

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI  
*MARKETING & CUSTOMER CARE* PT MULTI TERMINAL  
INDONESIA (IPC LOGISTIC SERVICES)**

**ROSA YULIA ANNISA  
(8215161490)**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta  
2020**

***INTERNSHIP REPORT AT DIVISION MARKETING &  
CUSTOMER CARE PT MULTI TERMINAL INDONESIA (IPC  
LOGISTIC SERVICES)***

**ROSA YULIA ANNISA  
(8215161490)**



***This Internship Report was written to comply one of the requirement to get a  
Bachelor's Degree of Economics at Faculty of Economics of State University of  
Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2020***

## ABSTRAK

**Rosa Yulia Annisa.** Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services) Kantor Pusat Jalan Pulau Payung No.1, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310, 22 Juli 2019 - 13 September 2019. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Praktikan adalah untuk memperoleh pengalaman kerja dan melatih diri untuk persiapan persaingan di dunia kerja nanti. Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada divisi *Marketing & Customer Care*. Tugas yang diberikan kepada Praktikan antara lain: melakukan survey serta mempromosikan fasilitas lapangan dengan calon pelanggan baru, mengikuti kegiatan *meeting* dengan para rekan kerja perusahaan, membantu membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Care* dan membantu membuat *Work Intruction (WI) Customer Care*.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Pemasaran, Hubungan Pelanggan, Logistik

## **ABSTRACT**

*Rosa Yulia Annisa. The Internship Report at PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services) Head Office, Jalan Pulau Payung No.1, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310, July 22nd – September 13rd 2019. SI Management Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*The purpose of internship for the Practitioner are to increase work experiences and train themselves to prepare for the future world of work. The interns implement Internship at Division Marketing & Customer Care. The tasks given to the Practitioner are conducting surveys and promoting field facilities with new customers, participating in meetings with company colleagues, help to create Standard Operational Procedures (SOP) and help to create Work Instruction (WI).*

*Keywords: Internship, Marketing, Customer Care, Logistic*

# LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi  
Marketing & Customer Care PT Multi Terminal  
Indonesia (IPC Logistic Services)

Nama Praktikan : Rosa Yulia Annisa

Nomor Registrasi : 8215161490

Program Studi : S1 Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing



Usep Suhud, M.Si., Ph.D.  
NIP. 197002122008121001

Koordinator Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001

Seminar Pada Tanggal,.....

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi S1  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,



Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
------	--------------	---------

Ketua Penguji

Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001



..... 27 April, 2020

Penguji Ahli

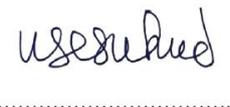
Shandy Aditya, BIB, MPBS.  
NIP. 198404082019031003



..... 27 April, 2020

Dosen Pembimbing

Usep Suhud, M.Si., Ph.D.  
NIP. 197002122008121001



..... 27 April, 2020

## KATA PENGANTAR

Puji syukur praktikan panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul: Laporan Praktik Kerja Lapangan di kantor pusat PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services) dalam kurun waktu 40 hari terhitung dari bulan Juli 2019 hingga September 2019.

Laporan PKL ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing PKL atas arahan dan dukungannya selama proses penulisan laporan PKL.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E. S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Sucahyo selaku Senior Manager Marketing & Customer Care PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services).

5. Bapak Adi Kusuma dan Ibu Elis Suhana selaku Manager Marketing dan Manager Customer Care atas bimbingan dan arahan selama proses PKL berlangsung di PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services).
6. Orang tua, keluarga dan Muhammad Irfan selaku orang-orang tercinta dan tersayang atas segala doa yang dipanjatkan dan segala dukungan yang telah diberikan kepada praktikan.
7. Teman selama praktikan menjalani PKL yaitu Yadiva Nicauri, Nanda Yunita Ayusandra, Fillipi Alesandro serta seluruh sahabat S1 Manajemen C 2016 yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan.

Semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kepada mereka semua atas bantuan dan dorongannya sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini. Praktikan menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat berguna untuk praktikan dan banyak orang.

Jakarta, April 2020

Praktikan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	4
C. Kegunaan PKL .....	5
D. Tempat PKL.....	6
E. Jadwal Waktu PKL.....	7
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>9</b>
A. Sejarah Umum IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia).....	9
B. Struktur Organisasi.....	12
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	14
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b> .....	<b>31</b>
A. Bidang Kerja .....	31
B. Pelaksanaan Kerja .....	32
C. Kendala Yang Dihadapi.....	46
D. Cara Mengatasi Kendala.....	47
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	<b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1</b>	Logo PT MTI .....	11
<b>Gambar II.2</b>	Struktur Organisasi PT MTI .....	12
<b>Gambar II.3</b>	<i>Freight Forwarding</i> PT MTI .....	15
<b>Gambar II.4</b>	<i>Warehouse &amp; Distribution</i> PT MTI .....	16
<b>Gambar II.5</b>	<i>Cargo Distribution</i> PT MTI .....	17
<b>Gambar II.6</b>	<i>Custom Clearance</i> PT MTI .....	18
<b>Gambar II.7</b>	<i>Halal Logistic &amp; Cold Storage</i> PT MTI.....	19
<b>Gambar II.8</b>	<i>Pasoso Railway Station</i> PT MTI.....	19
<b>Gambar II.9</b>	Tarif <i>Trucking</i> .....	22
<b>Gambar II.10</b>	Rantai Distribusi.....	25
<b>Gambar II.11</b>	Gedung PT MTI.....	25
<b>Gambar II.12</b>	<i>Website Ocean Week</i> .....	27
<b>Gambar III.1</b>	Kegiatan <i>Meeting</i> .....	34
<b>Gambar III.2</b>	Mengikuti <i>Survey</i> Lapangan di HLC .....	36
<b>Gambar III.3</b>	Mengikuti <i>Survey</i> Lapangan di CDC Banda .....	36
<b>Gambar III.4</b>	Contoh SOP yang Dikerjakan.....	38
<b>Gambar III.5</b>	<i>Work Instruction</i> .....	46

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1</b> Tarif Pelayanan Petikemas LCL Impor.....	21
<b>Tabel II.2</b> <i>Custom Clearance</i> .....	22
<b>Tabel II.3</b> Tarif Gudang <i>Frozen</i> .....	23
<b>Tabel II.4</b> Tarif Gudang <i>Chiller</i> .....	23
<b>Tabel II.5</b> Tarif Gudang <i>Cool</i> .....	24
<b>Tabel II.6</b> Tarif Gudang <i>Dry</i> .....	24
<b>Tabel III.1</b> Kegiatan <i>Meeting</i> dengan Samudera Logistic Indonesia.....	33
<b>Tabel III.2</b> Kegiatan <i>Survey Lapangan</i> .....	35
<b>Tabel III.3</b> SOP Pendaftaran Pelanggan.....	39
<b>Tabel III.4</b> SOP Pengelolaan Hubungan Pelanggan.....	40
<b>Tabel III.5</b> SOP Penanganan Keluhan Pelanggan.....	42
<b>Tabel III.6</b> SOP Perubahan Data Pelanggan.....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> Surat Permohonan Izin PKL.....	55
<b>Lampiran 2</b> Surat Persetujuan PKL.....	56
<b>Lampiran 3</b> Surat Keterangan PKL.....	57
<b>Lampiran 4</b> Daftar Hadir PKL.....	58
<b>Lampiran 5</b> Lembar Penilaian PKL.....	61
<b>Lampiran 6</b> Daftar Kegiatan Selama PKL.....	62
<b>Lampiran 7</b> Kartu Konsultasi Bimbingan PKL.....	66
<b>Lampiran 8</b> Surat Persetujuan Sidang PKL.....	67
<b>Lampiran 9</b> Dokumentasi.....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Pesatnya kegiatan bisnis di dunia termasuk negara Indonesia memberikan banyaknya peluang bisnis yang mencakup kegiatan yang memerlukan jasa logistik untuk pengiriman barang atau penyimpanan barang. Indonesia merupakan pasar logistik yang sangat potensial untuk dijadikan tempat kegiatan bisnis, dikarenakan Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar yang mencakup dari wilayah Barat hingga Timur yang besar serta luas dan serta kemungkinannya bahwa banyak munculnya perusahaan-perusahaan domestik yang membutuhkan jasa logistik. Tingkat pertumbuhan ekonomi domestik serta internasional yang tinggi dapat mendorong potensi bisnis logistik di Indonesia (Kemendagri, 2013).

Pasar logistik Indonesia pada tahun 2018 tumbuh sebesar 11,56% dari Rp 797,3 triliun dan akan mengalami kenaikan sebesar Rp 889,4 triliun pada tahun 2019. Pada tahun 2018, sektor logistik (yang dalam pengelompokan lapangan usaha Badan Pusat Statistik/BPS sebagai Transportasi dan Pergudangan) berkontribusi sebesar 5,37% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang bernilai Rp 14.837,36 triliun. Tingkat pertumbuhan sektor logistik tahun 2019 yang diprediksi sebesar 11,56% tersebut lebih tinggi daripada tahun 2018. Berdasarkan analisis SCI mengenai pertumbuhan sektor logistik didorong antara lain oleh pertumbuhan industri pengolahan nonmigas

terutama industri makanan dan perdagangan karena peningkatan produksi barang-barang domestik dan impor. Selain sektor pertanian yang mengalami pertumbuhan, sektor konstruksi juga tumbuh dengan peningkatan pembangunan infrastruktur (Supply Chain Indonesia, 2019).

Tren pertumbuhan sektor logistik di Indonesia sudah terjadi di beberapa tahun terakhir. Hasil data Indeks Kinerja Logistik Bank Dunia, logistik Indonesia telah meningkat sangat pesat dalam 3 tahun terakhir dan sekarang berada di peringkat ke-46 secara global dibandingkan pada tahun 2016 yang berada di peringkat ke-63 (Hilda Alexander, 2019).

Berdasarkan data Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) ada 3.860 perusahaan yang menjadi anggota ALFI (ALFI, 2018). Salah satu perusahaan di Indonesia yang memiliki bisnis logistik yang baik dan sesuai dengan ketentuan pemerintahan adalah PT Multi Terminal Indonesia atau dikenal juga sebagai IPC Logistic Services yang merupakan bawahan pemerintah yang memiliki bermacam-macam layanan seperti *Freight Forwarding* (domestik dan internasional), *Customs Clearance*, *Open Storage*, *Warehousing & Distribution*, *Trucking & Mobil Box*, *TPFT CDC Banda*, *Halal Logistic & Cold Storage*, *Project Cargo* dan *Container Delivery Via Railway* di Stasiun Pasoso. IPC Logistik juga memiliki banyak *customer* antara lain Pertamina, IKEA, Krakatau Steel, Amtex, BULOG, Merats, KALBE, PT. Industri Kereta Api, PT. WASKITA, WIKA, PT. NISSIN TRANSPORT INDOESIA, PT Sri Rejeki Isman Tbk, SANGO, PT Cilegon Fabrication, PT Kara Santan Pertama, PT TT Metals Indonesia (PT Multi

Terminal Indonesia, 2015).

IPC Logistic Services selain merupakan bisnis yang bergerak di bidang logistik, yaitu custom clearance, bongkar muat produk konsumen, transportasi darat, Distribusi, pergudangan & freight forwarding (ekspor-impor).

Kegiatan pemasaran sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Untuk itu, perusahaan perlu membuat kegiatan pemasaran secara terus menerus untuk menarik minat konsumen. Di zaman modern saat ini sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara kompetitif. Untuk itu, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki kemampuan dasar seperti *knowledge*, *skill* dan *attitude*. Ketiga kemampuan dasar tersebut dapat dicari dengan cara melakukan Praktik Kerja Lapangan di masa perkuliahan.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu program yang dimiliki di beberapa universitas di Indonesia salah satunya telah diterapkan di Universitas Negeri Jakarta. Praktik Kerja Lapangan ini juga merupakan mata kuliah wajib di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, hal ini dilakukan oleh mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman bekerja dan melatih keterampilan kesiapan untuk memasuki dunia pekerjaan. Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktik di latih dengan cara ditempatkan sebagai salah satu karyawan yang diberi tugas serta pekerjaan yang sesuai dengan bidang Pemasaran. Praktikan diberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Multi Terminal Indonesia – IPC Logistik Services. Selanjutnya, para mahasiswa yang sudah melaksanakan

Praktik Kerja Lapangan wajib membuat karya ilmiah dalam bentuk laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan ini terdapat maksud dan tujuan dalam pelaksanaannya. Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain:

### **1. Maksud Praktik Kerja Lapangan**

- a. Merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- b. Memperoleh pengalaman bekerja dan pengetahuan baru sebelum memasuki dunia kerja.
- c. Mempelajari strategi pemasaran yang ada di IPC Logistic Services khususnya di divisi *marketing & customer care*.

