

LAMPIRAN - LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi



Nama : Mahdan Rizqi Maulid
NIM : 5502143032
Tempat/Tanggal Lahir: Serang, 29 Juli 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat E-mail : mahdanrizqi@gmail.com
No. Handphone : +6289651211790
Alamat : Komplek Lebak Indah Blok D24 No.13 RT002/RW005, Terondol, Serang, Banten.

Riwayat Pendidikan

1. (2002 - 2008) SD Negeri 13 Kota Serang
2. (2008 - 2011) SMP 15 Negeri Kota Serang
3. (2011 - 2014) SMK Negeri 2 Kota Serang
4. (2014 - Sekarang) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

LAMPIRAN 2

SURAT PERSETUJUAN JUDUL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang
Telepon. 0254-280330 Ext. 125, Fax (0254) 281254
Website : feb.untirta.ac.id

Bersama surat ini, dimohon kesediaannya kepada dosen berikut:

1. Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si
NIP : 198302072006041005
Jabatan Akademik : LEKTOR
Sebagai Pembimbing I
2. Nama : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si
NIP : 198405142014042001
Jabatan Akademik : TENAGA PENGAJAR
Sebagai Pembimbing II

Untuk menyetujui Judul Tugas Akhir Mahasiswa berikut:

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID
NIM : 5502143032
Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT.
KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Serang, 20 Juli 2017
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

(Diqbal Satyanegara, SE., M.Si
NIP. 198302072006041005

Dosen Pembimbing II

(Arum Wahyuni Purbohastuti, SE., M.Si
NIP. 198405142014042001

LAMPIRAN 3

SURAT TUGAS



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang
Telepon. 0254-280330 Ext. 125, Fax (0254) 281254
Website : feb.untirta.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 191/UN.43.5.1.1/TU/2017

Berdasarkan Surat Persetujuan Pembimbing Tugas Akhir yang telah di sampaikan pada tanggal 24 Mei 2017. Agar dapat melaksanakan bimbingan Tugas Akhir Kepada :

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID

NIM : 5502143032

Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Ketua Program Studi D3 Markering Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, menugaskan kepada :

Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si

NIP : 198302072006041005

Jabatan Akademik : LEKTOR

Selaku Pembimbing I

Nama : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si

NIP : 198405142014042001

Jabatan Akademik : TENAGA PENGAJAR

Selaku Pembimbing II

Demikian Surat Tugas ini dibuat agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Serang, 24 Mei 2017

Ketua Program Studi D3 Markering

Diqbal Satyanegara SE.,M.Si

NIP. 198302072006041005

LAMPIRAN 4

SURAT KETERANGAN MAGANG DARI PERUSAHAAN



Kepada Yth.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Bapak/Ibu No. 211/UN.43.3.7/KT/2017 tanggal 3 Februari 2017, bersama ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

No	Nama Siswa	NIM	Jurusan	KETERANGAN
1.	Mahdan Rizqi Maulid	5502143032	Marketing	Diterima Bulan Maret 2017

Diterima untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Perusahaan kami PT. Krakatau Bandar Samudera - Cigading Cilegon selama 1 (satu) bulan pada Maret 2017.
Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Cilegon, 10 Februari 2017
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA
Divisi SDM & Umum



Niko Dimas Saputro
Kepala Seksi

KET:

- Membawa copy surat panggilan ini sebagai pas masuk & Biodata
- Membawa pas foto berwarna ukuran (2x3) sebanyak 1 lembar
- Hadir tepat waktu jam 08.15 di hari pertama kerja praktek


PT KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Head Office :
Jl. May. Jend. S. Parman Km. 13 Cigading Cilegon - Banten - Indonesia
Phone : +62 254 311121 (Hunting)
Facsimile : +62 254 311178, 311182
Website : www.cigadingport.com

Representative Office :
Krakatau Steel Building 9th Floor,
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 54 Jakarta Indonesia 12950
Phone : +62 21 5221249 Facsimile : +62 215 221249

