

LAPORAN MAGANG INDIVIDU
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN



Disusun oleh:

Hidayah Lintang Puja Lestari

21011010

PRODI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

LAPORAN MAGANG INDIVIDU
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN



KODJARI

Disusun oleh:

Hidayah Lintang Puja Lestari
21011010

Mengetahui dan mengesahkan:

Tanggal:

Pembimbing Lapangan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dian', with a long, sweeping underline that extends to the right.

Dian Andriawan, S.I. Kom.

NIP. 2109241036

HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG II
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN

Disusun oleh:

Hidayah Lintang Puja Lestari
21011010

Telah disetujui oleh :

Tanggal :

Dosen Pembimbing I



Rizki Hardimansyah, S.S.T(TD)., M.Sc.
NIP. 19890804 201012 1 005

Dosen Pembimbing II



Aat Eska Fahmadi, S. PD., M. PD
NIP. 19880627 201902 1 001

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Rizal Aprianto, S.T., M.T
NIP. 19910415 201902 1 005

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG II
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN

Disusun oleh:

Hidayah Lintang Puja Lestari
21011010

Telah disetujui oleh :

Tanggal :

Penguji 1

Rizki Hardimansyah, S.S.T(TD)., M.Sc.
NIP. 19890804 201012 1 005

Tanda tangan



Penguji 2

Aat Eska Fahmadi, S. PD., M. PD
NIP. 19880627 201902 1 001

Tanda tangan



Penguji 3

Dian Andriawan, S.I. Kom.
NIP. 2109241036

Tanda tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan


Rizal Aprianto, S.T., M.T

NIP. 19910415 201902 1 005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayah Lintang Puja Lestari
Notar. : 21011010
Program Studi : D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang dengan judul "LAPORAN MAGANG INDIVIDU PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN" bersifat asli atau original dan bukan merupakan karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti bahwa Laporan Magang ini merupakan hasil karya pihak lain, kami bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Tegal, 18 April 2025

Penyusun


Hidayah Lintang Puja Lestari

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Magang 1 Taruna Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan (RSTJ) Angkatan XI yang telah dilaksanakan mulai tanggal 12 Agustus 2024 sampai dengan 12 Februari 2025 di PT. Kodjari Tata Angkutan Biskita Trans Pakuan Bogor. Dengan diadakannya Magang ini, diharapkan taruna/i dapat mencapai target dan tujuan yang diinginkan, diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang telah dipelajari untuk dapat di terapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktik yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia kerja.

Dapat terlaksananya kegiatan Magang ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga kami dapat melaksanakan Magang dengan baik dan benar. Dalam penulisan laporan ini, kami ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang kami tujukan kepada :

1. Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. beserta staff yang telah memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak secara langsung selama pendidikan.
2. Bapak Rizal Aprianto, M.T selaku Kepala Program Studi Diploma IV Teknik Rekayasa Otomotif yang telah mendukung kegiatan Praktek Kerja Profesi 1.
3. Bapak Rizki Hardimansyah, S.S.T(TD)., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan baik selama kegiatan Magang maupun penulisan laporan.
4. Bapak Benedictus Zova Sunandar selaku Direktur Utama PT. Kodjari Tata Angkutan (Operator BisKita Trans Pakuan Bogor) yang sudah memberikan izin tempat Magang kepada kami.
5. Bapak Dian Andriawan, S.I. Kom. selaku Kepala Bagian Operasional BisKita Trans Pakuan Bogor PT. Kodjari Tata Angkutan dan selaku Dosen pembimbing

6. Seluruh Civitas Akademik Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan terkhusus Tenaga Pengajar Program Studi D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Keluarga Besar Biskita Trans Pakuan Bogor PT. Kodjari Tata Angkutan, atas waktu dan kerja samanya selama proses pengumpulan data .
8. Bapak dan Ibu Penulis serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan pada proses magang.
9. Seluruh temana-teman satu angkata, serta kaka dan adik taruna/taruni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan yang telah memberikan dukungan selama proses magang.
10. Akhir kata semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan di kemudian hari.

Bogor, Februari 2025



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Batasan Masalah.....	2
I.4 Tujuan.....	2
I.5 Manfaat	3
I.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang.....	3
I.7 Sistematika Penulisan.....	3
I.8.1 Jadwal Kegiatan Magang.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
II.1 <i>Standar Operating Prosedur (SOP)</i>	5
II.I.1 Manfaat SOP	5
II.I.2 Jenis-jenis SOP	6
II.I.3 Format Dokumen SOP	8
II.I.4 Prinsip dalam Penyusunan SOP.....	8
II.I.5 Teknik Membuat SOP dalam Bentuk Flowcchart.....	9
II.2 Keluhan	11
II.3 Prosedur Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
III.2.1 Asas – Asas Penyusunan SOP.....	14
III.2.2 Prinsip – Prinsip Pelaksanaan	15
III.2.3 Dokumen Standar Operasional	15
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	22
III.1 Kondisi Layanan Customer Service PT. Kodjadi Tata Angkutan.....	22

III.2 Rancangan Standar Operasional Preosedur (SOP) Customer Service ..	26
BAB IV PENUTUP	43
IV.1 Kesimpulan.....	43
IV.2 Saran	43
KAJIAN PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jadwal Kegiatan Magang	4
Tabel II. 3 Simbol Diagram Alir SOP	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Halaman Judul Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
Gambar II. 2 Bagian Identifikasi Standar Operasional Prosedur	18
Gambar III. 1 Call Ccenter Kementrian Perhubungan.....	24
Gambar III. 2 Social Media Intagram Biskita Trans Pakuan bukan milik perusahaan	24
Gambar III. 3 Social media Instagram milik perusahaan.....	25
Gambar III. 4 SOP Pelayanan Customer Service Laporan Kehilangan Barang	30
Gambar III. 5 SOP Pelayanan Customer Service Keluhan Pelayanan Pengemudi	34
Gambar III. 6 SOP Pelayanan Customer Service Keluhan Sarana Bus	38
Gambar III. 7 SOP Pelayanan Customer Service Keluhan Prasarana Halte dan Jalur	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penyampaian Progres Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service	47
Lampiran 2 Pelaksanaan Wawancara dengan Staff Perusahaan.....	47