



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

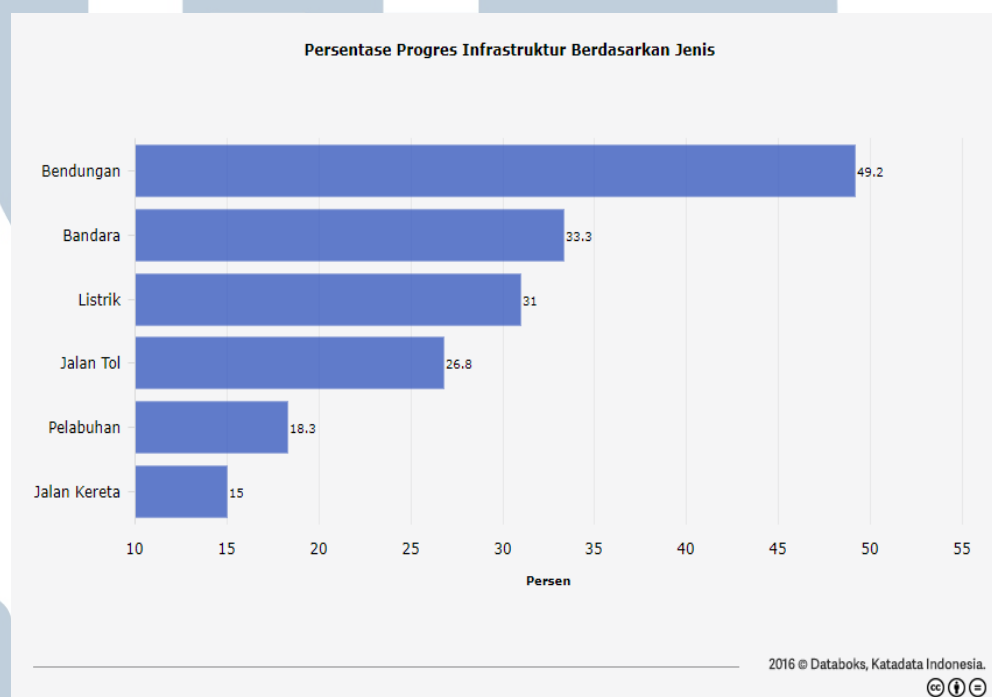
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan infrastruktur di Indonesia saat ini telah mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 tercatat sebesar 13 persen proyek atau setara dengan 30 proyek infrastruktur telah terselesaikan dari 225 total proyek yang telah ditargetkan selesai pada tahun 2019 mendatang.



**Gambar 1. 1 Persentase Progres Infrastruktur Berdasarkan Jenis**

Sumber: Databoks Katadata Indonesia (2017)