LAMPIRAN 5

ABSENSI MAGANG DARI PERUSAHAAN



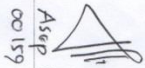
PORT & SERVICES
PT. PELANGI PONTIANAK

NO	Nama Siswa dan Asal Sekolah/Universitas	Bulan Periode April (2017)												Tanggal (dari dengan para perhitungannya)												Total (dalam bulan)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31							
1	Mahdani Rizqi Maulida / Universitas Sultan Ageng Tritongkor																																							
2																																								
3																																								
4																																								
5																																								
6																																								
7																																								

Tanggal : 1⁵/4 31 Maret 2017

Pembimbing Lapangan : Renastawan / Senior Account Executive

Unit Kerja :

 Asep Wilawan D

00159

Catatan :
 1. Absensi diumumkan pada hari terakhir PKL, untuk buktinya ke DOKU-SOM & Umum STRS.
 2. Absensi dalam bentuk surat atau tidak akan dapat diakui. Semua yang berkaitan dengan absensi menjadi tanggung jawab peserta / Siswa PKL.

LAMPIRAN 6

KARTU KEGIATAN BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang
 Telepon (0254) 280330, Ext. 125, Fax (0254) 281254
 Website: fe.unirta.ac.id


KARTU BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI

NAMA PEMBIMBING : H. Syahtoni
 NAMA MAHASISWA : MAHDAN RIZQI MAULID
 NIM : 5502143032

NO	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN	
			MAHASISWA	PEMBIMBING
01	Maret 2017	Pembinaan tentang KSLH, serta Pengenalan diri.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
02	Maret 2017	Mempelajari Penginputan data Permin-taan Pelayan-an Jasa (PPJ) melalui sistem IFS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
03	Maret 2017	Meretap ulang kembali PPJ 2008 5/d 2012.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
04	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
05	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
06	Maret 2017	Melakukan interaksi dengan pelanggan serta memb-eritahu-kan untuk regist online.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
07	Maret 2017	Mempelajari input work report (WR) Permin-taan pelayan-an jasa pelanggan.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
08	Maret 2017	Membuat backup data (PPJ + Berita acara) pelanggan untuk diserahkan kepada klien.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
09	Maret 2017	Mencari data kontrak kerjasama dan salah satu pelanggan tetap untuk di kirim.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10	Maret 2017	Mencari no PPJ pelanggan tahun 2015 dan meretap ulang data PPJ dan Berita acara.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
11	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
12	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
13	Maret 2017	Sosialisasi booking/reservasi sistem online kepada mitra usaha.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
14	Maret 2017	Meeting mengenai pengada-an kampanye "Safety First" kepada seluruh pelanggan.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
15	Maret 2017	Sosialisasi booking/reservasi sistem online kepada mitra usaha.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
16	Maret 2017	Input data PPJ Pelanggan melalui sistem IFS (manual).	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
17	Maret 2017	Menjadi Notulis Pre Bething Jasa kapal.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
18	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
19	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
20	Maret 2017	Mengiapkan atribut dan mendotasi tempat untuk event kampanye safety first.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
21	Maret 2017	Meeting bersama semua divisi untuk event kampanye safety first.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
22	Maret 2017	Event kampanye Safety First di area PT. KBS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
23	Maret 2017	Input work Report PPJ.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24	Maret 2017	Membuatkan memo dinas hasil meeting klafikasi kasus perusahaan kapal yang klaim.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
25	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
26	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
27	Maret 2017	Input Master Formula yang ada pada PoCIS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
28	Maret 2017	Libur Hari Raya Nyepi.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
29	Maret 2017	Input Master Formula yang ada pada PoCIS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
30	Maret 2017	Menjadi Notulis Pre Bething Jasa Kapal.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
31	Maret 2017	Mengamati di sekitar dermaga milik PT. KBS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>












LAMPIRAN 7

KARTU KEGIATAN BIIMBINGAN TUGAS AKHIR



KARTU BIMBINGAN
TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN D3 MARKETING
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

DOSEN PEMBIMBING : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si
 Co PEMBIMBING : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si
 NAMA MAHASISWA : MAHDAN RIZQI MAULID
 NIM : 5502143032
 JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

