *Standar Operation System* (SOP) perusahaan. Namun, masih sebagian karyawan yang hanya mampu mengimplementasikan sepenuhnya alur kerja perusahaan.

Sejalan dengan adanya pembangunan yang mengakibatkan adanya perubahan dalam internal perusahaan. Hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian karyawan belum memiliki kompetensi yang baik dalam hal mempersiapkan satu prosedur yang sifatnya alternatif. Karyawan PT Pelindo 4 Makassar New Port belum secara

maksimal menerapkan pembuatan *service level* yang bertujuan untuk menghindari keterlambatan.

Hasil wawancara dapat disajikan indikator penyajian *Key Performance Indicator* (KPI) setiap bulannya dari pihak internal perusahaan. Hal tersebut menyajikan bahwa ditengah pembangunan tengah *massive* di perusahaan, tidak diimbangi pula oleh performa sebagian karyawan dalam melakukan percepatan pelayanan terbaru. Namun, perusahaan telah melakukan penanganan untuk segera melakukan uji kompetensi sesuai dengan posisi yang dilakukan. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purba dkk., 2022) yang memaparkan bahwa kualitas daya tanggap divisi Tata Usaha terhadap kepuasan siswa di sekolah sangat berpengaruh besar. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa percepatan fasilitas pun harus diimbangi oleh daya tanggap setiap karyawan.

4.2.4 Variabel 4. Standar Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

Standar kualitas pelayanan dalam aspek jaminan (*assurance*) memaparkan bahwa karyawan perusahaan telah mengedepankan perilaku yang ditunjukkan kepada konsumen. Namun, untuk masalah yang sifatnya teknis sebagian besar karyawan belum memanfaatkan pengetahuan tersebut untuk diterapkan secara langsung. Hal tersebut perlu adanya tinjauan ulang dan pelatihan bagi seluruh karyawan di PT Pelindo 4 Makassar New Portsel.

Perusahaan telah memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada karyawan untuk menerapkan proses-proses transaksi yang aman dan nyaman kepada

pelanggan. Namun, hal tersebut belum maksimal dilakukan untuk menambah pemahaman sebagian karyawan.

Hasil wawancara dapat disajikan dalam data efektivitas kinerja seluruh karyawan, terlebih pada saat pembangunan yang tengah massive dilakukan oleh perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa sebenarnya karyawan telah memahami mengenai proses transaksi yang biasa dilakukan. Namun, dengan perubahan sistem tersebut yang merubah beberapa cara tersebut dapat membuat sebagian karyawan belum bisa beradaptasi dengan hal tersebut. Hal ini sangat penting untuk dilakukan pelatihan secara bertahap, agar secara proses lebih efektif. Selaras dengan penelitian (Purnomo, 2022) memaparkan bahwa proses penjaminan saat bertansaksi menjadi pilar penting terhadap kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, karyawan memang harus ikut beradaptasi dengan teknologi mengenai penjaminan transaksi.

4.2.5 Variabel 5. Standar Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

Standar kualitas pelayanan dalam aspek empati (*empathy*) sangat berdampak pada kepercayaan pelanggan dalam memilih produk pelayanan pada salah satu prinsipal. Peran karyawan diperusahaan sangat penting terlebih dalam memberikan serving yang baik. Dalam hal ini SDM yang dimiliki oleh PT Pelindo 4 Makassar New Port masih belum secara keseluruhan mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan secara cepat dan akurat. Namun, hal ini perlahan mulai bergeser secara positif dengan meningkatnya *awareness* yang dimiliki karyawan.

Sebagian karyawan di PT Pelindo 4 Makassar New Port masih terbelang belum matang secara personal dalam memahami empati kepada sesama karyawan maupun

pelanggan. Namun, perusahaan terus pembelajaran yang dilakukan melalui pengalaman di lapangan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan rasa empati antar karyawan. Perusahaan selalu berupaya untuk mengutamakan kepentingan pelayanan terhadap pelanggan melalui respon atau kualitas jasa yang diberikan. Pada hal waktu operasional perusahaan pun telah mengikuti standar jam kerja yang berlaku. Namun, terus berupaya selalu cepat tanggap terhadap pelanggan meskipun beberapa kasus belum maksimal dalam proses yang diterapkan perusahaan.