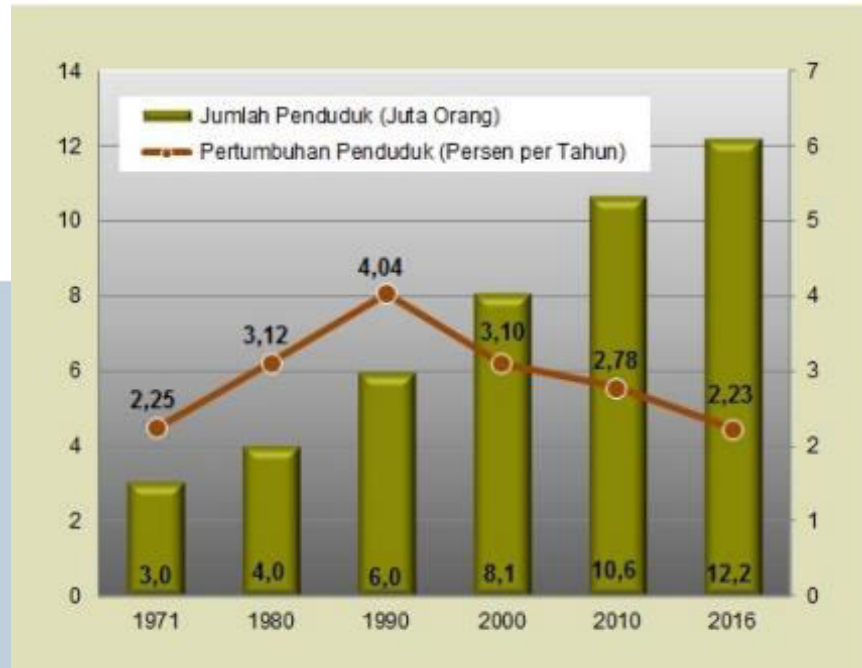
Berdasarkan gambar 1.1 telah menggambarkan bahwa pembangunan bendungan terlihat memiliki progres yang signifikan dengan persentase sebesar 49,2 persen, pembangunan bandara dengan persentase sebesar 33,3 persen, diikuti dengan infrastruktur listrik dengan persentase sebesar 31 persen. Kemudian, untuk pembangunan jalan tol sebesar 26,8 persen. Pelabuhan memiliki persentase sebesar 18,3 persen, dan pada posisi terakhir terdapat Jalan kereta yang baru terselesaikan sebesar 15 persen. Sektor infrastruktur menjadi

salah satu fokus utama dari program pemerintah serta dapat merealisasikan sektor infrastruktur yang disertai dengan peningkatan kualitas infrastruktur di masa yang akan datang. Menurut (Prabowo, 2017) mengenai data indeks daya saing infrastruktur yang dikeluarkan oleh Global Competitiveness Index, Indonesia menduduki peringkat ke-60 pada tahun 2016.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa pembangunan jalan tol termasuk ke dalam salah satu jenis infrastruktur di Indonesia. Dalam pembangunan jalan tol memiliki peraturan tertentu yang telah ditetapkan oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang biasa disebut sebagai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Untuk pengelola jalan tol di setiap wilayah, memiliki Badan Usaha Jalan Tol tersendiri. Berikut ini adalah daftar dari Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) atau Pengusaha Jalan Tol yang ada di Indonesia, diantaranya: PT. Jasa Marga Persero (Tbk.), PT. Hutama Karya, PT. Citra Marga Nusaphala Persada (Ir. Wiyoto Wiyono Harbour Road), PT. Jakarta Lingkar Barat Satu (JORR W1), Jakarta Toll Road Development (6 Ruas Tol Dalam Kota), PT. Trans Bumi Serbaraja (Serpong – Balaraja), PT. Bintaro Serpong Damai (Serpong – Pondok Aren), PT. Marga Trans Nusantara (Kunciran – Serpong), PT. Wijaya Karya Serang Panimbang (Serang – Panimbang), PT. Marga Mandala Sakti (Tangerang – Merak), PT. Lintas Marga Sedaya (Cikopo – Palimanan), dan lain-lain.

Pembangunan jalan tol ini juga sangat berkembang pesat seiring dengan meningkatnya perkembangan transportasi yang juga begitu cepat. Saat ini transportasi telah mengalami kemajuan yang baik di setiap tahunnya. Transportasi dianggap berperan aktif dalam mengatasi kebutuhan masyarakat dengan kata lain transportasi telah menjadi salah satu kebutuhan dasar masyarakat, khususnya pada wilayah Banten yang secara terus-menerus memperbaiki pelayanan transportasi untuk masyarakatnya.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