NO	TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
			I	II
	20 Juli 2017	Pengajuan Judul Bab 1-3		
	20 Juli 2017	Konsultasi Bab 1-3		
	21 Juli 2017	Revisi Bab 1-3		
	21 Juli 2017	Acc Bab 1-3		
	27 Juli 2017	Pengajuan judul TA		
	27 Juli 2017	Konsultasi Bab 4		
		Revisi Bab 4		
		Konsultasi Bab 5		
		Revisi Bab 5		
		Acc w/ bimbingan		

LAMPIRAN 8

FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang
Telepon (0254) 280330, Ext. 125, Fax (0254) 281254
Website : fe.untirta.ac.id

FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI

Nama Mahasiswa : MAHDAN RIZQI MAULID
N I M : 5502143032
Program Studi : Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta
Tempat Magang : PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

No	Kriteria Penilaian	Nilai	Huruf Mutu	Keterangan
1.	Kehadiran	96	A	Sangat Baik
2.	Disiplin dalam kerja	90	A	Sangat Baik
3.	Sikap/etika	92	A	Sangat Baik
4.	Kemampuan Berkomunikasi	89	A	Sangat Baik
5.	Kemampuan dalam memahami dan menyelesaikan Tugas	90	A	Sangat Baik
6.	Teamwork / Kerja sama Tim	95	A	Sangat Baik
7.	Prakarsa/Kemampuan memberikan ide/gagasan	90	A	Sangat Baik
	NILAI RATA - RATA	91,7	A	

Cilegon, 31 Maret 2017

Pendamping Magang,


PORT & SERVICES
PT KRAKATAU BANDAR SAMUDERA
(...Asep Wildan B...)
NIP/NIK. 00159

Catatan :

- Bobot penilaian dilakukan dengan menggunakan skala 0 – 100 dengan ketentuan sebagai berikut :

Interval Penilaian

Rentang Angka Mutu	Hurup Mutu
00,00 - 30,99	E
31,00 - 55,99	D
56,00 - 69,99	C
70,00 - 79,99	B
80,00 - 100,0	A

LAMPIRAN 9

FORM REGISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN JASA PERUSAHAAN

The image shows two screenshots of the PoCIS (Port of Cigading Information System) interface. The top screenshot displays the main navigation menu with 'New Booking' highlighted under the 'CIS' dropdown. A blue arrow points to this option with the text 'Klik New Booking untuk Memulai Proses BOOKING'. The bottom screenshot shows the 'Booking / INDEX' page. A blue arrow points to the '+ Add New' button in the 'Data Grid' section, with the text 'Klik Add New'. Below the table, there is an 'Add Form' section with various input fields for booking details.

Booking / INDEX

Data Filter

no_booking

Search Show All Add Line Print PDF Print Excel

Data Grid

+ Add New

No	NO. Booking	Customer	Customer_type_code	Flag Vessel	Flag_contract	Contract No	Status	Action
No Record found.								

<< previous | next >> Page 0 of 1, showing 0 records out of 0 total, starting on record 0, ending on 0

Item per Page 10

Add Form

Field with * is required.

Customer (Q) *	PT PRAWEDA CIPTAKARSA INFORMATIKA	Vessel Name (Q) *	ULTRA TRUST	Add New
Customer Type *	AGENT	Voyage Export	Voyage Number Export	
Related Vessel *	Yes	Voyage Import	8	Check Schedule
Contract *	No	Port Cigading *	CGD1 - Cigading Port 1	
		Port Of Loading (Q) *	Jetty Separi Samarinda	
		Estimate Arrival *	2017-06-01 00:00	
		Estimate Departure *	2017-06-03 00:00	

Template


Field with * is required.

Show Template


Template

Field with * is required.


Show Template



JASA TAMBAT



SUPPLY FRESH WATER



TAMBAT TUG BOAT

Generate

Template Detail

Field with * is required.