Hasil wawancara pun dapat dilakukan ditunjang dengan peninjauan secara langsung saat karyawan bekerja di lapangan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan masih kurang dalam berempati saat berhadapan dengan beberapa pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan data yang diberikan oleh pihak internal perusahaan. Namun, hal tersebut menjadi bahan acuan pihak SDM perusahaan untuk terus melakukan pembenahan yang efektif dalam hal ini empati untuk melakukan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Kesimpulan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djatola & Hila, 2023) yang menjelaskan bahwa rasa empati melalui keramahan yang diberikan karyawan pada pelanggan sangatlah efektif untuk keberlangsungan bisnis yang lebih baik dan dipercaya pelanggan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rasa empati berperan penting dalam kelanjutan bisnis suatu perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil laporan pelaksanaan magang yang dilaksanakan di PT Pelindo 4 Makassar New Port, dapat dipaparkan kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Pelindo 4 Makassar New Port dari sisi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai sudah baik menurut responden. Terutama pada bagian *Tangibles* yang memiliki fasilitas dengan standar yang baik dan hal tersebut dapat membuat kinerja lebih optimal. Fasilitas yang digunakan adalah fasilitas yang bernilai tinggi untuk kebutuhan jasa pelayaran. Kelengkapan fasilitas terbilang sudah cukup baik dan dirasa memungkinkan untuk menjadi aset jangka panjang.
2. PT Pelindo 4 Makassar New Port memiliki pembangunan yang berskala nasional bersifat besar dengan demikian fasilitasnya pun semakin ditingkatkan dari segi kualitas maupun kuantitas. Perusahaan sedang menjalani proses untuk berkembang sehingga standar kualitas pelayanan di perusahaan tersebut sudah bagus.
3. Adapun dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dijelaskan bahwa dari narasumber belum optimal hal tersebut karena perlunya sikap adaptasi dengan adanya perkembangan dan pembagunan dari perusahaan. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal.

4. Adanya adaptasi yang diperlukan dari segi SDM memberikan keterbatasan dari kinerja SDM namun begitu kualitasnya terus ditingkatkan demi menjaga kelayakan dari pelayanan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil laporan pelaksanaan magang yang dilaksanakan di PT Pelindo 4 Makassar New Port, dapat dipaparkan rekomendasi untuk perusahaan sebagai berikut:

1. Pada aspek segi fasilitas tentunya dapat dimanfaatkan secara lebih optimal dan lebih baik lagi. Dalam aspek fasilitas dan pembangunan yang ada maka hal tersebut dapat memberikan dampak terhadap perusahaan. Pembangunan yang terus berjalan menjadikan suatu potensi bagi SDM untuk meningkatkan kualitasnya.
2. Dalam segi SDM perlu adanya peningkatan kualitas dan pengarahan lebih lanjut berupa pendidikan dan pelatihan (Diklat) untuk mengadaptasi terhadap perubahan yang muncul dari pembangunan yang terjadi di PT Pelindo 4 Makassar New Port. Dalam segi kualitas SDM maka dapat dilakukan training and development yang bertujuan agar karyawan dapat memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik dan berguna untuk memajukan perusahaan. Perusahaan terus mengakomodir kebutuhan dari karyawan dan pelanggan secara efektif.
3. Dengan diberikannya kompensasi sebagai bentuk penghargaan terhadap kinerja karyawan agar mampu memberikan hasil yang signifikan dan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, A. D. (2018). Ini Alasan Makassar New Port Mendesak Dibangun. *Detik Finance*. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-4243918/ini-alasan-makassar-new-port-mendesak-dibangun>
- Shaikh, U. A. A. (2009). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Restaurant Industry in Pakistan*. *The Bussiness Review*, Cambridge, Vol. 13, No. 2, December 2009.
- Lam, S. Y. dan Parasuraman, A. (2017). *Individual-Level Determinants of Consumers' Adoption and Usage of Technological Innovations*. *Review of Marketing Research*, 151–176.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 246–256.
- Koeswara, S., Almahdy, I. dan Susanto, H. (2009). *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pemeliharaan Air Conditioning*. *Jurnal PASTI* Vol. 2, No. 4. Hal: 23-28.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta.
- Budi, S. (2021). *Tangible Adalah : Pengertian, Jenis dan Contohnya*. Fildy Consultant. <https://www.izinoke.com/blog/tangible-adalah/>
- Trimahanani, E. (2013). *RESPONSIVENESS – SEBUAH DIMENSI PENENTU KUALITAS LAYANAN*.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Tjoanoto, M. T. dan Kunto, Y. S. (2013). *Pengaruh Service Quality Terhadap*

- Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1. Hal:1-9
- Sangadji, E. M. dan Sopiah. (2010). *Metodologi Pendidikan*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nashihuddin, W. (2012). *SERVQUAL; METODE TEPAT MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN*.
<https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkankualitaslayanaperpustakaan/#:~:text=Metode%20Servqual%20merupakan%20metode20yang,harapan%20terhadap%20yang%20akan%20diterima>.
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah*. JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis, 5(2), 112-120.
- Hanik, K., & Sayoto, A. (2022). *Pengaruh Pengawasan Dan Efektivitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Dokumen Kargo*. Majalah Ilmiah Bahari Jogja, 20(2), 153-161.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam*. Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 8(1), 20-27.
- Purba, D. S., Saragih, L., & Tarigan, W. J. (2022). *Analisis Pengaruh Kehandalan dan Daya Tanggap Pegawai Tata Usaha SMK 2 GKPS Pematangsiantar Terhadap Kepuasan Siswa*. Economic Education and Entrepreneurship Journal, 5(1), 121-131.

Purnomo, S. (2022). *Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Penjualan Online Repurchase in Lazada Indonesia di Kota Semarang*. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 616-620.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Keterangan Magang dari Pihak Perguruan Tinggi



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 494/WD2/10/Div.URT/I/2022
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth
Pimpinan
Kantor Perusahaan Pelindo 4 Makassar Newport
Jl. Sultan Abdullah Raya, Kecamatan Tallo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90233

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Evan Hendy Pradana
NIM : 19311016
Alamat : Jalan Transmigrasi No.41
Tempat/Tgl. Lahir : Batulicin / 25 November 2001
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S1)
Periode Magang : 1 Maret 2022 - 30 Juni 2022

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 26 Januari 2022
Wakil Dekan Bidang Keagamaan,
Kemahasiswaan, dan Alumni,



Dra. Siti Nursyamsiah, M.M.
NIK-883110107

Lampiran 2

Surat Penerimaan Mahasiswa Program Kerja Lapangan



Makassar, 14 Februari 2022

Nomor : HM.03.05/14/2/1/B4.1/GMMNP-22
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Magang

Kepada Yth. Wakil Dekan Bidang Keagamaan, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Menunjuk Surat Wakil Dekan Keagamaan, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Nomor 494/WD2/10/Div.URT/II/2022 Tanggal 26 Januari 2022 Perihal Pengantar Magang, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui pelaksanaan Magang di Makassar New Port oleh mahasiswa Universitas Islam Indonesia atas nama :

Nama : Evan Hendy Pradana
NIM : 19311016
Program Studi : Manajemen

Berdasarkan hal tersebut di atas, kegiatan tersebut dapat dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan 30 Juni 2022, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Selama melaksanakan Magang agar berpakaian rapi, menggunakan seragam almamater dan sepatu tertutup;
- b. Mengisi/menandatangani daftar hadir yang disediakan di Makassar New Port;
- c. Pelaksanaan Magang dilaksanakan setiap hari Senin s.d Kamis 08.00 – 17.00 WITA, Jum'at 08.00 – 16.30 WITA;
- d. Peserta Magang wajib mengikuti kegiatan senam bersama setiap hari Jum'at pukul 07.15 WITA (tentative);
- e. Bilamana peserta Magang berhalangan hadir, wajib melapor pada DIVISI Human Capital;
- f. Peserta Magang wajib mengikuti ketentuan yang berlaku di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar New Port;
- g. Apabila telah selesai Magang yang bersangkutan wajib menyerahkan softcopy dan hardcopy laporan Magang dan melaksanakan presentase ke manajemen PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar New Port sebagai referensi;
- h. Wajib menjalankan Protokol Kesehatan dan mengisi kehadiran pada aplikasi Peduli Lindungi selama berada di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar New Port;
- i. Wajib melampirkan surat keterangan bebas Covid-19 Antigen dengan hasil *negative* pada hari pertama masuk Magang
- j. Membawa APD (Alat Pelindung Diri) sendiri saat melaksanakan Magang
- k. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Muh. Zulfiqar No. HP 081935393757.