### **2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

- a. Memperoleh pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran di perusahaan logistik.
- b. Meningkatkan keterampilan dalam hal penerapan ilmu *marketing*, baik secara teknis maupun hubungan sosial kemanusiaan dalam dunia kerja.
- c. Memperoleh pengalaman kerja secara nyata mengenai proses kegiatan pemasaran di suatu perusahaan.
- d. Membandingkan teori dan materi yang telah praktikan dapat dari masa

perkuliahan dengan apa yang praktikan dapat selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### **C. Kegunaan PKL**

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain:

1. Bagi praktikan
  - a. Memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
  - b. Melatih kemampuan dan keterampilan praktikan sesuai pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
  - c. Mendapatkan pengalaman baru dan pengetahuan mengenai dunia kerja untuk kemudian hari.
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta
  - a. Mengembangkan dan meningkatkan hubungan baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan yang dijadikan tempat praktik.
  - b. Sebagai bahan evaluasi serta masukan untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja di lapangan.
  - c. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan dan keterampilan mahasiswa mengaplikasikan ilmu yang didapat dari kegiatan perkuliahan dalam praktek kerja lapangan.
3. Bagi Perusahaan IPC Logistic Services

- a. Menumbuhkan kerjasama yang baik serta menguntungkan dan bermanfaat antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Multi Terminal Indonesia – IPC Logistik Services.
- b. Membantu kegiatan perusahaan sehingga perusahaan dapat mempercepat tugas-tugas.
- c. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan yang ada di Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
- d. Untuk mengetahui kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.

#### **D. Tempat PKL**

##### 1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan	: PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services)
Tempat	: Jl. Pulau Payung No.1, 7, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310
Nomor Telepon	: +6221 2910 4000
E-mail	: <a href="mailto:customercare@ipclogistic.co.id">customercare@ipclogistic.co.id</a>
Facebook	: PT Multi Terminal Indonesia
Instagram	: @ipc_logisticservices – IPC Logistic Services

Twitter : @IpcLogistic

2. Alasan pemilihan IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia)

Alasan Praktikan memilih IPC Logistic Services sebagai tempat praktik kerja lapangan karena IPC Logistic Services memiliki banyak kelebihan salah satunya IPC Logistic Services perusahaan yang bergerak dibidang bisnis logistik yang merupakan anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II (IPC) yang sudah diketahui bahwa perkembangan industri IPC dibawah naungan pemerintahan yaitu merupakan badan usaha milik negara (BUMN). Dengan demikian praktikan sangat tertarik bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh IPC Logistic Services mengenai kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh anak perusahaan Pelabuhan Indonesia II.

**E. Jadwal Waktu PKL**

1. Tahap Persiapan

Pada pertengahan tahun 2019 tepatnya bulan Juli 2019, Praktikan dikabarkan bahwa praktikan dibolehkan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia). Dengan hal tersebut praktikan mengurus surat permohonan Praktik Kerja Lapangan yang sudah ditandatangani oleh Ketua Prodi S1 Manajemen, kemudian surat tersebut diberikan ke Gedung R UNJ dan mengisi kegiatan yang akan dilaksanakan melalui website SIPERMAWA UNJ. Surat yang sudah jadi akan diberikan kepada pihak BAAK. Pada tanggal 22 Juli 2019 hingga 13 September 2019, praktikan akan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di IPC Logistic

Sevices (PT Multi Terminal Indonesia).

2. Tahap Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 40 hari terhitung mulai pada tanggal 22 Juli 2019 sampai 13 September 2019 dengan waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia). PKL dilakukan dari hari Senin hingga hari Jumat pukul 08.00 – 17.00.

3. Tahap Pelaporan

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, maka praktikan wajib membuat sebuah karya ilmiah yaitu berupa laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang nantinya laporan tersebut digunakan sebagai bahan sidang Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Umum IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia)**

IPC Logistic Services (PT Multi Terminal Indonesia) adalah anak perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia II (IPC). PT MTI didirikan pada tanggal 15 Februari 2002 dengan komposisi kepemilikan saham adalah 99% milik IPC. IPC merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki 12 kantor cabang pelabuhan yang tersebar di 10 propinsi dan 17 anak perusahaan termasuk PT MTI (PT MTI, 2015).

Sejak berdirinya perusahaan, PT MTI memiliki 3 unit bisnis yaitu Terminal Multipurpose, Terminal Petikemas, dan Logistik. Pada tahun 2015, IPC melakukan restrukturisasi bisnis di lingkungan anak perusahaan dan PT MTI difokuskan untuk bisnis logistik. Sejalan dengan perubahan arah bisnis perusahaan tersebut, IPC Logistic Services telah melakukan perubahan logo serta visi, misi, dan value perusahaan (PT MTI, 2015).

Saat ini IPC Logistic Services mengoperasikan beberapa kantor cabang yang tersebar di pulau Jawa, yaitu di Jakarta, Banten, Semarang, dan Surabaya. Sedangkan layanan yang disediakan yaitu jasa Freight, *Customs Clearance*, Lapangan Penumpukan, *Project Cargo*, Pergudangan & Distribusi, Armada Trucking & Mobil Box, Bongkar Muat Via Kereta Api di Stasiun Pasoso.

Selain itu PT MTI mengoperasikan *Cargo Handling Equipment* Unit dan *Halal Logistic & Cold Storage* yang meliputi kegiatan penanganan barang, penyimpanan, dan distribusi produk Halal (PT MTI, 2015).

1. **Visi, Misi dan Corporate Value** Perusahaan:

Dalam setiap perusahaan tentunya memiliki visi, misi dan *corporate value* yang dapat dijadikan pedoman dan motivasi untuk karyawannya dan tentunya perusahaan. PT Multi Terminal Indonesia – IPC Logistic Services telah mencanangkan tujuan utama dalam manajemen yang telah diterapkan selama beberapa tahun ini, yaitu (PT MTI, 2015):

a. **Visi**

“Menjadi perusahaan logistik nasional yang terpercaya.”

b. **Misi**

- 1) Mewujudkan visi shareholder dalam menurunkan biaya logistik nasional.
- 2) Memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan harga yang kompetitif serta pelayanan yang lebih cepat dan lebih aman.
- 3) Menciptakan tempat bekerja yang nyaman bagi seluruh pekerja perusahaan.

c. **Corporate Value**

“*Honest, Trusty, Smart.*”

- 1) *Honest*, yang berarti jujur terhadap perilaku bisnis, jujur dalam tawar-menawar, jujur dalam memberikan pernyataan dan tindakan oleh orang-orang dari IPC Logistic Services terhadap

pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga setiap pelanggan dan pemegang saham dapat merasakan kepercayaan diri dari perusahaan.

- 2) *Trusty*, yang berarti dari setiap pernyataan, tindakan dan tingkah laku IPC Logistic Services selalu *up to date* sehingga pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya dapat sepenuhnya percaya terhadap IPC Logistic Services.
- 3) *Smart*, selalu berusaha untuk dapat membuat dan memodifikasi kreasi baru dalam perilaku dan layanan bisnis yang disediakan oleh orang-orang dari IPC Logistic Services kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Di samping itu, berpikir dan bertindak cerdas untuk menghasilkan pekerjaan / kinerja yang luar biasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya dan untuk dapat menarik pelanggan baru.

## 2. Logo Perusahaan

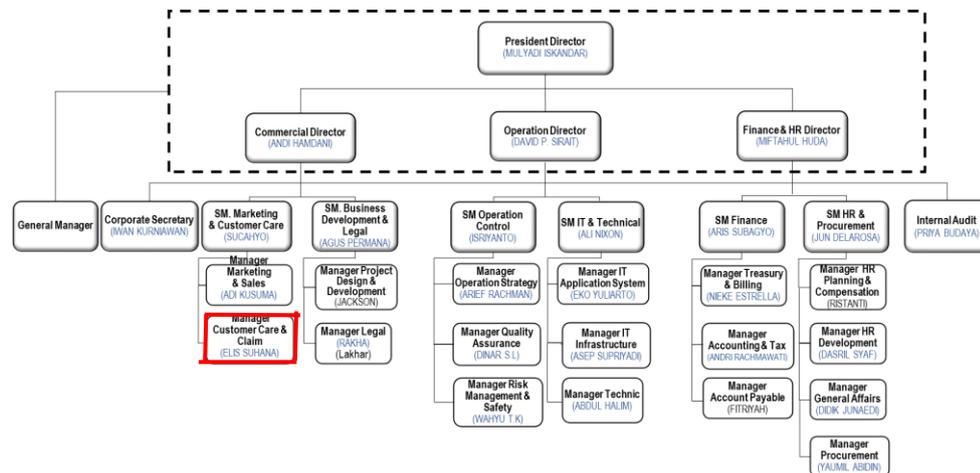


**Gambar II.1 Logo PT MTI (IPC Logistic Services)  
Sumber: Database Perusahaan**

Logo PT Multi Terminal Indonesia memiliki unsur huruf yang bertuliskan IPC Logistic Services yang berarti merupakan anak

perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II yang menyediakan jasa logistik nasional dan internasional. Warna oranye atau jingga dilambangkan sebagai sinar matahari yang merupakan arti semangat perubahan, kekuatan, optimisme, serta kebanggaan setiap karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Warna biru melambangkan kesiapan memasuki era baru yang dinamis dan fleksibilitas setiap komponen dalam perusahaan dalam menghadapi tantangan guna mencapai tujuan perusahaan sebagai *a world class port operator*. Paduan antara warna oranye atau jingga dengan biru merupakan inspirasi dari gambaran sebuah anak panah yang melesat di atas permukaan air laut yang jernih dan luas. Semua itu menandakan konsep pergerakan perusahaan yang fokus dan dinamis (PT MTI, 2015).

## B. Struktur Organisasi



Gambar II.2 Struktur Organisasi PT MTI (IPC Logistic Services)  
Sumber: HRD

### 1. *President Director*

Tugas dari *President Director* PT MTI yaitu bertanggung jawab dalam memimpin dan memberikan arahan perusahaan, memimpin seluruh

tenaga kerja/karyawan dalam menjalankan kegiatan perusahaan, membuat dan menetapkan kebijakan-kebijakan dan keputusan untuk perusahaan.

2. *Commercial Director*

Direktur Komersial mempunyai fungsi dan tugas pokok merencanakan, mengendalikan dan melaksanakan pembinaan kegiatan di bidang Komersial & Pengembangan Bisnis perusahaan yang meliputi *Marketing & Customer Care* serta *Business Development & Legal* sesuai dengan strategi dan kebijakan perusahaan.

3. *General Manager*

*General Manager* bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan PT Multi Terminal Indonesia Cabang Jakarta meliputi sasaran yang harus dicapai dan kebijakan dalam pelaksanaan kegiatan operasional, dalam lingkungan *warehousing, yard, logistic halal* dan *billing Common Gate/Area* dengan mempersiapkan strategi dan rencana kerja yang efektif.

4. *Senior Manager Marketing & Customer Care*

Membantu *Commercial Director* dalam merencanakan, mengkoordinasikan, mengatur, mengontrol, mengarahkan dan menyusun laporan pelaksanaan teknis program kerja bidang pengelolaan analisis pelanggan, potensi pasar, kerjasama usaha, perencanaan & pengembangan usaha, pentarifan, analisis dan evaluasi segmen usaha yang dijabarkan dalam strategi dan kebijakan perusahaan. *SM Marketing & Customer Care* memiliki wewenang untuk menetapkan program kerja bidang pemasaran

dan menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

5. *Manager Marketing & Sales*

Membantu *Senior Manager* dalam pelaksanaan teknis program kerja bidang pengelolaan analisis potensi pasar, kerjasama usaha, perencanaan & pengembangan usaha, analisis dan evaluasi segmen usaha yang dijabarkan dalam strategi dan kebijakan perusahaan.

6. *Manager Customer Care*

Membantu *Senior Manager* dalam pelaksanaan teknis program kerja bidang pengelolaan analisis pelanggan, potensi pasar, kerjasama usaha, perencanaan & pengembangan usaha, pentarifan, analisis dan evaluasi segmen usaha yang dijabarkan dalam strategi dan kebijakan perusahaan.

**C. Kegiatan Umum Perusahaan**

IPC Logistic Services merupakan salah satu perusahaan logistic di Indonesia.