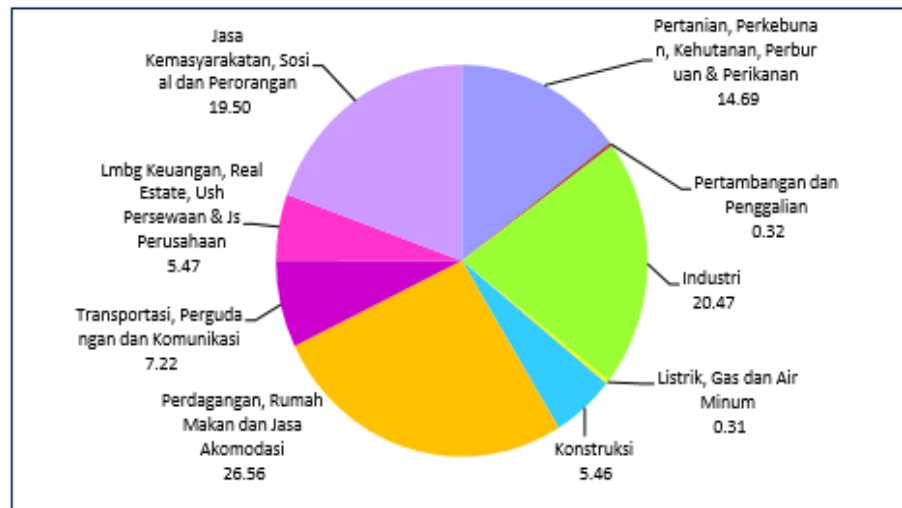
**Gambar 1. 2 Perkembangan Penduduk Provinsi Banten**

Sumber: BPS Daerah Provinsi Banten.

Berdasarkan gambar 1.2 mengenai data statistik daerah provinsi Banten, pada tahun 2016 penduduk provinsi Banten berjumlah 12,2 juta jiwa dibandingkan dengan kondisi pada tahun-tahun sebelumnya, di mana penduduk Banten mengalami pertumbuhan yang sangat pesat hingga mencapai 2,23 persen per tahun. Hal ini menggambarkan adanya potensi yang besar dari masyarakat Provinsi Banten untuk melintasi jalan tol Tangerang – Merak.

Kemudian, untuk angkatan kerja di provinsi Banten pada Februari 2017, terdapat jumlah pekerja sebanyak 5.507 pekerja. Penduduk provinsi Banten yang bekerja menurut lapangan pekerjaan memiliki persentase sebagai berikut:

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



**Gambar 1. 3 Persentase Penduduk yang Bekerja menurut Lapangan Pekerjaan di Provinsi Banten, 2017**

Sumber: BPS Daerah Provinsi Banten.

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan data bahwa sektor Perdagangan, rumah makan dan jasa akomodasi merupakan urutan pertama karena memiliki persentase penduduk yang bekerja cukup tinggi yaitu sebesar 26,56 persen, selanjutnya yang kedua diikuti oleh sektor Industri yaitu sebesar 20,47 persen, ketiga diikuti oleh Jasa kemasyarakatan, sosial dan perorangan yaitu sebesar 19,50 persen, kemudian terdapat sektor Pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan sebesar 14,69 persen, Transportasi, pergudangan dan komunikasi sebesar 7,22 persen, Lembaga keuangan, real estate, usaha persewaan dan jasa perusahaan sebesar 5,47 persen, Konstruksi sebesar 5,46 persen, Pertambangan dan penggalian sebesar 0,32 persen, dan yang terakhir adalah Listrik, gas dan air minum sebesar 0,31 persen. Dengan data diatas menunjukkan adanya potensi pekerja yang akan semakin bertambah pada tahun-tahun berikutnya dan hal ini disebabkan oleh perkembangan industri yang juga meningkat secara signifikan.

Dengan meningkatnya jumlah angkatan kerja dan diikuti oleh perkembangan industri ternyata berdampak pada penggunaan transportasi yang telah menjadi kebutuhan dari masyarakat, hal ini juga memberikan dampak

pada tingkat kecelakaan, terutama kecelakaan yang terjadi pada pengguna transportasi angkutan penumpang umum. Di mana hal tersebut terjadi di jalan tol Tangerang – Merak, Banten yang dikelola oleh Badan Usaha Jalan Tol ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandala Sakti) mulai dari KM 26 sampai dengan KM 72.