REGIONAL 4 MAKASSAR NEWPORT

GENERAL MANAGER



KALBAR YANTO

NIP. 101769

PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) REGIONAL 4
MAKASSAR NEW PORT
Jl. Sultan Abdullah Raya, Tallo, Makassar, Kode Pos 90212, Indonesia
T Faksimile (0411) 3619044 | E tpk.mnp@pelindo.co.id

www.pelindo.co.id



Lampiran 3

Surat Keterangan Selesai Magang



SURAT KETERANGAN

NOMOR: HM. 03.05/24/6/1/MN55/MNTH/TPMN-22

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Zulkifli
Nipp : 100228
Jabatan : Deputy Terminal Head Operasi PT Pelindo Terminal Petikemas
Makassar New Port

Dengan ini menerangkan bahwa :

| No | NAMA | NIM/STAMBUK | JURUSAN | UNIVERSITAS |
|----|--------------|-------------|-----------|-----------------------------|
| 1 | Evan Hendy P | 19311016 | Manajemen | Universitas Islam Indonesia |

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan/Magang Pada Divisi Operasi dan Perencanaan PT Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port, Jalan Sultan Abdullah Raya Makassar dari tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan 30 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan untuk menyelesaikan program magang yang diberikan oleh Universitas Muslim Indonesia.

Makassar, 24 Juni 2022
TERMINAL PETIKEMAS MAKASSAR NEW PORT
A.n TERMINAL HEAD PETIKEMAS
DEPUTY TERMINAL HEAD OPERASI


Ir. ZULKIFLI



Lampiran 4

Surat Bebas Plagiarisme



SURAT KETERANGAN

NOMOR: HM. 03.05/24/6/1/MN55/MNTH/TPMN-22

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Zulkifli
Nipp : 100228
Jabatan : Deputy Terminal Head Operasi PT Pelindo Terminal Petikemas
Makassar New Port

Dengan ini menerangkan bahwa :

| No | NAMA | NIM/STAMBUK | JURUSAN | UNIVERSITAS |
|----|--------------|-------------|-----------|-----------------------------|
| 1 | Evan Hendy P | 19311016 | Manajemen | Universitas Islam Indonesia |

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan/Magang Pada Divisi Operasi dan Perencanaan PT Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port, Jalan Sultan Abdullah Raya Makassar dari tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan 30 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan untuk menyelesaikan program magang yang diberikan oleh Universitas Muslim Indonesia.

Makassar, 24 Juni 2022
TERMINAL PETIKEMAS MAKASSAR NEW PORT
A.n TERMINAL HEAD PETIKEMAS
DEPUTY TERMINAL HEAD OPERASI


Ir. ZULKIFLI



Lampiran 5

Buku Perkembangan Pelaksanaan Magang

BUKU PERKEMBANGAN PELAKSANAAN MAGANG



Nama : Evan Hendy Pradana
NIM : 19311016
Instansi Magang : PT PELINDO Terminal Peti Kemas Makassar New Port
Mentor/Manager : Charly Putri Jelita
Dosen Pembimbing : Agus Abdurrahman, DRS., M.M.

Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2022

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Evan Hendy Pradana
NIM : 19311016
Bidang Minat : Pemasaran
Instansi Magang : PT PELINDO Terminal Peti Kemas Makassar New Port
Divisi/Unit/Dept : Operasional
Mentor/Manager : Charly Putri Jelita
Dosen Pembimbing : Agus Abdurrahman, DRS., M.M.
Mulai Magang : 1 Maret 2022
Selesai Magang : 1 Juli 2022

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal :

Dosen Pembimbing

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : PT PELINDO Terminal Peti Kemas Makassar New Port
Nama Mahasiswa : Evan Hendy Pradana
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Periode Waktu : 1 Maret 2022 sampai dengan 1 Juli 2022

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai:

Aktivitas pada bulan Maret ini berfokus pada pembelajaran pengetahuan dasar mengenai proses bisnis yang menjadi inti kegiatan yang ada di Makassar New Port. Dimulai dari ruang lingkup bisnis yang terbagi menjadi 2 elemen, yaitu proses bongkar muat *Inbound* dan *Outbound*. Dan juga diberikan penjelasan secara mendetail mengenai tahapan-tahapan dari awal proses perencanaan *container* yang akan dibongkar/muat sampai pada tahap pengiriman ke luar terminal (*delivering*)/pemuatan ke kapal (*loading*). Hasil yang di capai pada bulan ini adalah pembelajaran terkait mekanisme dasar proses bisnis peti kemas sudah terselesaikan.

Aktivitas pada bulan April ini berfokus pada kegiatan belajar dan kerja dibagian Berth Allocation yaitu bagian yang berhubungan dengan proses penyandaran kapal, dan saya diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan rapat plotting kapal di kantor OP (Otoritas Pelabuhan). Dan juga berkesempatan mengunjungi dermaga Makassar New Port untuk mengawasi proses sandarnya kapal, lalu mengecek kelengkapan dokumen manifest sebagai syarat dan ketentuan bongkar muat pada kapal yang akan sandar, serta mengkaji dan menentukan rencana sandar kapal yang akan datang di dermaga Makassar New Port. Hasil yang di capai pada bulan ini adalah mengetahui serta menyepakati Rencana Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di Pelabuhan sudah terselesaikan.

Aktivitas pada bulan Mei dan Juni ini berfokus pada pengumpulan data laporan bongkar muat container, operasi alat/operator/tally, transshipment harian, keluhan

pelanggan, dan produksi operator yang ada pada Terminal Peti Kemas di Makassar New Port serta melakukan proses on board pada kapal untuk mengetahui langsung proses bisnis seperti bongkar muar container secara langsung. Lalu mengumpulkan data yang diperlukan untuk bahan dalam pembuatan laporan magang yang akan diberikan pada Perusahaan sudah terselesaikan.

Hambatan yang dihadapi:

Seringkali terkendala jaringan saat proses bisnis terjadi seperti koneksi internet yang trouble sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja pada bagian customer service dalam memberikan pelayanan dan menerima laporan dari pengguna jasa.

Pengguna Jasa yang masih awam dengan sistem online, ini mempengaruhi kecepatan pelayanan dimana Pengguna Jasa yang tidak terbiasa menggunakan website akan sering melakukan kesalahan input data.

Nama Mahasiswa : Evan Hendy Pradana
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

• **Bulan Maret**

| No | Tanggal | Lama kerja | Deskripsi Singkat Aktivitas | Paraf Supervisor |
|----|------------------|---------------|--|---|
| | Selasa, 1/3/2022 | 08.00 – 12.30 | Interview dan penempatan bagian divisi |  |
| | Rabu, 2/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Orientasi umum perusahaan |  |
| | Kamis, 3/3/2022 | Libur | Hari raya nyepi 1944 | |
| | Jumat, 4/3/2022 | 08.00 – 16.30 | Mekanisme operasi bisnis (proses bisnis outbound & inbound) |  |
| | | | | |
| | Senin, 7/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Gambaran operasional perusahaan |  |
| | Selasa, 8/3/2022 | 08.00 – 15.00 | Perkenalan dan pengarahan dospem |  |
| | Rabu, 9/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Format pembuatan laporan HSSE (Health Safety & Security Environment) |  |
| | Kamis, 10/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Berkas data untuk transaksi pengiriman barang ke luar negeri (SPPB & NPE) |  |
| | Jumat, 11/3/2022 | 08.00 – 16.30 | Kegiatan rapat floating kapal di kantor otoritas pelayaran |  |