Berikut aktivitas-aktivitas layanan yang ditawarkan oleh IPC Logistic Services:

1. *Product*

Produk merupakan sesuatu barang atau jasa yang dapat ditawarkan ke individu ataupun sekelompok orang untuk dipakai, dimiliki, diperhatikan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk jasa merupakan tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menawarkan produk yang tidak berwujud

fisik (*intangible*) tetapi dapat dirasakan oleh pengguna. Berikut produk jasa unggul yang ditawarkan oleh IPC Logistic Services, yaitu (PT MTI, 2015):

- a. Jasa pengurusan distribusi dan konsolidasi barang secara regular untuk kegiatan ekspor, impor, dan domestik baik melalui darat maupun udara. IPC Logistic menyediakan transportasi, rute, angkutan, dan tarif yang sudah sesuai dengan pilihan maupun kebutuhan pelanggan serta senantiasa selalu dapat memonitor pergerakan barang dan selalu menginformasikan kepada pelanggan secara berkala yang disebut juga sebagai *Freight Forwarding*.



**Gambar II.3 *Freight Forwarding* PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

- b. IPC Logistic Services memiliki gudang serta lapangan sebesar 10.000 M2 yang setara dengan 4 hektar di dalam area Pelabuhan Indonesia II yang disebut juga sebagai *Warehouse & Distribution*. Jasa ini digunakan untuk menangani distribusi barang dan sebagai tempat pemeriksaan fisik terpadu (TPFT) antara Bea Cukai dan Karantina. Lokasi yang berada di dalam Pelabuhan Indonesia merupakan elemen

kunci dalam distribusi barang sehingga dengan keberadaan gudang IPC Logistic Services di dalam pelabuhan, distribusi barang dari pelabuhan ke gudang akan lebih mudah dan efisien.



**Gambar II.4 Warehouse & Distribution PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

- c. IPC Logistic memiliki pelayanan yang disebut juga *cargo transportation* untuk mendukung pengiriman barang ke penerima dengan harga yang terjangkau untuk ke beberapa tempat di Jakarta maupun luar Jakarta. Sistem transportasi darat merupakan salah satu hal penting dalam pergerakan barang. Oleh karena keadaan tersebut, IPC Logistik telah melengkapi seluruh armada truck dengan GPS dan *Transportation Management System* untuk memonitor segala pergerakan *truck* sehingga pelanggan dapat mengetahui pergerakan *truck* sudah sampai sejauh mana.



**Gambar II.5 Cargo Distribution PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

- d. Peraturan kepabeanan dan instansi pemerintah lainnya sudah dikuasai oleh IPC Logistic, sehingga perusahaan IPC Logistic dapat membantu para pelanggan-pelanggannya untuk memenuhi ketentuan kepabeanan dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan ekspor impor dan menginformasikan tahapan prosedur yang sedang berjalan dalam proses *clearance* barang dan dokumen. Kegiatan ini dinamakan sebagai *custom clearance*. Di dalam kegiatan *custom clearance* terdapat poin utama untuk menentukan apakah barang yang akan masuk ke Indonesia tergolong *green line* atau *red line*. *Green line* merupakan jalur hijau yang ditetapkan oleh beacukai yang memperbolehkan barang/*cargo* untuk boleh masuk ke Indonesia dikarenakan adanya kesesuaian dokumen dengan barang/*cargo* sedangkan *red line* merupakan jalur merah yang ditetapkan oleh beacukai untuk menahan barang/*cargo* karena adanya ketidaksesuaian dalam kecocokan barang dan dokumen. Sehingga untuk

menyesuaikan dokumen yang diperlukan untuk bea cukai, IPC Logistic akan membantu para *customer*-nya untuk melengkapi surat yang dibutuhkan.



**Gambar II.6 Custom Clearance PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

- e. Salah satu pelayanan yang disediakan oleh IPC Logistic adalah *Halal Logistic & Cold Storage* yang berada di Jl. Sulawesi No. 1 Tanjung Priok, Jakarta. *Halal Logistic & Cold Storage* ini dilengkapi dengan infra struktur seperti gudang dengan memiliki luas 3.600 m<sup>2</sup> dan lapangan memiliki luas 12.000 m<sup>2</sup> serta peralatan bongkar muat seperti *Side Loade*, *Forklift*, *Trucking*, *Reach Truck* (Mobil Box berpendingin) dan *Reach Stacker*. Gudang *Cold Storage* seluas 2400 m<sup>2</sup>, Gudang *Dry* memiliki luas 1200 m<sup>2</sup> dengan 19 chamber (14 untuk *Freezer*, 4 unit *Chiller*, 1 *Cool Room*).

*Halal Logistic & Cold Storage* melayani penanganan dan distribusi barang-barang konsums produk halal seperti buah-buahan, sayuran, ikan, daging sapi serta kegiatan pelayanan *Reefer Plug*.



**Gambar II.7 Halal Logistic & Cold Storage PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

- f. IPC Logistic Services juga mempunyai layanan *Pasoso Railway Station* yang dilengkapi dengan emplasemen untuk menangani angkutan petikemas via kereta api dari Jakarta hingga Surabaya atau sebaliknya dan dari Jakarta hingga Bandung dan sebaliknya. Pasoso Railway Station memiliki harga yang kompetitif dan tiba di tujuan lebih cepat. Pengiriman barang melalui kereta api lebih cepat efisien dan aman dibandingkan dengan angkutan darat lainnya, waktu pengiriman dari Jakarta – Surabaya memerlukan waktu sekitar 15 jam.



**Gambar II.8 Pasoso Railway Station PT MTI (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

Adapun PT Bhandha Ghara Reksa (BGR) yang merupakan salah satu pesaing dari IPC Logistic Services menawarkan produk yang tidak jauh berbeda, antara lain *Logistic Solution*, *Integrated Logistics Solution & Supply Chain*, *Waste Integrated Solution*. *Logistic Solution* terdiri dari *Smart Warehouse* yaitu pengelolaan barang di gudang (*handling in, handling out, packaging, racking, barcode, labeling*) yang dilengkapi dengan *Warehouse Management System* lalu terdapat *Land Transportation Solution* yaitu pengelolaan usaha pemuatan atau pembongkaran barang-barang muatan kapal dan yang terakhir *Inter Island Logistic Solution* yang berfungsi untuk melayani sistem distribusi dari produsen ke gudang *Distribution Center (DC)* dan/atau kepada *end user*.

Pada produk jasa *Integrated Logistics Solution & Supply Chain* terdiri dari *Integrated Logistics Solutions* yang menyediakan layanan transportasi berupa truk box dan truk kontainer yang dilengkapi dengan GPS. *Supply Chain Management* yang memiliki penyediaan jasa angkutan melalui transportasi laut (bongkar muat, pengurusan dokumen). Terdapat juga produk yang tidak dimiliki oleh IPC tetapi dimiliki oleh BGR yaitu *Waste Integrated Solution* yang terdiri dari penanganan limbah B3 dan penanganan limbah non B3.

BGR telah mendapat kepercayaan dalam memberikan solusi terpadu penanganan limbah B3 di perusahaan BUMN dan non BUMN yang terkoneksi dengan sistem Manifest Elektronik yang menghubungkan antara penghasil limbah, pengangkut limbah dan pengelola akhir limbah. BGR

juga menjawab tantangan dari limbah non B3 yang dihasilkan dari kegiatan industry dan rumah tangga melalui aplikasi online (LOLITA – Logistik Online Limbah Industri dan Rumah Tangga).

## 2. Price

Harga (*price*) adalah sesuatu berupa uang atau barang yang dapat ditukar untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan oleh konsumen pada waktu dan di tempat tertentu. Berikut adalah ketentuan harga yang diberikan oleh IPC Logistic Services:

### a. LCL IMPOR

**Tabel II.1 Tarif Pelayanan  
Petikemas LCL Impor  
Sumber: Data Arsip Perusahaan**

NO	URAIAN	PETIKEMAS		KETERANGAN
		20"	40"	
1	<u>Paket Pindah Lokasi Penimbunan (PLP)</u>			
	Pindah Lokasi	900,000	1.100.000	
	Lift On Full dan Storage di Terminal			Di tagihkan sesuai Invoice Terminal
	Stripping	300,000	500,000	
2	<b><u>Biaya Gudang LCL:</u></b>	90,000		
	<b>Receiving Delivery Mekanis (RDM)</b>			Per ton/ M3
				Cargo Normal/ Cargo non DG
		20"	40"	
	<b>Lift Off Full</b>	187,500	281,300	
	<b>Lift on Empty</b>	93,700	140,600	
	<b>Storage Cargo Normal:</b>			
	Masa I.1 (hari ke1 s/d hari ke3 dihitung 1 hari)	2,750		Per ton/M3/Per Hari
	Masa I.2 (hari ke4 s/d hari ke5 dihitung per hari)	5,500		Per ton/M3/Per Hari
	Masa II (hari ke6 dst dihitung per hari)	8,250		Per ton/M3/Per Hari
	<b>Storage Cargo Dangerous Goods:</b>	<b>DG</b>		
	Masa I.1 (hari ke1 s/d hari ke3 dihitung 1 hari)	8,250		Per ton/M3/Per Hari

Masa I.2 (hari ke4 s/d hari ke5 dihitung per hari)	16,500	Per ton/M3/Per Hari
Masa II (hari ke6 dst dihitung per hari)	24,750	Per ton/M3/Per Hari
<b>Surcharge DG</b>		
<b>Dangerous Goods</b>	300,000	Per Doc
Administrasi	50,000	Per/ DO

b. Cargo Transportation

FROM	DESTINATION	Container		Trailer (Cargo)	
		20'	40'	Short	Long
JAKARTA	TANJUNG PRIOK	1.200.000	1.400.000	1.400.000	1.600.000
JAKARTA	KBN MARUNDA	1.400.000	1.600.000	1.600.000	1.800.000
JAKARTA	ROROTAN/CAKUNG	1.500.000	1.700.000	1.700.000	1.900.000
JAKARTA	MARUNDA CENTRE	1.500.000	1.700.000	1.700.000	1.900.000
JAKARTA	SUNTER / KELAPA GADING	1.900.000	2.100.000	2.100.000	2.300.000
JAKARTA	SUDIRMAN / JAKARTA AREA	2.500.000	2.800.000	2.700.000	2.900.000
JAKARTA	BEKASI BARAT	2.300.000	2.500.000	2.500.000	2.700.000
JAKARTA	BEKASI TIMUR	2.500.000	2.700.000	2.900.000	3.100.000
JAKARTA	CIBITUNG	2.700.000	2.900.000	2.900.000	3.200.000
JAKARTA	CIKARANG TIMUR	2.900.000	3.100.000	3.100.000	3.200.000
JAKARTA	CIKARANG BARAT	3.000.000	3.200.000	3.200.000	3.400.000
JAKARTA	KARAWANG BARAT	3.200.000	3.400.000	3.400.000	3.600.000
JAKARTA	KARAWANG TIMUR	3.300.000	3.500.000	3.500.000	3.800.000
JAKARTA	CIKAMPEK	3.500.000	3.700.000	3.700.000	3.900.000
JAKARTA	PURWAKARTA	3.700.000	3.900.000	3.900.000	4.100.000
JAKARTA	BSD - TANGERANG	3.200.000	3.400.000	3.400.000	3.600.000
JAKARTA	CIKUPA	3.500.000	3.700.000	3.700.000	3.900.000
JAKARTA	CILEUNGSI/BOGOR	3.200.000	3.400.000	3.400.000	3.600.000

Gambar II.9 Tarif *Trucking*  
Sumber: Data Arsip Perusahaan

c. Custom Clearance

Tabel II.2 *Custom Clearance*  
Sumber: Data Arsip Perusahaan

No.	Kegiatan	Container				Harga Jual
		20'	40'	LCL	AF	
1	Custom Clearance					
	Green Line (Dry)	v				500000
	Yellow Line (Dry)	v				600000
	Red Line (Dry)	v				1300000
	Green Line (Reefer)		v			600000

		<b>Yellow Line (Reefer)</b>		<b>v</b>			<b>800000</b>
		<b>Red Line (Reefer)</b>		<b>v</b>			<b>1700000</b>
<b>2</b>	<b>Handling Quarantine</b>						
			<b>v</b>				<b>800000</b>
				<b>v</b>			<b>800000</b>
<b>3</b>	<b>PIB Transfer / Edi Transfer</b>						<b>200000</b>
<b>4</b>	<b>Administrasi</b>						<b>100000</b>
<b>5</b>	<b>Insurance Document</b>						<b>200000</b>

d. *Halal Logistic & Cold Storage*

1) *Gudang Cold Storage*

i. *Tarif Gudang Frozen*

**Tabel II.3 Tarif Gudang Frozen**  
Sumber: Data Arsip Perusahaan

No.	Uraian Kegiatan	Tarif ( Rp )	Keterangan
1	In	40.000	Per ton/cbm
2	Out	40.000	Per ton/cbm
3	Storage	22.000	Per ton per hari
		16.000	Per cbm per hari
4	Administrasi	50.000	Per Invoice

ii. *Tarif Gudang Chiller*

**Tabel II.4 Tarif Gudang Chiller**  
Sumber: Data Arsip Perusahaan

No.	Uraian Kegiatan	Tarif ( Rp )	Keterangan
1	In	40.000	Per ton/cbm
2	Out	40.000	Per ton/cbm
3	Storage	10.000	Per ton per hari
		10.000	Per cbm per hari
4	Administrasi	50.000	Per Invoice

iii. Tarif Gudang *Cool*

**Tabel II.5 Tarif Gudang *Cool***  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

No.	Uraian Kegiatan	Tarif ( Rp )	Keterangan
1	In	40.000	Per ton/cbm
2	Out	40.000	Per ton/cbm
3	Storage	8.500	Per ton per hari
		8.500	Per cbm per hari
4	Administrasi	50.000	Per Invoice

iv. Tarif Gudang *Dry*

**Tabel II.6 Tarif Gudang *Dry***  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

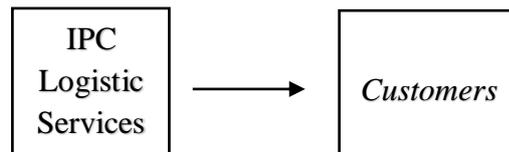
No.	Uraian Kegiatan	Tarif ( Rp )	Keterangan
1	In	40.000	Per ton/cbm
2	Out	40.000	Per ton/cbm
3	Storage	5.000	Per /cbm per hari
4	Administrasi	50.000	Per Invoice

PT Bhandha Ghara Reksa memiliki harga jasa logistik namun harga jasa PT Bhandha Ghara Reksa BGR tidak dipublikasikan secara luas. Untuk itu, harga jasa logistic antara IPC Logistic Services dan PT Bhandha Ghara Reksa tidak dapat dibandingkan.