Tingginya intensitas naik-turun penumpang di jalan tol Tangerang – Merak akan berisiko besar terjadinya kecelakaan yang bisa membahayakan para pengguna jalan tol. Seperti kasus kecelakaan beruntun yang terjadi pada truk dengan bus PO Primajasa hal ini disebabkan karena bus telah mengganggu kelancaran jalan tol dengan menurunkan penumpang di tepi jalan. Lalu, sebanyak 2.500 kasus pelanggaran yang terjadi, 50 persennya adalah kasus pelanggaran naik – turun penumpang di tepi jalan tol Tangerang – Merak yang sampai saat ini masih belum bisa terselesaikan dengan baik (Redaksi, 2016). Pengguna jalan tol Tangerang – Merak mengeluhkan masalah menaik-turunkan penumpang karena hal tersebut dapat mengancam keselamatan pengemudi di jalan tol dan banyaknya pengguna jalan tol yang merasa terganggu (Hardjono, 2016). Para pekerja industri, buruh pabrik dan penghuni perumahan baru banyak yang kesulitan untuk mendapatkan sarana transportasi umum yang mudah dan murah, maka banyak yang mengambil jalan pintas dengan naik-turun angkutan umum di pinggir jalan tol meskipun hal tersebut terlarang (Faisal, 2016).

Perusahaan Otobus yang melewati jalan Tol Tangerang – Merak adalah PT. Arimbi Jaya Agung (Bus Arimbi dan Bimasuci), dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama (Bus Primajasa). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, bahwa pihak-pihak perusahaan otobus (PO bus) ini melakukan aktivitas naik-turun penumpang di sepanjang jalan tol Tangerang – Merak pada titik-titik tertentu, seperti di KM 54 sampai dengan KM 60. Adapun kondisi saat ini pada jalan tol milik ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak adalah tidak adanya fasilitas tempat perhentian bus untuk masyarakat di sekitar kawasan industri dan perumahan di jalan tol Tangerang – Merak dan fasilitas dari tempat istirahat dan pelayanan (*rest area*) di KM 43A, 68A, 68B, dan 45B belum cukup memadai untuk para pengunjung *rest area* sehingga *traffic* dari pengunjung *rest*



*area* yang sedikit dan tidak terbentuknya suatu ciri khas dari *rest area* milik ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak dibandingkan dengan *rest area* milik Badan Usaha Jalan Tol yang lainnya. Melihat kondisi yang ada saat ini, adanya kepentingan ASTRA Infra Toll Road untuk membuat fasilitas pelayanan (*service*) bagi para pengguna jalan tol Tangerang – Merak dan dengan melihat latar belakang masalah yang terjadi, ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak, terus melakukan berbagai upaya untuk dapat meminimalisir permasalahan naik-turun penumpang bus di tepi jalan tol Tangerang – Merak dengan melakukan perencanaan untuk membuat pembangunan fasilitas berupa tempat perhentian bus pada titik atau lokasi tempat terjadinya aktivitas para naik-turun penumpang bus dan pembangunan fasilitas ini diharapkan dapat dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat di wilayah bitung sampai dengan merak.

Tugas penulis selama menjalankan program magang di perusahaan ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak adalah membantu memberikan perencanaan untuk pembangunan fasilitas tempat perhentian bus milik ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak, melakukan survey kepada pihak perusahaan otobus untuk mendapatkan informasi-informasi terkait pembangunan fasilitas seperti tawaran kerjasama dengan perusahaan karena pihak perusahaan otobus akan menggunakan fasilitas ini, memberikan saran mengenai pembentukan suatu ciri khas pada fasilitas pelayanan ini serta cara mengkomunikasikan fasilitas baru ini. Selain itu, penulis bertugas untuk terlibat dalam survey yang dilakukan untuk perbaikan fasilitas pada *rest area* km 43A, 68A, 68B, dan 45B yang diharapkan dapat meningkatkan *traffic* dari pengunjung *rest area* serta memberikan saran mengenai pembuatan suatu ciri khas pada setiap *rest area* yang ada di jalan tol Tangerang – Merak.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk membangun dan mengenalkan sebuah fasilitas baru yang dilakukan oleh ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak masih dirasa kurang efektif karena belum terkonsep secara *detail*. Hal ini disebabkan kurangnya informasi dari pihak Perusahaan Otobus, serta belum adanya konsep bagaimana proses pembentukan suatu ciri khas dari ASTRA Infra Toll Road dalam pembangunan fasilitas yang baru, maka diperlukannya

