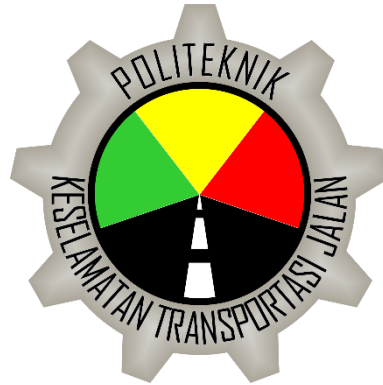


LAPORAN INDIVIDU MAGANG II
PENGADAAN PETUGAS PRAMUJASA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DAN *LOAD FACTOR* PADA LAYANAN
BUS TRANS METRO DEWATA



disusun oleh :

I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra : 21.02.1018

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI D-IV TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

LAPORAN INDIVIDU MAGANG II
PENGADAAN PETUGAS PRAMUJASA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DAN *LOAD FACTOR* PADA LAYANAN
BUS TRANS METRO DEWATA



disusun oleh :

I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra

21.02.1018

Mengetahui dan mengesahkan:

Tanggal : 10 Februari 2025

Direktur Operasional Perusahaan

Koordinator Lapangan

dr. I.G.M. Vinantha Dharma Putra

Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E

Kepala Bagian Keuangan

Kepala HRD

A.A. PARAMITA PRIMASARI

I Komang Yoga Aditya Purwo

HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN INDIVIDU MAGANG II
PENGADAAN PETUGAS PRAMUJASA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DAN *LOAD FACTOR* PADA LAYANAN
BUS TRANS METRO DEWATA

Disusun oleh :

I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra : 21.02.1018

Telah Disetujui Oleh :
Tanggal : 10 Februari 2025

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Ramadhan Dwi Prasetyo, M.Sc.
NIP.199403102022031011



Bagus Riyadi Fitriyan, S.ST., M.Sc
NIP.199303252019021001

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Teknologi Rekayasa Otomotif



Ery Muthorig, ST., MT
NIP. 198307042009121004

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN INDIVIDU MAGANG II
PENGADAAN PETUGAS PRAMUJASA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DAN LOAD FAKTOR PADA LAYANAN BUS TRANS METRO
DEWATA**

Disusun oleh :

I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra : 21.02.1018

Telah Diseminarkan :

Tanggal : 10 Februari 2025

Ketua Seminar

Tanda Tangan

Ramadhan Dwi Prasetyo, M.Sc.
NIP. 199403102022031011



Penguji 1

Tanda Tangan

Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E.



Penguji 2

Tanda Tangan

A.A. PARAMITA PRIMASARI



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknologi Rekayasa Otomotif



Dr. Ery Muthoriq, S.T., M.T
NIP. 198307042009121004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra 21.02.1018

Program Studi : Teknologi Rekayasa Otomotif

Menyatakan bahwa Laporan Magang bersifat asli dan bukan merupakan karya yang ditulis dan diterbitkan oleh pihak lain, kecuali secara tertulis dan diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti bahwa laporan magang ini ada sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Badung, 10 Februari 2025

Penyusun,



I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra

NOTAR. 21.02.1018

KATA PENGANTAR

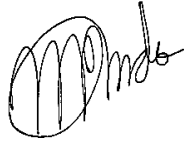
Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan ridho-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan kegiatan magang hingga penyusunan laporan ini. Penulis sadar sepenuhnya bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses magang dan penyusunan laporan ini, terutama kepada

1. Ibu Firga Ariani, S. E., M. M. Tr. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
2. Bapak Dr. Ery Muthoriq, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Otomotif Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
3. Bapak Dr. I.G.M. Vinantha Darma Putra selaku Direktur Operasional Trans Metro Dewata;
4. Bapak Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E selaku Koordinator lapangan di Trans Metro Dewata;
5. Bapak Ramadhan Dwi Prasetyo, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, pengarahan dan motivasi yang bermanfaat;
6. Bapak Bagus Riyadi Fitran, S.ST., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan, pengarahan dan motivasi yang bermanfaat;
7. Seluruh jajaran Manajemen Trans Metro Dewata yang telah membimbing dan mengarahkan selama pelaksanaan magang
8. Trans Metro Dewata yang telah bersedia sebagai media dan tempat menambah ilmu saat magang;
9. Bapak dan Ibu Orang tua penulis serta seluruh keluarga yang tak henti – hentinya memberikan dukungan;
10. Kakak dan adik serta seluruh rekan taruna taruni yang ikut serta memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu apabila ada kritik dan saran yang berkenan dengan laporan ini, penulis akan senang hati membuka diri untuk penyempurnaan lebih lanjut.

Badung, 10 Februari 2025

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'N' followed by 'Arya' and 'Maha Putra' in a cursive script.