3. *Place*

*Place* atau yang dikenal sebagai tempat adalah wadah yang digunakan untuk memasarkan produk tertentu dari barang hingga jasa sehingga para konsumen mudah untuk mendapatkan suatu produk tertentu. IPC Logistic Services memudahkan penjualan, pendistribusian barang serta penyimpanan barang yang dapat dijangkau oleh konsumen. Wilayah IPC

Logistic Services yang berada di dalam Pelabuhan Indonesia juga memungkinkan para konsumen untuk melihat langsung kegiatan yang di jalankan oleh IPC Logistic Services. Berikut alur pendistribusian barang IPC Logistic Services:



**Gambar II.10 Rantai Distribusi**  
**Sumber: Data Diolah Praktikan**

Jasa yang dijual oleh IPC Logistic Services adalah jasa logistik maka pemilihan lokasi perusahaan juga menentukan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Lokasi kantor pusat perusahaan IPC yang berada di dalam kawasan Pelabuhan Indonesia yang tepatnya berada di Tanjung Priok akan mempermudah proses pendistribusian barang. Selain itu IPC Logistic Services memiliki cabang yang terbagi menjadi 2 Region. Region 1 berada di Jakarta, Palembang, Pontianak, Pelabuhan Selat Lampa – Natuna dan Region 2 berada di Surabaya, Semarang, dan Bali (PT MTI, 2015).



**Gambar II.11 Gedung PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services)**  
**Sumber: Data Arsip Perusahaan**

PT Bhandha Ghara Reksa memiliki Head Office yang beralamat di Jalan Kali Besar Timur No. 5-7 Jakarta, Indonesia. Selain itu, PT BGR juga memiliki banyak cabang di Indonesia seperti di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Makassar, Dumai, Padang, Bangka Belitung, Pontianak, Banjarmasin, Balikpapan, Mataram, Kupang, Palu, Bitung dan Sorong. Hal tersebut menjadikan PT BGR memiliki jangkauan konsumen yang luas (PT BGR, 2018).

#### 4. *Promotion*

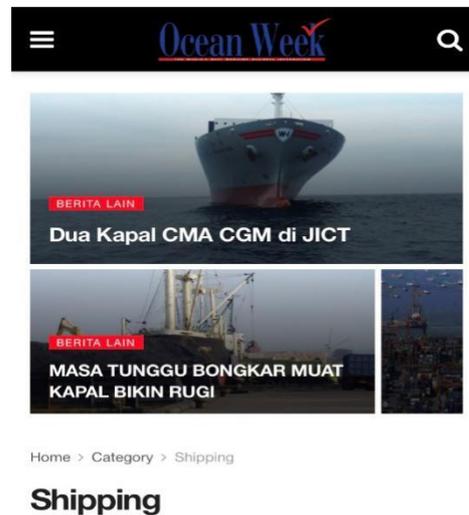
Strategi promosi yang dilakukan IPC Logistic Services dalam melakukan kegiatan promosi kepada pelanggan / *customer*, yaitu:

- a. Pameran di acara *IPC Marketing Outlook 2019* pada tanggal 31 Juli hingga 2 Agustus 2019.
- b. Promosi di majalah *Shipping Gadget Ocean Week*.
- c. Spanduk dan standing banner.
- d. Mempromosikan lewat sosial media seperti Instagram, Facebook dan Twitter.

Promosi yang dilakukan oleh IPC Logistic bertujuan agar image perusahaan dapat dikenal banyak oleh masyarakat Indonesia hingga internasional. IPC Logistic Services juga melakukan kegiatan *Customer Gathering* untuk meningkatkan hubungan yang baik dengan para pelanggannya serta mengadakan kegiatan acara pameran di tiap tahunnya.

Dalam melaksanakan promosi PT Bhandha Ghara Reksa yang berada di bawah naungan BUMN memiliki image yang baik dimata konsumen.

Promosi yang diketahui antara lain melakukan acara sosial, spanduk, melalui media sosial seperti Instagram.



**Gambar II.12 Website Ocean Week**  
**Sumber: Ocean Week**

## 5. *People*

Orang merupakan unsur penting dalam kegiatan pemasaran. Untuk mencapai standar yang ditetapkan, metode-metode *recruitment*, pelatihan, pemotivasian, dan penilaian kinerja karyawan tidak dapat dipandang semata-mata sebagai keputusan personalia, semua itu juga merupakan keputusan kegiatan pemasaran. Salah satu motivasi yang dilakukan adalah dengan memberikan reward kepada karyawan karyawan yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, investasi dalam bidang logistic. Selain itu, dilakukan pula *punishment* yang berupa surat peringatan kepada karyawan yang kurang bertanggungjawab. Ini dilakukan agar karyawan menjadi profesional dalam melakukan pekerjaannya.

IPC Logistic Services dalam merekrut karyawan tetap dari “fresh graduate” rata-rata minimal ialah Sarjana. Sebelum menjadi karyawan tetap, calon karyawan melakukan wawancara dan mengikuti seleksi penerimaan karyawan terbaru. Tidak hanya itu mereka juga diberikan motivasi agar bertanggung jawab pada pekerjaannya dan harus memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya agar berjalan dengan lancar. Untuk people pada IPC Logistic Services harus memiliki kemampuan adil, kompeten dalam bekerja, dan memiliki kemampuan yang berkualitas agar pekerjaan yang didapatkan dapat dilakukan secara profesional.

Untuk people pada PT Bhandha Ghara Reksa tidak jauh berbeda dengan IPC Logistic Services karena dalam perekrutan karyawan yang dicari adalah yang memiliki kemampuan dan berkualitas.

#### 6. *Process*

Dalam menjual jasa logistiknya IPC Logistic Services mempunyai ikatan ke instansi pemerintahan untuk mempermudah proses perijinan guna kelengkapan dokumen impor. Perusahaan IPC Logistic ini juga memiliki sistem Indonesia National Single Window (INSW) guna mempermudah proses dokumen kepabeanan dengan menggunakan format standar secara tunggal dan *direct* ke bea cukai Indonesia. Dengan menggunakan sistem tersebut, IPC Logistic membuat pengawasan kepabeanan lebih efektif dan efisien, meningkatkan kelancaran arus barang.

Adapun proses pengiriman yang dilakukan oleh IPC Logistic memberikan standar pelayanan berupa keramahan karyawan, ketelitian dalam peng-inputan barang dan alamat yang ingin dituju. Disediakan pula sebuah fitur GPS dan *Transportation Management System* agar dapat mengetahui pergerakan proses pengiriman barang. Jadi, perusahaan maupun pelanggan akan tahu barangnya sudah sampai di mana atau sudah sampai pada tujuannya.

Adapun proses pengiriman yang dilakukan oleh PT Bhandha Ghara Reksa yaitu dengan cara memberikan keramahan kepada pelanggan dan disediakan juga fitur GPS untuk pelacakan truk *box* dan truk *container* untuk memantau barang sehingga proses ini lebih efisien.

#### 7. *Physical Evidence*

Untuk *Physical Evidence* IPC Logistic Services menawarkan bukti fisiknya berupa gedung kantor pusat. Gedung kantor pusat yang dimiliki IPC Logistic Services adalah sebuah gedung yang terletak di Jalan Pulau Payung No. 1 Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara 14310. Gedung pusat IPC Logistic Services memiliki 3 gedung utama. Gedung I memiliki dua lantai yang berisikan divisi Internal Audit, divisi Corporate Secretary, ruang rapat serta ruang pertemuan. Gedung II memiliki tiga lantai yang dilantai pertama berisi divisi HR Procurement dan Finance, lantai kedua berisi divisi Marketing & Customer Care, Business Development dan Legal, lantai ketiga berisi divisi IT & Operasional. Pada Gedung ketiga memiliki 2 lantai, pada lantai 1 terdapat ruang untuk menaruh barang equipment

seperti *safety shoes*, *helmet*, rompi dan K3, pada lantai 2 berisikan ruang serbaguna dan ruang arsip. Terdapat juga musholla untuk melakukan ibadah para karyawan.

Peralatan-peralatan lain yang dimiliki IPC Logistic Services seperti mobil, motor, laptop atau komputer, mesin fotocopy, mesin fax, scanner, printer (biasa dan printer *carbonize*) dapat menunjang kerja karyawan dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitas untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan secara cepat dan tepat.

Untuk *physical evidence* pada PT Bhandha Ghara Reksa tidak berbeda jauh dengan IPC Logistic Services, karena setiap perusahaan logistik pasti sudah memiliki standar fasilitas seperti komputer, mesin fotokopi, fax, printer, kontainer, truk, dan mobil box.

Secara keseluruhan PT Bhandha Ghara Reksa dan IPC Logistic Services memiliki kelebihan dan kekurangan dalam bauran pemasaran yang telah diuraikan diatas. Hal itu membuat kedua perusahaan tersebut sama-sama unggul pada kelebihanannya masing-masing.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Pada pelaksanaan praktik kerja lapangan di IPC Logistic Services, praktikan memiliki kesempatan untuk mengikuti kegiatan praktik kerja lapangan pada Divisi Marketing & Customer Care khususnya dibidang *Customer Care* selama 40 hari. Kegiatan praktikan di bidang *Customer Care* di IPC Logistic Services adalah untuk memberikan kepuasan serta mempertahankan/menjaga hubungan baik secara jangka panjang dengan para *customer* yang sudah dilibatkan di dalam kegiatan marketing.

Peran *Customer Care* dalam perusahaan sangat penting karena bertugas untuk melaksanakan, mengendalikan dan melaporkan pembinaan kegiatan pemasaran, kerjasama usaha, hubungan dengan external customer (termasuk penerimaan dan komunikasi klaim/keluhan pelayanan) serta pelayanan pelanggan utama yang dijabarkan dalam strategi dan kebijakan perusahaan.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di IPC Logistic, praktikan di bimbing oleh Bapak Adi Kusuma selaku Manajer *Marketing* dan Ibu Elis Suhana selaku Manajer *Customer Care*. Peran *Marketing & Customer Care* pada perusahaan IPC Logistic sangat berkaitan dan sangat berkesinambungan, sehingga pembimbing selalu memberikan pengarahan untuk mendukung proses pembelajaran serta pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan.

Adapun bidang kerja yang dilakukan oleh praktikan selama

melaksanakan PKL adalah sebagai berikut:

1. Mengikuti *meeting* dengan perusahaan rekan (Samudera Indonesia) mengenai apa yang di fasilitasi oleh IPC Logistic Services.
2. Mengikuti dan melakukan *survey* lapangan dengan para pelanggan serta melakukan analisis kegiatan *customer care* di lapangan dengan para karyawan.
3. Merancang dan bantu membuat *Standar Operating Procedure* (SOP) terbaru untuk bidang *Marketing* dan *Customer Care* IPC Logistic Services.
4. Merancang dan bantu membuat *Work Instruction* (WI) terbaru untuk bidang *Marketing* dan *Customer Care* IPC Logistic Services.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari jam 08.00-17.00 WIB dari Senin sampai dengan Jumat di IPC Logistic Services selama 40 hari dari tanggal 22 Juli 2019 hingga 13 September 2019 yang berlokasi di Jl. Pulau Payung No.1, 7, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di IPC Logistic Services, ada beberapa program kerja yang menjadi kegiatan praktikan dengan rincian sebagai berikut:

1. Mengikuti *meeting* dengan perusahaan rekan (Samudera Logistic) mengenai apa yang di fasilitasi oleh IPC Logistic Services.