*interview* kepada pihak yang terkait dengan pembuatan fasilitas dan melakukan observasi terhadap armada bus yang melewati tol Tangerang - Merak, serta memberikan ide mengenai ciri khas yang unik dan menarik sehingga dapat menciptakan *awareness* bagi para masyarakat di sekitar jalan tol Tangerang - Merak maupun pengguna jalan tol Tangerang – Merak mengenai adanya fasilitas baru yang dibangun oleh ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak. Selain itu, *rest area* yang ada di sepanjang jalan tol Tangerang – Merak memiliki *traffic* yang sedikit, padahal *traffic* mobil yang melewati tol Tangerang – Merak cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena jika dilihat secara kasat mata, fasilitas dan pelayanan yang ada pada *rest area* ini masih kurang memadai sehingga pengguna jalan tol masih memiliki rasa enggan untuk berkunjung ke *rest area* untuk sekedar beristirahat. Maka dari itu, diperlukannya perbaikan pada fasilitas *rest area* dengan membuat ciri khas yang unik serta menarik pada setiap *rest area*, sehingga dapat meningkatkan *traffic* pengunjung *rest area* dan menciptakan *image* ataupun persepsipositif terhadap *rest area* milik ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak.

## 1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada perusahaan ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak, diantaranya:

1. Tidak memiliki konsep mengenai cara pembuatan suatu ciri khas pada fasilitas baru (tempat perhentian bus / *shelter*) di tol Tangerang – Merak yang bertujuan untuk dapat menciptakan *awareness*.
2. Kurangnya data survey pengunjung *rest area* mengenai perilaku saat berkunjung di setiap *rest area* (KM 43A, 68A, 68B, dan 45B) milik ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak dan kurang mengetahui fasilitas dan pelayanan apa yang dibutuhkan pengunjung sehingga dapat sekaligus memberikan ide untuk pembentukan suatu ciri khas tertentu pada setiap *rest area* yang ada di sepanjang jalan tol Tangerang – Merak.



### 1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Melaksanakan praktik kerja magang yang telah dijalankan oleh penulis dimaksudkan untuk memenuhi salah satu dari kewajiban akademik yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa/i tingkat akhir di Universitas Multimedia Nusantara karena praktik kerja magang ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Selain itu, penulis dapat merealisasikan secara langsung teori-teori yang sudah di pelajari di dalam materi perkuliahan dapat diterapkan ke dalam perusahaan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di dalam perusahaan. Melalui praktik kerja magang yang dijalankan, penulis dapat menambah pengetahuan mengenai proses penentuan strategi *branding*. Adapun tujuan penulis dalam praktik kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Penulis dapat menerapkan ilmu yang telah di dapatkan selama kelas perkuliahan dan dapat dituangkan secara langsung ke dalam dunia kerja.
2. Mendapatkan pengalaman kerja pada suatu perusahaan dan penulis dapat memahami proses kerja di dalam perusahaan beserta tugas-tugas nya.
3. Melatih penulis untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan sesuai dengan situasi dan kondisi di dalam perusahaan.
4. Melatih penulis untuk dapat bekerja sama dalam tim secara kooperatif.

