

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi vokasi di Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, terampil, dan siap bersaing di dunia kerja. Sebagai perguruan tinggi vokasional, Politeknik Negeri Jember menitikberatkan proses pembelajarannya pada penguasaan keterampilan teknis yang relevan dengan kebutuhan industri, baik skala nasional maupun global. Sistem pembelajaran di kampus ini dirancang dengan komposisi yang menekankan praktik kerja langsung sebesar 60%, sementara porsi teori berada pada angka 40%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya dituntut untuk memahami konsep dan teori dalam bidangnya, tetapi juga mampu mengaplikasikannya secara nyata di lapangan.

Salah satu implementasi nyata dari pendekatan pendidikan tersebut adalah melalui pelaksanaan program magang industri, yang merupakan salah satu komponen akademik wajib bagi seluruh mahasiswa. Program magang menjadi media strategis untuk menjembatani dunia pendidikan dan dunia kerja dengan memberikan pengalaman langsung dalam lingkungan profesional. Melalui kegiatan ini, mahasiswa Politeknik Negeri Jember dapat belajar secara langsung tentang ritme kerja, sistem organisasi, etika profesional, hingga tantangan yang dihadapi dalam bidang yang mereka pelajari. Dengan mengikuti magang, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kompetensi teknis, kemampuan berkomunikasi, berpikir kritis, serta keterampilan problem solving dalam situasi kerja nyata. Lebih dari sekadar kewajiban akademik, magang menjadi kesempatan penting bagi mahasiswa untuk mengukur kesiapan dirinya sebelum benar-benar terjun ke dunia kerja setelah lulus. Pengalaman magang juga memberi nilai tambah dalam membangun portofolio profesional dan jaringan kerja. Dengan demikian, program ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan keterampilan individu, tetapi juga memperkuat sinergi antara institusi pendidikan dan dunia

industri sebagai mitra strategis dalam mencetak tenaga kerja yang unggul dan siap pakai.

Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan di PT Pelindo Daya Sejahtera (PDS) yang merupakan anak perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga alih daya (*outsourcing*) untuk mendukung kegiatan operasional kepelabuhanan, seperti layanan keamanan, kebersihan, operator alat berat, hingga pelayanan pelanggan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2014 setelah resmi diakuisisi oleh Pelindo III, dan kini berkantor pusat di Jl. Perak Timur No. 620, Perak Utara Surabaya, Jawa Timur 60165. Pelindo Daya Sejahtera beroperasi di berbagai wilayah Indonesia dan telah menyalurkan ribuan tenaga kerja ke unit-unit Pelindo Group. Melalui Divisi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis, perusahaan berkomitmen menjaga kepuasan mitra dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan merespons setiap masukan atau keluhan yang diterima.

Keluhan pelanggan terhadap Divisi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis PT Pelindo Daya Sejahtera umumnya berkaitan dengan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realisasi layanan outsourcing yang diberikan, seperti keterlambatan penempatan tenaga kerja, kualitas tenaga kerja yang belum memenuhi standar, hingga kurangnya tindak lanjut atas masukan atau permintaan khusus dari mitra. Permasalahan ini menunjukkan adanya tantangan dalam koordinasi antarunit internal maupun dalam pemahaman kebutuhan spesifik mitra. Oleh karena itu, divisi ini memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi, merumuskan strategi pelayanan, serta melakukan evaluasi berkala guna menjaga kepercayaan dan kepuasan mitra kerja terhadap jasa yang disediakan perusahaan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan kerja mahasiswa melalui pengalaman langsung di lingkungan perusahaan, khususnya dalam operasional dan pengembangan bisnis di sektor logistik dan jasa

kepelabuhanan, sehingga mampu melihat kesenjangan antara teori perkuliahan dan praktik di lapangan.

2. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis (soft skills) mahasiswa, seperti kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta rasa percaya diri, agar siap menghadapi dinamika dunia kerja yang sesungguhnya, termasuk tantangan pasar kerja di bidang pemasaran dan logistik internasional.
3. Memberikan pembekalan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa dalam berbagai aktivitas profesional, mulai dari pencarian peluang pasar, pengelolaan relasi bisnis, hingga kontribusi terhadap strategi pemasaran dan pengembangan layanan di perusahaan.
4. Mengaplikasikan pengetahuan akademik secara praktis sesuai bidang keahlian dan mata kuliah yang relevan, guna memperkuat kompetensi mahasiswa dalam menjalankan tugas-tugas yang selaras dengan kebutuhan industri.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Melatih mahasiswa dalam mengelola dan menganalisis data keluhan mitra kerja, termasuk pengolahan hasil survei kepuasan pelanggan, agar dapat menghasilkan laporan yang informatif sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan di PT Pelindo Daya Sejahtera.
2. Memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami pola keluhan mitra, serta keterlibatannya dalam proses penanganan dan tindak lanjut atas masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan outsourcing di PT Pelindo Daya Sejahtera.
3. Mendorong mahasiswa untuk memahami pentingnya pelayanan prima dalam menjaga kepuasan mitra kerja, termasuk membangun sikap profesional, responsif, dan komunikatif dalam mendukung operasional divisi pemasaran dan pengembangan bisnis di PT Pelindo Daya Sejahtera.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata di perusahaan, yang bermanfaat sebagai bekal ketika nantinya memasuki dunia profesional.
2. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk menerapkan serta mengembangkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
3. Mahasiswa dapat mengasah keterampilan sesuai dengan bidang keahliannya selama menjalani kegiatan magang.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Magang dilaksanakan di PT Pelindo Daya Sejahtera yang berlokasi di Jl. Perak Timur No. 620, Perak Utara Surabaya, Jawa Kegiatan magang Timur 60165.

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan magang dilakukan selama 800 jam dimulai dari tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 1 Desember 2025. Dilakukan pada hari Senin sampai dengan hari Jumat. Berikut merupakan tabel waktu pelaksanaan magang:

Tabel 1. 1 Waktu Magang Hari Senin sampai Jumat

| No | Hari | Jam Kerja Pagi | Istirahat | Jam Kerja Siang |
|----|--------|----------------|---------------|-----------------|
| 1 | Senin | 08.00 – 12.00 | 12.00 – 13.00 | 13.00 – 17.00 |
| 2 | Selasa | 08.00 – 12.00 | 12.00 – 13.00 | 13.00 – 17.00 |
| 3 | Rabu | 08.00 – 12.00 | 12.00 – 13.00 | 13.00 – 17.00 |
| 4 | Kamis | 08.00 – 12.00 | 12.00 – 13.00 | 13.00 – 17.00 |
| 5 | Jumat | 07.30 – 12.00 | 12.00 – 13.00 | 13.00 – 16.30 |

1.3 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan magang pada PT Pelindo Daya Sejahtera adalah:

1. Observasi

Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengamati secara langsung alur proses implementasi strategi penanganan keluhan mitra untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan.

2. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan untuk pengumpulan informasi melalui komunikasi dengan karyawan yang terlibat dengan kegiatan penanganan keluhan.

3. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data atau informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, laporan, dan dokumen terkait lainnya.

4. Dokumentasi

Dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara mengabadikan kegiatan yang diperlukan selama aktivitas magang.