Praktikan diberikan kesempatan untuk mengikuti pembahasan mengenai pengiriman *prime mover 6x6 head truck* dan *multi excel* dengan

Samudera Logistic ke Kalimantan. Pembahasan ini bertujuan untuk melakukan penyelesaian kiriman jasa untuk *customer* ke Kalimantan. Dengan adanya kegiatan ini, praktikan mendapatkan pengalaman berupa cara untuk menjalin hubungan dan membangun hubungan jangka panjang dengan rekan kerja.

**Tabel III.1 Kegiatan *Meeting* dengan Samudera Logistic Indonesia**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**

No	Kegiatan	Deskripsi
1	Mengikuti Kegiatan <i>meeting</i> dengan rekan kerja	Dalam <i>meeting</i> membahas kendaraan pengiriman <i>head truck</i> 6x6 yang tidak bisa melewati jalanan yang berada Di Pulau Kalimantan, sebab lebar jalanan antara Pelabuhan di Kalimantan menuju ke pusat memiliki ukuran lebar yang kurang dari ukuran lebar <i>head truck</i> 6x6 yang mengakibatkan kendaraan <i>head truck</i> 6x6 tidak dapat beroperasi. Oleh karena itu, agar dapat mengirimkan kiriman ke <i>customer</i> maka kendaraan yang digunakan diganti menjadi <i>helicopter</i> sehingga pengiriman dilakukan lewat jalur udara.
2	Membuat Notulensi	Agenda rapat yang dilakukan oleh praktikan yaitu membuat catatan tertulis

		<p>dari kegiatan rapat yang dipimpin oleh Bapak Adi mengenai ukuran jalan yang tidak cukup di Pulau Kalimantan untuk menggunakan <i>Prime Mover Head Truck</i> dalam pengiriman barang. Sehingga, agar pengiriman barang dapat dilakukan, kendaraan yang digunakan harus diganti dengan menggunakan helikopter, sebab jalur udara lebih memungkinkan diakses daripada melewati jalur darat.</p>
--	--	---



**Gambar III.1 Kegiatan Meeting**  
**Sumber: Aktivitas Dilakukan Oleh Praktikan**

2. Mengikuti dan melakukan *survey* lapangan dengan para pelanggan.

Praktikan diberikan kesempatan oleh Bapak Adi Kusuma untuk mengikuti *survey* fasilitas yang dimiliki oleh IPC Logistic Services antara lain mengikuti *survey* lapangan *Halal Logistic & Cold Storage* dan melakukan *survey* gudang untuk calon *customer* baru yaitu dari PT

Trinity. Tujuan mengikuti *survey* ini yaitu agar praktikan memahami betul cara mempromosikan fasilitas jasa yang ditawarkan oleh IPC Logistic Services dan memahami agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan para calon *customer*.

**Tabel III.2 Kegiatan Survey Lapangan**

**Sumber: Data Diolah Sendiri**

No	Kegiatan	Pembahasan
1	Melakukan Survey dengan para calon <i>customer</i>	Praktikan mengikut survey lapangan ke <i>Halal Logistic &amp; Cold Storage (HLC)</i> , HLC memiliki 2 gudang yaitu gudang <i>cold storage</i> dan gudang <i>dry</i> . Praktikan bersama rekan kerja dan para staff berkunjung sekaligus memperlihatkan kepada calon customer untuk melihat dan menjelaskan seperti apa <i>Halal Logistic &amp; Cold Storage</i> . Setelah itu praktikan berkunjung ke gudang CDC banda yang memiliki luas 10.000 m2 bersama para staff dan rekan kerja untuk melihat kegiatan pengeluaran dana penerimaan barang.



**Gambar III.2 Mengikuti *Survey Lapangan* di HLC**  
**Sumber: Objek Foto Diambil Oleh Praktikan**



**Gambar III.3 Mengikuti *Survey Lapangan* di CDC Banda**  
**Sumber: Objek Foto Diambil Oleh Praktikan**

3. Membantu membuat *Standard Operating Procedure (SOP)*

SOP atau *Standar Operasional Prosedur* adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Istyadi Insani (2010: 1)).

Selama praktikan magang, praktikan membantu membuat beberapa SOP terbaru untuk divisi customer care IPC Logistic Services. Adapun tahapan-tahapan yang dilalui dalam membuat SOP antara lain:

- a) Praktikan menerima SOP terdahulu sebagai bahan referensi untuk praktikan dalam membantu membuat SOP terbaru.
- b) Praktikan mempelajari SOP terdahulu mengenai SOP yang harus diubah dengan Ibu Elis.
- c) Mendiskusikan & berkonsultasi dengan Ibu Elis terkait dengan bentuk perubahan atau penyempurnaan SOP yang akan dilakukan.
- d) Praktikan membantu mengetik beberapa SOP terbaru dengan dibimbing oleh Ibu Elis.
- e) Kemudian, praktikan mengimplementasikan dalam bentuk *flowchart* dengan menggunakan Visio yang dibimbing oleh Ibu Elis.
- f) Setelah SOP diketik dan dibuat dalam bentuk *flowchart* maka hasilnya dikirim kepada Ibu Elis dalam bentuk *softcopy*.

## Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

NOMOR DOKUMEN: QP.HO/COM/

	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan :	Customer Care Manager		
Diperiksa :	Senior Manager Marketing & Customer Care		
Disahkan :	Commercial Director		

IPC LOGISTIC SERVICES	
Level	2
Lokasi	Kantor Pusat
Nomor Dokumen	QP.HO/COM/
Revisi	00
Tanggal Efektif	
Halaman	Page 2 of 8

### Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

#### 1. Tujuan

Memberikan Pedoman dalam kegiatan penanganan keluhan pelanggan dalam memastikan kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien di lingkungan PT Multi Terminal Indonesia.

#### 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku di lingkungan PT Multi Terminal Indonesia dan Cabang – Cabang PT Multi Terminal Indonesia dalam penerimaan keluhan pelanggan sampai dengan memberikan *feedback* kepada pelanggan.

#### 3. Referensi

- 3.1. Akta Pendirian PT Multi Terminal Indonesia Nomor: 15 tanggal 15 Februari 2002 juncto Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Para Pemegang Saham Tanpa Melalui Rapat Umum Pemegang Saham PT Multi Terminal Indonesia Nomor: 85 tanggal 14 Agustus 2008 yang telah disesuaikan dengan Undang-undang Nomor: 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas juncto Akta Nomor: 24 tanggal 9 Februari 2012 dibuat oleh dan dihadapan Herdimansyah Chaidirsyah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta;
- 3.2. Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Luar Biasa PT Multi Terminal Indonesia Nomor: 14 tanggal 12 Maret 2015 dibuat oleh dan dihadapan N.M. Dipo Nusantara Pua Upa, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta;

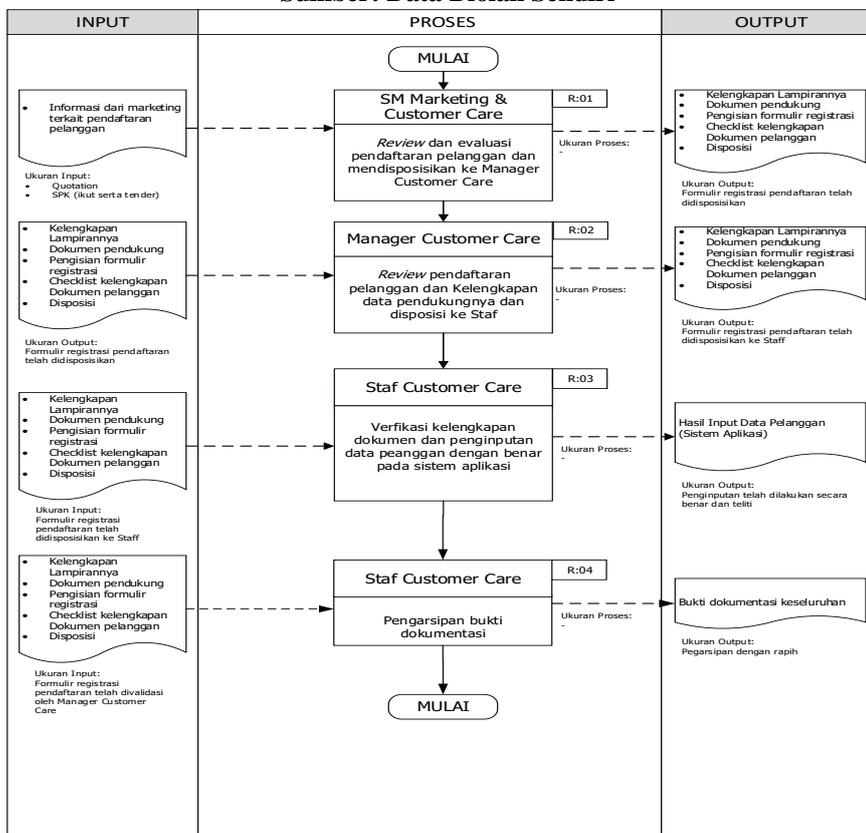
**Gambar III.4 Contoh SOP Yang Dikerjakan**  
**Sumber: Data Diambil Oleh Praktikan**

Adapun beberapa SOP yang dibantu oleh praktikan antara lain:

- a. SOP Pendaftaran Pelanggan, Pendaftaran merupakan suatu proses, cara, perbuatan mendaftar atau mendaftarkan untuk mencantumkan beberapa informasi yang diperlukan oleh perusahaan meliputi: nama pemimpin tertinggi, lokasi perusahaan, dan lainnya yang ditetapkan melalui aplikasi sistem (CRM). Sedangkan Pelanggan/Customer Pengguna Jasa berbadan Hukum atau Perorangan yang menggunakan Jasa dan/atau fasilitas Perusahaan. Sehingga Pendaftaran Pelanggan mengacu kepada pengguna jasa yang ingin mendaftar atau menjadi pengguna suatu barang/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Praktikan memiliki kesempatan untuk membuat *flowchart* SOP Pendaftaran Pelanggan menggunakan aplikasi Microsoft Visio sebagai berikut:

