

LAPORAN MAGANG INDIVIDU
EVALUASI *RESPONSE TIME* PELAYANAN *MOBILE CUSTOMER*
***SERVICE* (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC**



Disusun Oleh:

AHNAF ZAIN ATHALLAH

22013062

PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2025

LAPORAN MAGANG INDIVIDU

EVALUASI RESPONSE TIME PELAYANAN *MOBILE CUSTOMER*

SERVICE (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC



Disusun oleh :

Ahnaf Zain Athallah

22013062

Mengetahui dan mengesahkan :

Tanggal : 20 Februari 2026

Manager Area

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aris Wibowo', is written over a faint circular watermark logo.

Aris Wibowo

NPP.220475

Pembimbing Lapangan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mujatidin, S.H.', is written over a faint circular watermark logo that includes the text 'PT JASAMARGA Tollroad Operator'.

Mujatidin, S.H.

NPP.220173

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG INDIVIDU

EVALUASI *RESPONSE TIME* PELAYANAN *MOBILE CUSTOMER SERVICE* (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC

Disusun Oleh :

Ahnaf Zain Athallah

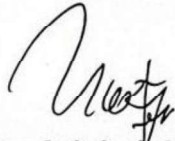
22013062

Telah Disetujui Oleh :

Tanggal : 20 Februari 2025

Mengetahui,

Pembimbing 1



Nurul Fitriani, S.Pd., M.T

NIP. 19910416 201902 2 002

Pembimbing 2



Mokhammad Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom

NIP. 19890822 201902 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfan Baharudin, S.SiT., M.T.

NIP. 19840923 200812 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG INDIVIDU

EVALUASI *RESPONSE TIME* PELAYANAN *MOBILE CUSTOMER SERVICE* (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC

Disusun Oleh :

Ahnaf Zain Athallah

22013062

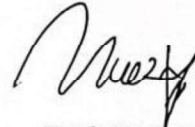
Telah diseminarkan:

Tanggal: 20 Februari 2025

Penguji 1

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T
NIP. 19910416 201902 2 002

Tanda Tangan



Penguji 2

Mokhammad Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom
NIP. 19890822 201902 1 001

Tanda Tangan



Penguji 3

Mujahidin, S.H
NPP. 220173

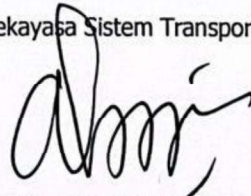
Tanda Tangan



Mengetahui :

Kepala Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfan Baharudin, S.SiT., M.T
NIP. 19840923 200812 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahnaf Zain Athallah

Notar : 22013062

Program Studi : D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang Individu dengan judul "**EVALUASI RESPONSE TIME PELAYANAN MOBILE CUSTOMER SERVICE (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC**" bersifat asli atau original dan tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh individual atau pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar Pustaka. Dengan demikian, saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas dari unsur plagiasi dan apabila terbukti bahwa laporan individu magang ini merupakan hasil karya pihak lain, kami bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Semarang, 20 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Ahnaf Zain Athallah

22013062

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Pemurah yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan sehingga saya bisa menyelesaikan tugas individu ini dengan lancar. Segala syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena telah manghadirkan orang – orang yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya. Sehingga saya dapat menyelesaikan tugas individu ini dengan baik, walaupun masih terdapat kekurangan – kekurangan.

Terima kasih atas doa doa, kasih sayang, dukungan dan segalanya yang telah diberikan kepada saya

Saudara-saudaraku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang sudah memberikan nikmat iman dan islam sehingga kita masih bisa melaksanakan aktivitas seperti biasanya. Tidak lupa sholawat dan salam senantiasa kita limpahkan kepada baginda Nabi besar, Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang individu berjudul "**EVALUASI RESPONSE TIME PELAYANAN MOBILE CUSTOMER SERVICE (MCS) DI RUAS JALAN TOL SEMARANG ABC**". Penulis menyadari dalam penyusunan laporan kelompok ini tidak akan mampu selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.SiT., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfian Baharuddin, S.SiT., M.T. selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T., selaku dosen pembimbing kelompok magang Jalan Tol Ruas Semarang ABC.
4. Bapak Rifqi Tsani, S.Kom.,M.Kom selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak waktu, serta dukungan untuk memberikan saran serta pengarahan selama magang.
5. Bapak Mujahidin, S.H., selaku Manager Traffic Jalan Tol Semarang ABC
6. Seluruh Staf PT. Jasamarga Trans Jawa Tol Representative Office 2 Semarang atas waktu dan ilmu yang diberikan selama proses belajar serta Kerjasama selama proses pengumpulan data.
7. Orang tua yang telah membesarkan serta mendidik dengan penuh kesabaran dan perhatian hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang Individu ini belum sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan.

Semarang, 20 Februari 2026



Ahnaf Zain Athallah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Batasan Penelitian	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
II.1 Jalan Tol	5
II.2 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	6
II.3 Mobile Customer Service (MCS)	8
II.4 Traffic Information Center (TIC)	8
II.5 Faktor-faktor Layanan Jalan Tol	9
II.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	9
II.5.2 Sarana dan Prasarana	10
II.5.3 Sistem Komunikasi dan Informasi	10
II.5.4 Kondisi Lalu Lintas dan Lingkungan	10
II.5.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
II.5.6 Koordinasi Antar Pihak.....	11
II.6 Penelitian Relevan	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
III.1 Lokasi Penelitian	13
III.2 Jenis Penelitian	13

III.3 Bagan Alir	14
III.4 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
IV.1 Waktu Respon Layanan <i>Mobile Customer Service</i> (MCS) ..	19
IV.2 Perbedaan waktu respon <i>Mobile Customer Service</i> (MCS)	20
IV.2.1 Unit MCS 212.....	20
IV.2.2 Unit MCS 213.....	22
IV.3 Faktor yang memengaruhi waktu respon <i>Mobile Customer Service</i> (MCS)	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
V.1 Kesimpulan	27
V.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Lokasi Magang (PT. JMTO Semarang ABC)	13
Gambar III.2 Diagram Alir Penelitian	14
Gambar II.1 Mobile Customer Service (MCS)	8
Gambar IV.1 Penanganan MCS Periode 2020 - 2025	19
Gambar IV.2 Kategori Kesesuaian Respons Time MCS 212	22
Gambar IV.3 Kategori Kesesuaian Respons Time MCS 213	23
Gambar IV. 4 Faktor Berpengaruh	24

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Variabel Wawancara	18
Tabel IV.1 Rata – Rata Respons Time MCS 212	21
Tabel IV.2 Rata – rata Response Time MCS 213	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Pengolahan Data Response Time MCS.....	31
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Petugas MCS.....	31