### 1.4 Waktu dan Prosedur Kerja Magang

#### 1.4.1 Waktu Kerja Magang

Waktu kerja magang yang telah ditempuh oleh penulis adalah selama 60 hari kerja atau selama 3 bulan, yaitu dimulai sejak tanggal 3 Juli 2017 sampai dengan 3 Oktober 2017. Waktu kerja magang ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam peraturan yang ada di Universitas Multimedia Nusantara, di mana dalam melaksanakan praktek kerja magang minimal 60 hari kerja atau sama dengan 480 jam kerja.

Nama Perusahaan : ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak

(PT. Marga Mandalasakti)

Alamat Perusahaan : Karawaci Office Park Blok H No. 65-68. Tangerang – Banten.

Bidang Usaha : Infrastruktur  
Waktu Pelaksanaan : 3 Juli 2017 – 3 Oktober 2017  
Waktu Kerja : Senin – Jumat  
Pukul 08:00 – 17:00  
Posisi Magang : *Business Development Intern*

#### **1.4.2 Prosedur Kerja Magang**

Prosedur kerja magang merupakan sebuah ketentuan yang berlaku dari Universitas Multimedia Nusantara saat melakukan praktik kerja magang. Berikut ini adalah urutan prosedur yang harus dilakukan oleh penulis untuk dapat melakukan praktik kerja magang:

1. Mengajukan *Curriculum Vitae* (CV) kepada *Human Resource Department* ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandalasakti) melalui email.
2. Menerima *e-mail* konfirmasi untuk melakukan *interview* di ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandalasakti).
3. Melakukan *interview* di ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandalasakti) sesuai dengan jadwal yang telah disepakati sebelumnya.
4. Menerima telepon dari *Human Resources Department* terkait dengan penerimaan praktik kerja magang di ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandalasakti).
5. Mengisi formulir pengajuan kerja magang beserta memberikan lampiran transkrip nilai di Universitas Multimedia Nusantara.
6. Memberika surat pengantar praktik kerja magang dari Universitas Multimedia Nusantara kepada pihak ASTRA Infra Toll Road Tangerang – Merak (PT. Marga Mandalasakti).
7. Perusahaan memberikan surat balasan kepada Universitas Multimedia Nusantara yang terkait dengan konfirmasi penerimaan praktik kerja magang.

8. Melakukan praktik kerja magang selama periode magang yang telah ditentukan.
9. Mengisi formulir atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan praktik kerja magang yang di berikan oleh Universitas Multimedia Nusantara, yaitu kartu kerja magang, formulir kehadiran kerja magang, formulir laporan realisasi kerja magang, formulir penilaian kerja magang, dan formulir tanda terima penyerahan laporan kerja magang.
10. Penyusunan laporan kerja magang.
11. Mengikuti sidang kerja magang.

### **1.5 Sistematika Penulisan Laporan Magang**

Sistematika penulisan pada laporan magang adalah gambaran secara menyeluruh atau gambaran umum mengenai keseluruhan isi yang ada di dalam laporan ini. Adapun sistematika penulisan laporan kerja magang, adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I menjelaskan mengenai latar belakang dari penyusunan laporan kerja magang, maksud dan tujuan kerja magang serta waktu pelaksanaan kerja magang sampai dengan prosedur praktik kerja magang yang diikuti oleh penulis.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab II menjelaskan tentang profil singkat perusahaan tempat praktik kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis, diantaranya terdapat sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan landasan teori pendukung yang berhubungan dengan praktik kerja magang.

#### **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab III menjelaskan kedudukan dan koordinasi penulis pada perusahaan tempat praktik kerja magang, kemudian menjelaskan detail dari pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani praktik kerja magang, menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh penulis selama di lapangan

serta solusi yang penulis temukan untuk dapat mengatasi kendala-kendala yang penulis temukan pada saat melakukan praktik kerja magang.

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab IV berisi mengenai kesimpulan penulis selama melakukan praktik kerja magang, serta saran kepada perusahaan tempat praktik kerja magang untuk dapat menjadi referensi perkembangan bagi perusahaan agar lebih baik untuk kedepannya.