**Tabel 3.3 SOP Pendaftaran Pelanggan**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**

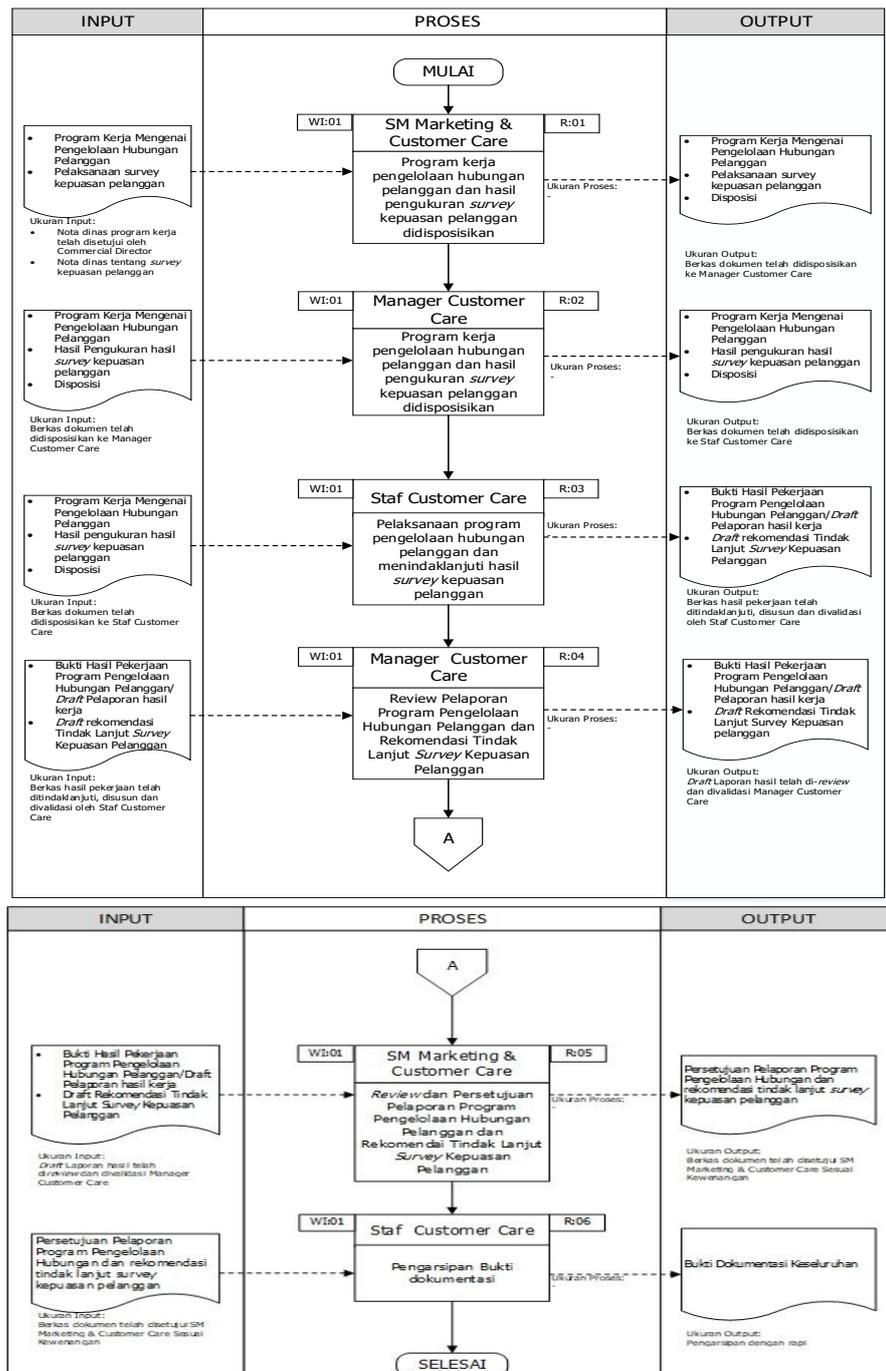


Pada SOP ini menjelaskan bahwa Senior Manager Marketing dan Customer Care terlibat untuk me-review dan mengevaluasi data pelanggan baru sehingga informasi-informasi pelanggan tersebut dapat di masukkan ke aplikasi CRM.

- b. SOP Pengelolaan Hubungan Pelanggan, Pengelolaan Hubungan Pelanggan adalah suatu kegiatan mengidentifikasi, memantau dan mengendalikan terkait keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam pelayanan kegiatan logistik yang telah diterima pengguna jasa dan untuk peningkatan berkesinambungan atas proses/layanan/produk perusahaan. Praktikan memiliki kesempatan untuk membuat

flowchart SOP Pengelolaan Hubungan Pelanggan menggunakan aplikasi Microsoft Visio sebagai berikut:

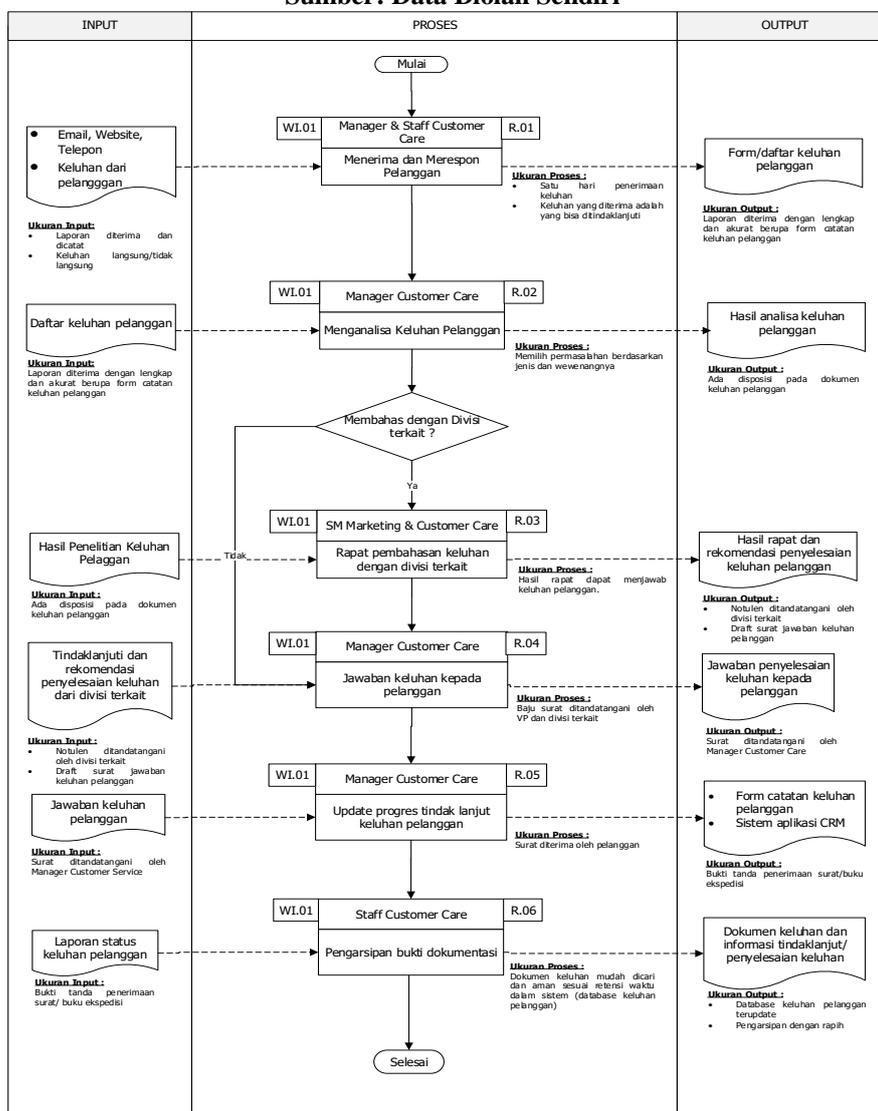
**Tabel III.4 SOP Pengelolaan Hubungan Pelanggan**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**



Pada SOP ini praktikan diajak untuk mengerti kegiatan *survey* kepuasan pelanggan. Di setiap langkah kegiatan/pengambilan keputusan terdapat adanya resiko tersendiri pada SOP ini. Pada SOP ini juga menjelaskan bahwa pelanggan di ajak untuk mengikuti *survey* kepuasan pelanggan dan hasil *survey* kepuasan pelanggan tersebut di evaluasi oleh *Senior Manager Marketing* dan *Customer Care*.

- c. SOP Penangan Keluhan Pelanggan, Keluhan Pelanggan adalah pernyataan ketidakpuasan dari pihak Pelanggan atas pelayanan kegiatan logistik dan aktivitas pendukungnya. Pada kesempatan kali ini praktikan diajak untuk berpartisipasi dalam pembuatan SOP Penangan Keluhan Pelanggan serta praktikan memiliki kesempatan untuk membuat *flowchart* SOP Perubahan Data Pelanggan menggunakan aplikasi Microsoft Visio sebagai berikut:

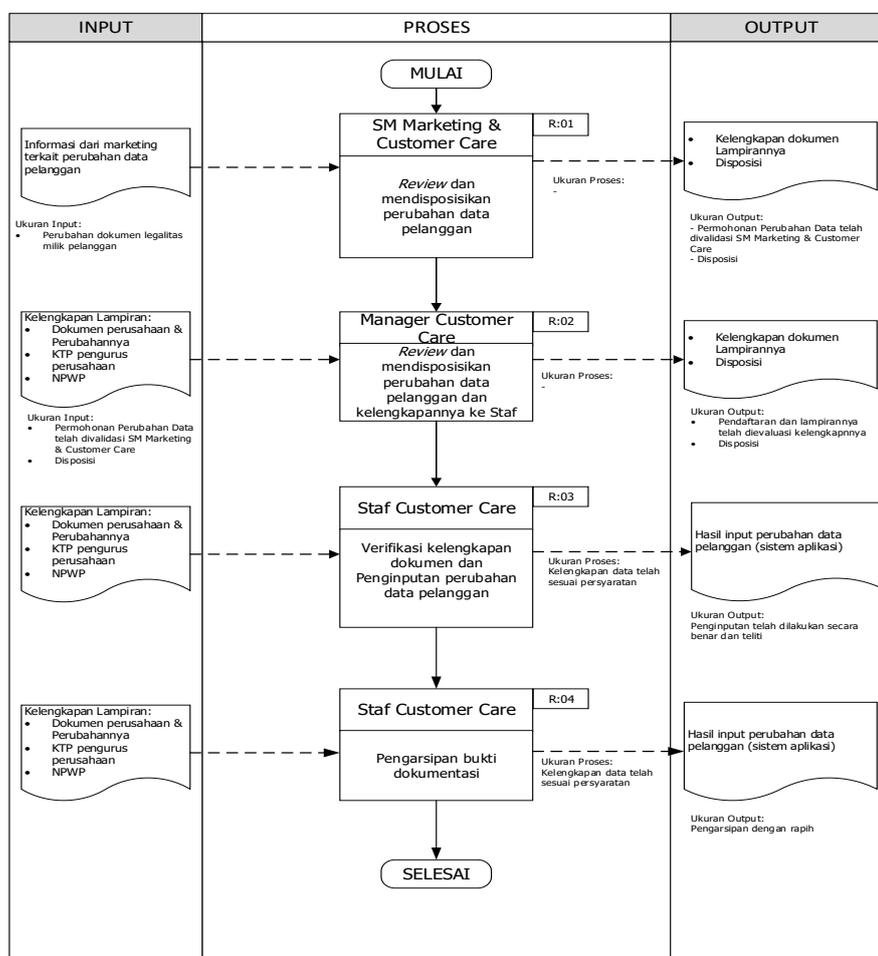
**Tabel III.5 SOP Penanganan Keluhan Pelanggan**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**



Pada SOP ini praktikan diajak untuk memahami prosedur penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan IPC Logistic Services. Manager serta *Staff Customer Care* turut ikut serta pada prosedur ini, serta Manager Customer Care dan para staff-nya harus dapat menerima respon keluhan pelanggan secara cepat serta menganalisa keluhan pelanggan dan harus menindaklanjuti keluhan pelanggan.

d. SOP Perubahan Data Pelanggan, Perubahan Data Pelanggan merupakan kegiatan merubah data sesuai permintaan pengguna jasa. Pada kesempatan kali ini praktikan diajak untuk berpartisipasi dalam pembuatan SOP Penangan Keluhan Pelanggan serta praktikan memiliki kesempatan untuk membuat *flowchart* SOP Perubahan Data Pelanggan menggunakan aplikasi Microsoft Visio sebagai berikut:

**Tabel III.6 SOP Perubahan Data Pelanggan**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**



Pada SOP ini praktikan diajak untuk memahami prosedur perubahan data pelanggan pada perusahaan IPC Logistic Services.

*Senior Manager Marketing & Customer Care, Manager Customer Care* serta *Staff Customer Care* turut ikut serta pada prosedur perubahan data pelanggan yang harus di *review* dan disosisikan terlebih dahulu sehingga para *Staff Customer Care* dapat memverifikasi dan mengarsip pembuktian perubahan data yang diinginkan oleh *customer*.

Dalam membuat rancangan SOP, praktikan mengalami *personal experience* berupa tantangan yang harus mendukung kegiatan ini dengan cara melakukan riset tentang keperluan peraturan perusahaan sebelum menyusun SOP serta harus memiliki komitmen bersama sebelum memulai penyusunan SOP untuk menghindari adanya faktor ketidaksamaan ketika SOP dibuat hingga proses pelaksanaan berlangsung.

4. Membantu membuat *Work Instruction* (WI)

*Work Instruction* atau yang dikenal juga sebagai Instruksi Kerja adalah suatu petunjuk yang menyediakan detail spesifik yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tertentu secara benar berdasarkan standar pengerjaannya. Adapun tahapan-tahapan dalam pembuatan *Work Instruction* diantaranya adalah

- a) Praktikan menerima SOP terbaru dan WI terdahulu sebagai bahan referensi untuk praktikan dalam membantu membuat WI terbaru.
- b) Praktikan mempelajari SOP terbaru dan WI terdahulu mengenai WI yang harus diubah dengan Ibu Elis.

- c) Praktikan membantu mengetik beberapa WI terbaru dengan dibimbing oleh Ibu Elis.
- d) Setelah WI diketik maka hasilnya dikirim kepada Ibu Elis dalam bentuk *softcopy*.

Praktikan diberikan kesempatan untuk membantu dalam membuat *Work Instruction* Penangan Keluhan Pelanggan dan membuat *Work Instruction* Pengelolaan Hubungan Pelanggan oleh *Manager Customer Care* yaitu Ibu Elis Suhana. Instruksi kerja penanganan keluhan pelanggan mengelola dan/atau menata data pelanggan guna mempermudah perusahaan dalam melakukan pengembangan dan pengklasifikasian pelanggan. Di samping itu juga terdapat instruksi kerja penanganan keluhan pelanggan, intruksi kerja ini mengatur tata cara pengelolaan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan agar dapat diketahui timbal balik yang diinginkan oleh pelanggan. Selama praktikan membantu dalam membuat WI (*Work Instruction*) praktikan mendapatkan pelajaran tentang bagaimana membuat WI (*Work Instruction*) dengan baik dan juga benar.