Service Code

#	No	Code	Service Code	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	Check All	J005 - JASA TAMBAT		
<input checked="" type="checkbox"/>	1	J005-001	A001 - Tambat Dalam Negeri	Tambat Dalam Negeri
<input checked="" type="checkbox"/>	2	J005-002	A003 - Tambat Luar Negeri	Tambat Luar Negeri
<input checked="" type="checkbox"/>	3	J005-003	A009 - Jasa Tambat PT. KS (Kapal LN)	Jasa Tambat PT.KS
<input checked="" type="checkbox"/>	4	J005-004	A065 - Jasa Tambat PT. KS (Kapal DN)	Jasa Tambat PT. KS (Kapal DN)

Commodity

Field with * is required.

Add New Commodity

No	Consignee (Q)	Commodity Type (Q)	Commodity (Q)	Package	Weight (Ton)	Action
#	Owner	Commodity Type	Commodity Name	Package	Tonage	<input type="button" value="Insert"/>

TBooking has been saved

Booking / INDEX

Data Filter

no_booking

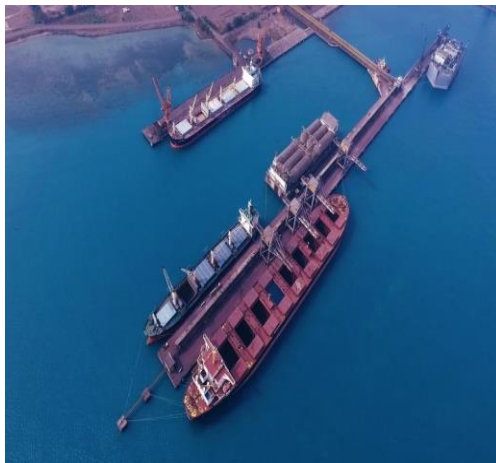
Data Grid

Item per Page 10

No	NO. Booking	Customer	Customer_type_code	Flag Vessel	Flag_contract	Contract No	Status	Action
1	P0088-002	PT PRAWEDA CIPTAKARSA INFORMATIKA	AGENT	Yes	No		BOOKING	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="edit"/>
2	P0088-001	PT PRAWEDA CIPTAKARSA INFORMATIKA	AGENT	Yes	No		TARIFF CONFIRMATION	<input type="button" value="View"/>

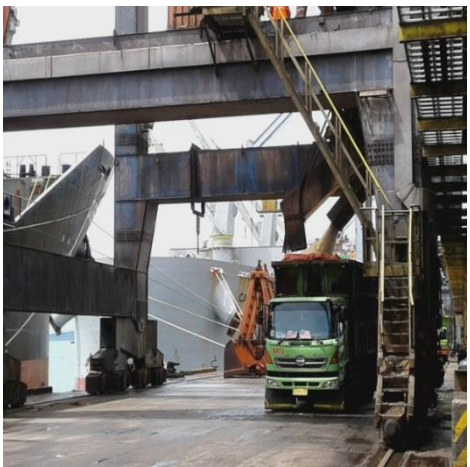
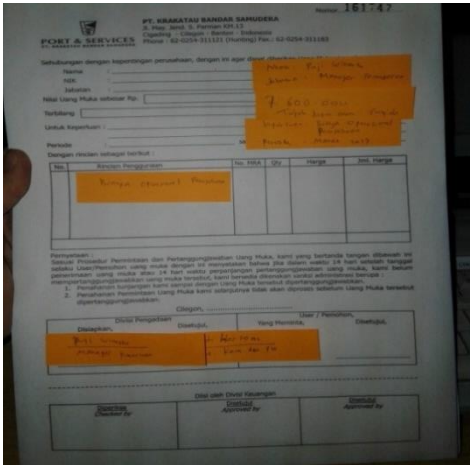
<< previous | next >> Page 1 of 1, showing 2 records out of 2 total, starting on record 1, ending on 2

LAMPIRAN 10
FASILITAS PERUSAHAAN / PELABUHAN



LAMPIRAN 11

FOTO KEGIATAN MAGANG



LAMPIRAN 12

WAWANCARA MAGANG INDUSTRI

Pewawancara : Mahdan Rizqi Maulid (Mahasiswa Magang)

Narasumber : H. Syahroni (*Senior Account Executive*)

Pewawancara : Assalamualaikum, pak mohon maaf apakah saya mengganggu waktu dan aktivitasnya?