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|---|---|
| | | | | |
| | Senin, 14/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Berthing Windows System |  |
| | Selasa, 15/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Apel bersama (pemberian apresiasi/reward terhadap kinerja karyawan, operasional, teknik dan security) |  |
| | Rabu, 16/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Kegiatan rapat floating kapal di kantor otoritas pelayaran |  |
| | Kamis, 17/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan operasi alat/operator/tally |  |
| | Jumat, 18/3/2022 | 08.00 – 16.30 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan transshipment harian |  |
| | | | | |
| | Senin, 21/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan bongkar muat/pelayaran bulanan |  |
| | Selasa, 22/3/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 23/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Survey lapangan dan pengenalan alat bongkar muat |  |
| | Kamis, 24/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembahasan alur proses pelayanan bongkar muat | |

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|--|--|
| | | | |  |
| | Jumat, 25/3/2022 | Izin | Sakit | |
| | | | | |
| | Senin, 28/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Kegiatan rapat floating kapal di kantor otoritas pelayaran |  |
| | Selasa, 29/3/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 30/3/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan trafik bongkar muat |  |
| | Kamis, 31/3/2022 | 08.00 – 16.30 | Pemahaman SLAI/SLG Pelindo |  |

Makassar, 1 Maret 2022

MAHASISWA



(Evan Hendy Pradana)

OFFICER ADMINISTRASI OPERASI



(Charly Putri Jelita)

• Bulan April

| No | Tanggal | Lama kerja | Deskripsi Singkat Aktivitas | Paraf Supervisor |
|----|-------------------|---------------|---|---|
| | Jumat, 1/4/2022 | 08.00 – 16.30 | ALFI & INSA |  |
| | Senin, 4/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan bongkar muat container reefer |  |
| | Selasa, 5/4/2022 | Izin | Sakit | |
| | Rabu, 6/4/2022 | Izin | Sakit | |
| | Kamis, 7/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Pengenalan planner dan jenis-jenisnya |  |
| | Jumat, 8/4/2022 | 08.00 – 16.30 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan trafik bongkar muat |  |
| | Senin, 11/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Pengenalan perencanaan lapangan dan monitoring lapangan di ruangan planning & control |  |
| | Selasa, 12/4/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 13/4/2022 | 08.00 – 17.00 | On board pengecekan/pengawasan proses bongkar muat |  |
| | Kamis, 14/4/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem | |

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|--|---|
| | | | |  |
| | Jumat, 15/4/2022 | Libur | Wafat Isa Almasih | |
| | | | | |
| | Senin, 18/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Pendalaman materi terkait hubungan pelanggan dan gambaran kualitas layanan |  |
| | Selasa, 19/4/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 20/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan keluhan pelanggan |  |
| | Kamis, 21/4/2022 | 08.00 – 17.00 | On board (w/ kak Ryan (ship planner)) |  |
| | Jumat, 22/4/2022 | 08.00 – 16.30 | Kunjungan ke TPM (mengambil rekap data keluhan pelanggan) |  |
| | | | | |
| | Senin, 25/4/2022 | 08.00 – 17.00 | Rincian proses bisnis di planner (w/ kak Wawan (ship talker)) |  |
| | Selasa, 26/4/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 27/4/2022 | 08.00 – 17.00 | On board (konfirmasi hasil ship planning container dengan chief kapal) |  |

| | | | | |
|--|------------------|--------------|---|---|
| | Kamis, 28/4/2022 | 08.00 –17.00 | Pemahaman Business Process Re-engineering |  |
| | Jumat, 29/4/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |

Makassar, 1 April 2022

MAHASISWA



(Evan Hendy Pradana)
19311016

OFFICER ADMINISTRASI OPERASI



(Charly Putri Jelita)

• Bulan Mei

| No | Tanggal | Lama kerja | Deskripsi Singkat Aktivitas | Paraf Supervisor |
|----|-------------------|---------------|---|---|
| | Senin, 2/5/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |
| | Selasa, 3/5/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |
| | Rabu, 4/5/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |
| | Kamis, 5/5/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |
| | Jumat, 6/5/2022 | Libur | Libur Hari Raya Idul Fitri 1443 H | |
| | | | | |
| | Senin, 9/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Latihan praktek pembuatan rekap data laporan bongkat muat export/import |  |
| | Selasa, 10/5/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 11/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Pendalaman materi proses bisnis |  |
| | Kamis, 12/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Pendalaman materi kuliah yang berkaitan dengan topik magang |  |
| | Jumat, 13/5/2022 | 08.00 – 16.30 | Rekap data produksi operator |  |
| | | | | |
| | Senin, 16/5/2022 | Libur | Hari Raya Waisak 2566 | |