PT Multi Terminal Indonesia  
Direktorat ~~Komersial & Pengembangan Bisnis~~  
Divisi Marketing & Customer Care

IPC  
LOGISTIC SERVICES

**Instruksi Kerja**  
**Pengelolaan Hubungan**  
**Pelanggan**

Form Yang Digunakan :


	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan :	Customer Care Manager		
Diperiksa :	Marketing & Customer Care Senior Manager		
Disahkan :	Commercial Director		

PT Multi Terminal Indonesia  
Direktorat ~~Komersial & Pengembangan Bisnis~~  
Divisi Marketing & Customer Care

IPC  
LOGISTIC SERVICES

**Instruksi Kerja**  
**Penanganan Keluhan**  
**Pelanggan**

Form Yang Digunakan :


	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disiapkan :	Customer Care Manager		
Diperiksa :	Marketing & Customer Care Senior Manager		
Disahkan :	Commercial Director		

**Gambar III.5 Work Instruction**  
**Sumber: Data Diolah Sendiri**

### C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan PKL terdapat beberapa kendala yang praktikan hadapi, antara lain:

1. Pada saat melakukan PKL, pada tiga hari pertama praktikan kesulitan untuk dalam berkomunikasi dengan karyawan-karyawan lain, dikarenakan adanya rasa segan untuk bertanya, sikap karyawan terkesan tertutup dan sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Hal ini membuat pratikan kurang nyaman dan terjadinya kesalahan karna kurangnya bimbingan.
2. Pemberian tugas yang tidak teratur dan tidak rutin terhadap praktikan membuat praktikan tidak mendapatkan pekerjaan di waktu tertentu dan sangat sibuk disaat memiliki tugas di waktu tertentu. Hal ini dikarenakan perusahaan belum memiliki agenda yang terbentuk untuk mahasiswa magang.
3. Pada awal membantu merancang SOP dan WI *Customer Care*, praktikan masih kesulitan dan belum tau cara membuat SOP. Hal ini membuat

praktikan harus lebih banyak bertanya serta lebih banyak mencari tau tentang pembuatan SOP.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Dalam beberapa kendala yang dihadapi selama PKL, maka kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan beberapa cara sesuai dengan pemahaman praktikan:

1. Di hari-hari pertama mengikuti kegiatan PKL, praktikan merasa sulit untuk beradaptasi sehingga praktikan berusaha untuk berkomunikasi dengan karyawan lainnya. Komunikasi merupakan suatu proses penting, karena dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan sama lainnya. Dengan berkomunikasi akan mempermudah dalam pencapaian keberhasilan pekerjaan.
2. Di saat praktikan tidak mendapatkan tugas oleh pembimbing praktikan, praktikan selalu berinisiatif untuk menawarkan bantuan agar mendapatkan pekerjaan. Dengan hal tersebut, praktikan akan mendapatkan tugas oleh pembimbing karena praktikan sudah berinisiatif terlebih dahulu.
3. Bertanya kepada karyawan lainnya.

Saat dikeadaan sulit untuk mengerjakan tugas, praktikan bertanya dengan orang sekitar hal ini akan menambah informasi yang tidak diketahui sebelumnya, sehingga dalam membantu merancang SOP dan WI, praktikan harus lebih banyak bertanya dengan para atasan dan para karyawan mengenai peraturan yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan pekerjaan yang praktikan sudah dikerjakan di IPC Logistic Services, ada beberapa pekerjaan yang menerapkan teori pemasaran yang sesuai dengan penjurusan yang praktikan pelajari selama di bangku perkuliahan. Seperti teori jasa, menurut Kotler dan Keller (2007) mengemukakan pengertian jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik. Pengertian teori jasa tersebut dapat disimpulkan oleh praktikan bahwa adanya kesesuaian teori manajemen pemasaran jasa yaitu suatu kegiatan yang menawarkan suatu jasa untuk dijual kepada pihak lain dan dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Praktikan juga mendapatkan teori *personal selling* yang sesuai dengan bidang kerja praktikan selama praktikan melakukan PKL bahwa *personal selling* menurut Tjiptono (2000:224) adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba membelinya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 40 hari di PT Multi Terminal Jakarta (IPC Logistic Services) yang bergerak dibidang jasa logistik. Praktikan melaksanakan PKL di kantor pusat Jakarta yang beralamatkan di Jl. Pulau Payung No.1, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310.

Praktikan melaksanakan PKL yang ditempatkan di divisi *Marketing & Customer Care*. Dimana praktikan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja sesungguhnya, baik secara teori maupun praktik secara langsung. Adapun kesimpulan yang praktikan dapat setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu:

1. Praktikan telah memperoleh pengetahuan dan memahami bagaimana kegiatan pemasaran yang berada di divisi *Marketing & Customer Care* yang bergerak dibidang jasa di PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services). Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan mendapatkan pengetahuan yang mencakup cara untuk tetap menjalin hubungan jangka panjang dengan rekan kerja, *survey* sekaligus mempromosikan fasilitas yang dimiliki oleh IPC Logistic Services, serta memiliki pengetahuan baru akan membuat SOP dan WI terbaru untuk divisi *customer care* pada perusahaan IPC Logistic Services.

2. Praktikan telah memperoleh keterampilan mengenai bidang pemasaran, seperti dalam hal kegiatan mempromosikan fasilitas dan gudang yang dimiliki oleh PT Multi Terminal Indonesia (IPC Logistic Services) kepada calon pelanggan baru yaitu dari PT Trinita.
3. Praktikan memperoleh pengalaman secara nyata berdasarkan yang dilakukan pada saat *survey* lapangan dengan para *customer* dimana praktikan menjelaskan dan berkomunikasi secara langsung yang membahas mengenai jasa yang ditawarkan sekaligus mengajak agar para *customer* tertarik terhadap perusahaan IPC Logistic Services. Praktikan juga memperoleh pengalaman nyata lainnya seperti pada saat mengikuti kegiatan *meeting* dengan rekan kerja yang membahas permasalahan kendaraan untuk mengangkut produk di Pulau Kalimantan, dimana praktikan menghadiri dan membuat catatan tertulis tentang jenis kendaraan apa yang cocok untuk digunakan agar dapat beroperasi.
4. Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan membandingkan dan menerapkan teori-teori yang didapatkan pada masa perkuliahan yang sesuai dengan praktik di dunia kerja yang telah dilakukan. Hal tersebut praktikan lakukan dari berbagai macam tanggung jawab dan tugas yang diberikan oleh praktikan dapatkan selama kerja lapangan, seperti *personal selling* terhadap calon *customer*. Sehingga, dapat disimpulkan terdapat kesesuaian teori yang praktikan dapatkan di masa perkuliahan dengan praktikan dapatkan selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.

## **B. Saran**

Saran untuk IPC Logistic Services

1. Memberikan penjelasan penanggung jawaban tugas mengenai apa yang harus dikerjakan oleh mahasiswa yang mengikuti Praktik Kerja Lapangan yang sesuai dengan bidangnya dan memberikan penjelasan manfaat dari pekerjaan tersebut.
2. Diharapkan kedepannya untuk IPC Logistic Services memfasilitasi mahasiswa yang mengikuti program PKL dengan meminjamkan laptop atau komputer sehingga mahasiswa yang tidak memiliki laptop atau lupa membawa laptop tidak khawatir untuk mengerjakan tugas yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- FE-UNJ. Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.  
[http://fe.unj.ac.id/wpcontent/uploads/2015/05/PEDOMAN-PRAKTIK-KERJA-LAPANGAN\\_0.pdf](http://fe.unj.ac.id/wpcontent/uploads/2015/05/PEDOMAN-PRAKTIK-KERJA-LAPANGAN_0.pdf) (diakses pada 31 Agustus 2019)
- Kinerja Logistik Indonesia 2016  
[http://bppp.kemendag.go.id/media\\_content/2017/08/Leaflet\\_Kinerja\\_Logistik\\_Indonsia.pdf](http://bppp.kemendag.go.id/media_content/2017/08/Leaflet_Kinerja_Logistik_Indonsia.pdf) (diakses pada 15 November 2019)
- Kajian Pengembangan Indikator Kinerja Logistik Indonesia  
[http://bppp.kemendag.go.id/media\\_content/2017/08/KAJIAN PENGEMBA NGAN\\_INDIKATOR\\_KINERJA\\_LOGISTIK\\_INDONESIA\\_FINAL.pdf](http://bppp.kemendag.go.id/media_content/2017/08/KAJIAN_PENGEMBA NGAN_INDIKATOR_KINERJA_LOGISTIK_INDONESIA_FINAL.pdf) (diakses pada 15 November 2019)
- Sektor Logistik Diprediksi Tumbuh 11,56% pada 2019  
<http://supplychainindonesia.com/new/tag/catatan-logistik/> (diakses pada 17 November 2019)
- Pemain Penting Sektor Industri dan Logistik.2019.  
<https://properti.kompas.com/read/2019/07/16/080000221/indonesia-pemain-penting-sektor-industri-dan-logistik?page=all> (diakses pada 17 November 2019)
- PT. Multi Terminal Indonesia. Tentang kami : Profil Perusahaan.2015  
[https://www.ipclogistic.co.id/tentang\\_kami/profil\\_perusahaan.html](https://www.ipclogistic.co.id/tentang_kami/profil_perusahaan.html) (diakses pada 17 November 2019)
- PT. Multi Terminal Indonesia. Tentang kami : *Customer*.2015  
[https://www.ipclogistic.co.id/tentang\\_kami/customer.html](https://www.ipclogistic.co.id/tentang_kami/customer.html) (diakses pada 17 November 2019)
- PT. Multi Terminal Indonesia. Tentang kami : Asset Gudang.2015  
<https://www.ipclogistic.co.id/asset/gudang.html> (diakses pada 17 November 2019)
- PT. Multi Terminal Indonesia. Tentang kami : Layanan.2015  
<https://www.ipclogistic.co.id/layanan/> (diakses pada 17 November 2019)
- BGR Logistics.2018 <https://www.bgrindonesia.co.id/id> (diakses pada 11 Desember 2019)

BGR Logistics. Layanan.2018 <https://www.bgrindonesia.co.id/id#divlayanan>  
(diakses pada 11 Desember 2019)

Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik  
<https://www.jurnal.id/id/blog/2017-mengenal-manfaat-cara-pembuatan-dan-contoh-sop/> (diakses pada 20 Desember 2019)

Pengertian Personal Selling.2018 <https://www.pelajaran.co.id/2018/19/pengertian-personal-selling-tujuan-sifat-jenis-bentuk-dan-tahapan-personal-selling-penjualan-perorangan-lengkap.html> (diakses pada 17 Januari 2020)

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

Kampus Universitas Negeri Jakarta  
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. I, Jakarta 13220  
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 9125/UN39.12/KM/2019

05 Juli 2019

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.  
HRD PT Multi Terminal Indonesia - IPC Logistic  
Jl. Pulau Payung No. 1 A, Tanjung Priok, Jakarta 14310

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama	: Rosa Yulia Annisa
Nomor Registrasi	: 8215161490
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
No. Telp/Hp	: 081311480141

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "Praktek Kerja Lapangan" pada tanggal 22 Juli 2019 sampai dengan tanggal 13 September 2019. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, S.H.  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Manajemen



## Lampiran 2 Surat Persetujuan PKL



<b>Nomor</b>	: DL.424 / 17 / 7 / 1 / MTI-2019	Jakarta, 17 Juli 2019
<b>Klasifikasi</b>	: -	Kepada Yth.
<b>Lampiran</b>	: -	Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
<b>Perihal</b>	: <b>Persetujuan Ijin Praktek Kerja Lapangan Mandiri</b>	dan Hubungan Masyarakat Jl.Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt.1

DI  
Tempat

1. Menunjuk surat dari Kepala Biro Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat Nomor : 9125/UN39.12/KM/2019 Tentang Permohonan Ijin Praktek Kerja Lapangan Mandiri
2. Mengalir butir 1 (satu) di atas, kami menyetujui pelaksanaan Ijin Praktek Kerja Lapangan Mandiri atas nama Rosa Yulia Annisa pada Divisi / Unit kerja Customer Care dimulai dari Tanggal 22 Juli 2019 s.d. 13 September 2019.
3. Untuk proses selanjutnya, agar mahasiswa/i yang bersangkutan menghubungi PT Multi Terminal Indonesia Cq. Manager HR & Development sebelum tanggal pelaksanaan.
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. DIREKSI PT MULTI TERMINAL INDONESIA  
SENIOR VICE PRESIDENT SDM & UMUM