Narasumber : Waalaikumsallam, iyah mas silahkan masuk dan kebetulan saya agak sedikit sibuk tetapi tidak masalah bila ada yang Mas Mahdan ingin tanyakan. Silahkan mas ada apa ya?

Pewawancara : Mohon maaf bila kesibukan Pak Haji sedikit terganggu dengan kehadiran saya kemari. Jadi saya mau sedikit wawancara seputar aktivitas pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ini.

Narasumber : Wah silahkan saja mas, justru saya sangat bersedia kalo untuk itu. Karena berbagi ilmu adalah suatu hal yang sangat saya sukai. Bukankah dalam Agama pun berbagi ilmu itu sangatlah diwajibkan!?

Pewawancara : Pak Haji bisa saja nih, benar sekali pak. Karena bilamana kita tidak mau berbagi ilmu yang kita miliki, maka percuma saja ilmu yang kita dapat akan menjadi tidak berkah.

- Narasumber : Saya sangat setuju dengan jawaban Mas Mahdan, pokoknya ya begitu jangan sampai kita punya ilmu tapi dipendam sendiri. Silahkan mas mau bertanya apa seputar perusahaan ini?
- Pewawancara : Simpel aja sih Pak Haji pertanyaannya, Apa saja yang menjadi kendala dalam proses pelayanan jasa bongkar muat?
- Narasumber : Sebenarnya sih ini saya jawab menurut penelitian saya selama saya bekerja disini ya mas. Kendala dalam proses pelayanan bongkar muat itu ada 4 (empat) faktor mas. Yang pertama dari faktor alam (cuaca). Ini harus bisa kita maklumi, karena yang namanya alam itu sudah ketentuan dari Yang Maha Kuasa dan tidak bisa kita salahkan. Faktor ini dapat menghambat proses dengan waktu yang tidak diharapkan, karena PT. Krakatau Bandar Samudera tidak ingin menyalahgunakan SOP yang berlaku. Untuk yang kedua adalah faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM). Kelalaian ini sangat fatal dan bisa merugikan banyak pihak mas. Mengapa demikian? Karena bila TKBM ceroboh dalam melakukan aktivitas bongkar muat maka kecelakaan kerja tidak bisa dihindarkan, bahkan perusahaan pun bisa merugi dengan adanya TKBM yang ceroboh dan pihak pelanggan pun merugi karena bongkar muat tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan, bahan material milik pelanggan pun akan berdampak pada produksi dari perusahaan milik

pelanggan.

Faktor yang ketiga adalah kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM). Faktor ini terjadi disaat pihak kapal kurang berkomunikasi dengan pihak PBM. Komunikasi perannya sangat penting guna aktivitas bongkar muat sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

Ini faktor yang keempat yaitu faktor keterlambatan pihak logistik. Ini sering terjadi, karena aktivitas di dermaga itu padat mas, karena saking padatnya jadi terkadang lalu lintas di pelabuhan pun tidak beraturan. Jadi begitu Mas Mahdan kendala-kendala jasa bongkar muat yang ada pada PT. Krakatau Bandar Samudera menurut penelitian saya selama saya bekerja disini. Apakah ada yang ingin ditanyakan lagi mas?

Pewawancara : Oh jadi begitu ya Pak Haji, cukup menarik ya pak kendala dari pelayanan jasa bongkar muat. Cukup pak, hanya itu saja yang ingin saya tanyakan kepada bapak. Terima kasih banyak Pak Haji atas waktunya, mohon maaf juga bila saya mengganggu kesibukan bapak.

Narasumber : Santai aja Mas Mahdan, selagi saya masih bisa menjawabnya pasti akan saya jawab dengan kemampuan saya. Iya Mas Mahdan sama-sama. Saya juga berterima kasih nih mas, sudah mau mewawancarai saya.

Pewawancara : Hehehe iyah Pak Haji sama-sama juga.