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|---|---|
| | Selasa, 17/5/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 18/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Safety patrol |  |
| | Kamis, 19/5/2022 | Izin | Sakit | |
| | Jumat, 20/5/2022 | Izin | Sakit | |
| | | | | |
| | Senin, 23/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Belajar pendalaman sistem kerja di planning & control |  |
| | Selasa, 24/5/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 25/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Pendalaman materi kuliah yang berkaitan dengan topik magang |  |
| | Kamis, 26/5/2022 | Libur | Kenaikan Isa Almasih | |
| | Jumat, 27/5/2022 | 08.00 – 16.30 | Pembuatan laporan magang |  |
| | | | | |
| | Senin, 30/5/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Selasa, 31/5/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |

Makassar, 2 Mei 2022

MAHASISWA



(Evan Hendy Pradana)
19311016

OFFICER ADMINISTRASI OPERASI



(Charly Putri Jelita)

• Bulan Juni

| No | Tanggal | Lama kerja | Deskripsi Singkat Aktivitas | Paraf Supervisor |
|----|------------------|---------------|-----------------------------|---|
| | Rabu, 1/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Kamis, 2/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Jumat, 3/6/2022 | 08.00 – 16.30 | Pembuatan laporan magang |  |
| | | | | |
| | Senin, 6/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Selasa, 7/6/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 8/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Kamis, 9/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Jumat, 10/6/2022 | 08.00 – 16.30 | Pembuatan laporan magang |  |
| | | | | |
| | Senin, 13/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang | |

| | | | | |
|--|-------------------|---------------|--------------------------|---|
| | | | |  |
| | Selasa, 14/6/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 15/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Kamis, 16/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Jumat, 17/6/2022 | 08.00 – 16.30 | Pembuatan laporan magang |  |
| | | | | |
| | Senin, 20/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Selasa, 21/6/2022 | 08.00 – 15.00 | Bimbingan dospem |  |
| | Rabu, 22/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Kamis, 23/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Pembuatan laporan magang |  |
| | Jumat, 24/6/2022 | 08.00 – 16.30 | Pembuatan laporan magang | |

| | | | | |
|--|------------------|---------------|---|---|
| | | | |  |
| | Senin, 27/6/2022 | 08.00 – 17.00 | Penyerahan hasil laporan dan pelepasan magang |  |

Makassar, 1 Juni 2022

MAHASISWA



(Evan Hendy Pradana)
19311016

OFFICER ADMINISTRASI OPERASI



(Charly Putri Jelita)

LEMBAR PENILAIAN MAGANG

Nama : Evan Hendy Pradana
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Instansi Magang : PT PELINDO Terminal Peti Kemas Makassar New Port

Telah menyelesaikan magang di instansi tersebut mulai dari tanggal 1 Maret 2022 hingga 1 Juli 2022

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

| No | Aspek Penilaian | Bobot | Nilai (1-10) | Nilai x Bobot |
|----|-------------------------------------|-------|--------------|---------------|
| 1 | Kemampuan menyelesaikan masalah | 20% | 9 | 180% |
| 2 | Kemampuan menganalisa dan merancang | 20% | 9 | 180% |
| 3 | Kedisiplinan | 10% | 9 | 90% |
| 4 | Komunikasi | 10% | 9 | 90% |
| 5 | Kerja sama | 10% | 9 | 90% |
| 6 | Etos kerja | 10% | 9 | 90% |
| 7 | Kepemimpinan | 10% | 8 | 80% |
| 8 | Kreativitas | 10% | 9 | 90% |
| | | 100% | 71 | 890% |

Keterangan :

- 1 – 2 : Sangat Buruk
- 3 – 4 : Buruk
- 5 – 6 : Cukup
- 7 – 8 : Baik
- 9 – 10 : Sangat Baik

Makassar, 27 Juni 2022
OFFICER ADMINISTRASI OPERASI



Charly Putri Jelita

Lampiran 6

Dokumentasi