  
**JUN DELAROSA**  
 NIPP. 276068834

Tembusan :  
SM Marketing Customer Care

### Lampiran 3 Surat Keterangan PKL



#### SURAT – KETERANGAN Nomor : KP. 329 / 17 / 9 / 2 / MTI-2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Senior Manager HR & Procurement menerangkan bahwa :

N a m a : Rosa Yulia Annisa  
Program Studi : S1 Manajemen  
Universitas : Universitas Negeri Jakarta  
N I M : 8215161490

Telah melaksanakan Kerja Praktek/Magang di PT Multi Terminal Indonesia Divisi Marketing & Customer Care pada tanggal 22 Juli s.d 13 September 2019.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjung Priok, 17 September 2019  
SENIOR MANAGER HR & PROCUREMENT



**JUN DELAROSA**  
NIP 276068834

## Lampiran 4 Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



### DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... SKS

Nama : Rosa Yulia Annisa .....  
No. Registrasi : 8215161490 .....  
Program Studi : S1 Manajemen .....  
Tempat Praktik : PT. Multi Terminal Indonesia - IPC Logistic Services .....  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pulay, Payung No. 1 A Tanjung Aroa .....  
Jakarta 14310 .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Juli 2019	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 23 Juli 2019	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 24 Juli 2019	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 25 Juli 2019	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 26 Juli 2019	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 29 Juli 2019	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 30 Juli 2019	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 31 Juli 2019	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 1 Agustus 2019	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jumat, 2 Agustus 2019	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 5 Agustus 2019	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 6 Agustus 2019	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 7 Agustus 2019	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 8 Agustus 2019	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jumat, 9 Agustus 2019	15. <i>[Signature]</i>	



**Catatan :**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



AS ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Rosa Yulia Annisa  
No. Registrasi : 9215161490  
Program Studi : SI Manajemen  
Tempat Praktik : PT Multi Terminal Indonesia - IPC Logistic Services  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pulau Payung No. 1 A Tanjung Priok  
Jakarta 14310

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 12 Agustus 2019	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 13 Agustus 2019	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 14 Agustus 2019	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 15 Agustus 2019	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 16 Agustus 2019	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 19 Agustus 2019	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 20 Agustus 2019	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 21 Agustus 2019	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 22 Agustus 2019	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jumat, 23 Agustus 2019	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 26 Agustus 2019	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 27 Agustus 2019	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 28 Agustus 2019	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 29 Agustus 2019	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jumat, 30 Agustus 2019	15. - Paker	

Jakarta, 30 Agustus 2019  
Penilai LOGISTIC SERVICES

PT Multi Terminal Indonesia  
JAKARTA

Catatan:

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

(.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fc.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Rosa Yulia Annisa .....  
No. Registrasi : 0215161490 .....  
Program Studi : S1. Manajemen .....  
Tempat Praktik : PT Multi Terminal Indonesia - IPC Logistic Services .....  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pulau Payung No. 1 A. Tanjung Priok  
Jakarta 14310 .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 2 September 2019	1.	
2.	Selasa, 3 September 2019	2.	
3.	Rabu, 4 September 2019	3.	
4.	Kamis, 5 September 2019	4.	
5.	Jumat, 6 September 2019	5.	
6.	Senin, 9 September 2019	6.	
7.	Selasa, 10 September 2019	7.	
8.	Rabu, 11 September 2019	8.	
9.	Kamis, 12 September 2019	9.	
10.	Jumat, 13 September 2019	10.	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

**Catatan :**

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



## Lampiran 5 Lembar Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



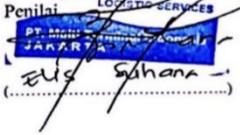
### PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM SARJANA (S1)

..... SKS

Nama : Rosa Yulia Annisa  
No.Registrasi : 8215161490  
Program Studi : S1 Marketing  
Tempat Praktik : PT Multi Terminal Indonesia - IPC Logistic Services  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pulau Payung No. 1 A  
Tanjung Priok Jakarta Utara

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																																			
		46-100																																				
1	Kehadiran	<u>87</u>	1. Keterangan Penilaian :  <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><math>\frac{840}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84,0</math></td> </tr> </table> Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">85</td> <td style="text-align: center;">A-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	$\frac{840}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84,0$	85	A-	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																				
86-100	A	4																																				
81-85	A-	3,7																																				
76-80	B+	3,3																																				
71-75	B	3,0																																				
66-70	B-	2,7																																				
61-65	C+	2,3																																				
56-60	C	2,0																																				
51-55	C-	1,7																																				
46-50	D	1																																				
$\frac{840}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84,0$																																						
85	A-																																					
Angka bulat	huruf																																					
2	Kedisiplinan	<u>87</u>																																				
3	Sikap dan Kepribadian	<u>90</u>																																				
4	Kemampuan Dasar	<u>85</u>																																				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>85</u>																																				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>75</u>																																				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>90</u>																																				
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>75</u>																																				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>85</u>																																				
10	Hasil Pekerjaan	<u>90</u>																																				
Jumlah		<u>85</u>																																				

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 21 Desember 2019  
Penilai :  
  
Euis Sahanah

**Lampiran 6**  
**Daftar Kegiatan Selama PKL**

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	PIC
1	Senin, 22 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Pengenalan <i>job description</i>	Ibu Elis & Bapak Adi
2	Selasa, 23 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu divisi customer care dalam mengikuti kegiatan training karyawan untuk <i>customer care</i>	Ibu Elis
3	Rabu, 24 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merancang SOP untuk <i>customer care</i>	Ibu Elis
4	Kamis, 25 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengatur kegiatan rapat dengan PT. Trinity dengan divisi <i>customer care</i>	Ibu Elis
5	Jumat, 26 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengantar <i>Customer</i> ke HLC & BANDA	Bapak Adi
6	Senin, 29 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti rapat kegiatan <i>procorument</i>	Ibu Elis
7	Selasa, 30 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengantar <i>customer</i> keliling gudang	Bapak Adi
8	Rabu, 31 Juli 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Memberikan notulensi <i>review customer</i>	Ibu Elis
9	Kamis, 1 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Rapat mengenai <i>tariff</i> yang berubah dalam penyelenggaraan <i>tariff</i> seluruh IPC	Bapak Adi
10	Jumat, 2 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengecek gudang untuk kedatangan <i>customer</i>	Bapak Adi
11	Senin, 5 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti rapat dengan samudera logistic mengenai	Bapak Adi

			kendaraan jenis apa untuk di Kalimantan	
12	Selasa, 6 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti rapat hitung biaya logistic	Bapak Adi
13	Rabu, 7 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Pembahasan SOP	Ibu Elis
14	Kamis, 8 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Pembahasan WI	Ibu Elis
15	Jumat, 9 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merancang SOP	Ibu Elis
16	Senin, 12 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merancang SOP	Ibu Elis
17	Selasa, 13 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Pembahasan pengiriman praim mover 6x6 head truck dan multi excel dengan samudera logistic ke Kalimantan	Bapak Adi
18	Rabu, 14 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Pembahasan mengenai calon <i>customer</i> baru	Ibu Elis
19	Kamis, 15 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Memantau kawasan <i>customer care</i> dengan para staf <i>customer</i>	Ibu Elis
20	Jumat, 16 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Menjadi perwakilan anggota dari divisi <i>Marketing &amp; Customer Care</i> dalam membantu acara 17 agustus 2019 di IPC Logistic Services	Bapak Suchyo
21	Senin, 19 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti <i>meeting</i> dengan CRM mengenai pembuayan <i>software</i> terbaru	Bapak Adi

22	Selasa, 20 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat dan merancang SOP pendaftaran pelanggan	Ibu Elis
23	Rabu, 21 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat dan merancang SOP pendaftaran pelanggan	Ibu Elis
24	Kamis, 22 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat dan merancang SOP pendaftaran pelanggan	Ibu Elis
25	Jumat, 23 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat dan merancang SOP pendaftaran pelanggan	Ibu Elis
26	Senin, 26 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat dan merancang SOP pendaftaran pelanggan	Ibu Elis
27	Selasa, 27 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat SOP penanganan keluhan pelanggan	Ibu Elis
28	Rabu, 28 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat SOP perubahan data pelanggan	Ibu Elis
29	Kamis, 29 Agustus 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu membuat SOP koreksi nota pelanggan	Ibu Elis
30	Jumat, 30 Agustus 2019	-	Malam Keakraban Divisi <i>Marketing &amp; Customer Care</i> (tidak masuk)	Bapak Suchyo
31	Senin, 2 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merancang WI pengolahan hubungan pelanggan	Ibu Elis
32	Selasa, 3 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membuat dan merancang WI pengolahan pelanggan	Ibu Elis

33	Rabu, 4 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merancang WI penanganan keluhan pelanggan	Ibu Elis
34	Kamis, 5 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membuat dan merancang WI penanganan keluhan pelanggan	Ibu Elis
35	Jumat, 6 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membuat dan merancang WI koreksi nota pelanggan	Ibu Elis
36	Senin, 9 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti rpat <i>customer care</i> baru dari PT. Trinity	Bapak Adi
37	Selasa, 10 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Survey fasilitas IPC logistic dan menganalisis kegiatan <i>survey</i> tersebut	Ibu Elis
38	Rabu, 11 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membantu merevisi SOP & WI <i>customer care</i>	Ibu Elis
39	Kamis, 12 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Mengikuti rapat di HLC banda mengenai <i>call center customer care</i>	Ibu Elis
40	Jumat, 13 September 2019	08.00 WIB – 17.00 WIB	Membawa tamu untuk survey lapangan dan mengikuti rapat dengan tamu baru di kantor cabang IPC logistic 2019	Bapak Adi

## Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan PKL



**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
Kampus Universitas Sateji Jakarta Gedung R, Jalan Bayamsari Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285



**UQAS**  
UNIVERSITY QUALITY ASSURANCE SCHEME

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**FAKULTAS EKONOMI**

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

5. Judul PKL : Laporan Perakte Kerja Lapangan  
pada Divisi Marketing & Customer Care  
PT. Multi Services Indonesia (LDC Logistic Services)

1. Nama Mahasiswa : Rosa Yulia Annisa  
2. No.Registrasi : 0215161490  
3. Program Studi : S1 Manajemen  
4. Dosen Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.,  
NIP. 197206191999021001

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	27 November '19	Bab 1	Ditambahkan tren besar logistik, antar paragraf tidak diberi spasi, tujuan PKL -revisi diterima-	<i>[Signature]</i>
2				
3	4 Desember '19	Bab 1 revisi	karus 7 p, Menjelaskan 7 p pesaing	<i>[Signature]</i>
4	4 Desember '19	Bab 2	-revisi diterima-	<i>[Signature]</i>
5	11 Desember '19	Bab 2 revisi	penjelasan istilah marketing, tambahkan alur, personal experience, alur & perencanaan yg disebutkan harus sesuai	<i>[Signature]</i>
6	20 Desember '19	Bab 3	Ganti teori personal selling	<i>[Signature]</i>
7			-revisi diterima-	<i>[Signature]</i>
8	17 Januari '20	Bab 3	Ganti penjuratan penerapannya dan hasil	<i>[Signature]</i>
9	27 Januari '20	Bab 3 revisi	-revisi diterima-	<i>[Signature]</i>
10	17 Januari '20	Bab 4	-revisi diterima-	<i>[Signature]</i>
11	17 Januari '20	Bab 4 revisi		<i>[Signature]</i>
12	22 Januari '20	Bab 4 revisi		<i>[Signature]</i>

Catatan :  
1. Kartu ini dihaava dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi  
2. Kartu ini dihaava pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## Lampiran 8 Surat Persetujuan Sidang PKL



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax (021) 4706285  
Laman www.fe.unj.ac.id

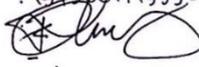


UQAS

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG PKL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.
2. NIP : 197300171999031001
3. Tanda tangan 

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Rosa Yulia Annisa
2. No. Registrasi : 0215161490
3. Program Studi : SI Manajemen.
4. Judul PKL : Laporan Prakte Kerja Lapangan pada Divisi Marketing & Customer Care PT Multi Temunao Indonesia (IK Logistic Services)

Untuk Mengikuti ~~Tidak mengikuti~~ \* Sidang PKL pada tanggal.....

Mengetahui,  
Koorprodi SI Manajemen

  
Dr. Suherman, M.Si.  
NIP. 19731116 200604 100 1

Jakarta,.....

Mahasiswa Ybs,

  
Rosa Yulia Annisa  
No.Reg : 0215161490

Cat : coret yang tidak perlu \*)

**Lampiran 9**  
**Dokumentasi**