I Gst. Agung Ngurah Nicko Arya Maha Putra

NOTAR. 21.02.1018

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I. 1. Pendahuluan	1
I. 2. Tujuan	4
I. 3. Manfaat	4
I. 4. Ruang Lingkup	4
I. 5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang	5
I. 6. Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM	7
II. 1. Sejarah dan Perkembangan Trans Metro Dewata	7
II. 2. Profil PT. Satria Trans Jaya	9
II. 2. 1 Layanan dan Armada.....	10
II. 3. Kelembagaan	17
II. 3. 1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	17
II. 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
II. 3. 3 Sumber Daya Manusia.....	19
II. 3. 4 Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	20
II. 3. 5 Sistem Keselamatan dan Manajemen Resiko.....	21
II. 4 Standar Pelayanan Minimal	28
II. 5 Metode Kegiatan magang	29
II. 5. 1 Bagan Alir.....	29
II. 5. 2 Pengumpulan Data.....	29
II. 5. 3 Kegiatan Magang 2.....	30
II. 5. 4 Jadwal Kegiatan Magang.....	34
II. 5. 5 Analisis Data.....	35
BAB III SISTEM OPERASIONAL BUS TRANS METRO DEWATA	37
III. 1 Fasilitas di PT. Satria Trans Jaya	37
III. 1. 1 Layout.....	37

III. 1. 2 Bengkel dan Pool	38
III. 1. 3 Sarana dan Prasarana.	40
III. 2 Proses Operasional Trans Metro Dewata	47
III. 2. 1 Rute Operasional	47
III. 2. 2 Jadwal Operasional	48
III. 2. 3 Sistem Pembayaran	48
III. 2. 4 Sistem Manajemen Pengemudi	49
III. 2. 5 Sistem Informasi Penumpang	50
III. 2. 6 Protokol Kesehatan	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
IV.1 Faktor-faktor yang dapat meningkatkan <i>Load Factor</i> bus.....	54
IV.2 Pentingnya petugas pramujasa pada bus Trans Metro Dewata dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku.	55
IV.3 Biaya Operasional Yang Efisien Untuk Petugas Pramujasa	60
BAB V PENUTUP.....	61
V. 1 Kesimpulan.....	61
V. 2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Rute Trans Metro Dewata	8
Gambar II. 2 Rute Koridor 1	10
Gambar II. 3 Rute Koridor 2	10
Gambar II. 4 Rute Koridor 3	10
Gambar II. 5 Rute Koridor 4	10
Gambar II. 6 Rute Koridor 5	11
Gambar II. 7 Rute Koridor 6	11
Gambar II. 8 Struktur Organisasi Perusahaan	19
Gambar II. 9 Bagan Alir Penelitian	29
Gambar III. 1 Layout Kantor Lantai 1	37
Gambar III. 2 Layout Kantor Lantai 2	37
Gambar III. 3 Bengkel Perawatan dan Perbaikan	38
Gambar III. 4 Pool Ubung	39
Gambar III. 5 Pool Central Parkir Kuta	40
Gambar III. 6 Ruang Security	40
Gambar III. 7 Tempat Parkir	41
Gambar III. 8 Ruang Monitor War Room	42
Gambar III. 9 Ruang Meeting Direksi dan Operasional	42
Gambar III. 10 Ruang HRD dan Manajemen Operasional	43
Gambar III. 11 Ruang Keuangan PT. Satria Trans Jaya	44
Gambar III. 12 Ruang Arsip dan Gudang Perlengkapan	44
Gambar III. 13 Ruang Manajer PT. Satria Trans Jaya	45
Gambar III. 14 Gudang Sparepart	45
Gambar III. 15 Ruang Pengolahan B3	46
Gambar III. 16 Aplikasi Mitra Darat	50
Gambar III. 17 Informasi di Terminal	51
Gambar III. 18 Media Sosial Trans Metro Dewata	52

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Profil PT. Satria Trans Jaya	9
Tabel II. 2 Ritase Bus Trans Metro Dewata	12
Tabel II. 3 Sumber Daya Manusia.....	19
Tabel II. 4 SOP (Standar Operational Prosedur).....	21
Tabel II. 5 Kegiatan Taruna Selama Magang	30
Tabel II. 6 Jadwal Kegiatan Magang Divisi Kantor	34
Tabel II. 7 Jadwal Kegiatan Magang Divisi Operasional	34
Tabel III. 1 Protokol Kesehatan	52
Tabel IV. 1 Daftar Pertanyaan Kuisisioner	56
Tabel IV. 2 Standar Petugas Pramujasa	58
Tabel IV. 3 Kewajiban Petugas Pramujasa.....	59
Tabel IV. 4 Biaya Operasional Petugas Pramujasa.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Load Faktor Trans Metro Dewata Oktober 2024	66
Lampiran 2 Load Faktor Trans Metro Dewata November 2024	68
Lampiran 3 Load Faktor Trans Metro Dewata Desember 2024	70
Lampiran 4 Hasil Survei Kuisisioner	71