

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

LAPORAN

TUGAS AKHIR

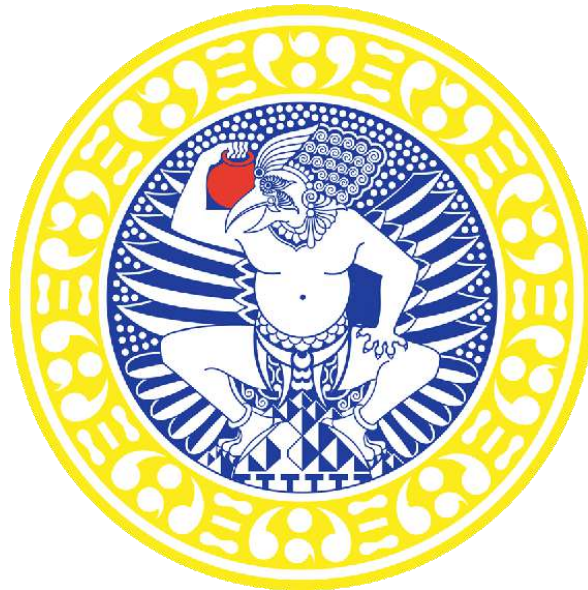
**STANDAR KINERJA MSO (*MARKETING AND SALES OFFICER*) PADA
PELINDO III**

DI PT. PELINDO III BANJARMASIN

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Persyaratan Guna Mencapai Gelar

Ahli Madya

Pada Program D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



disusun oleh :

Abdul Kodir

(151710813073)

MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**STANDAR KINERJA MSO (MARKETING AND SALES OFFICER) PADA
PELINDO III**

DI PELINDO III BANJARMASIN

Disusun oleh:

Abdul Kodir
NIM. 151710813073

Tugas Akhir ini telah siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Phima Ruthia Dwikesumasari, S.E., M.SM
NIP. 198706302015043201

Tanggal 11/01/2021


Koordinator Program
Studi D-III Manajemen
Pemasaran



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc
NIP. 198609222015043201

Tanggal 17/03/2021

Dosen Penguji I



Edwin Fiatiano. S.Sos., M.Si
NIP. 198905022018083101

Tanggal 16/03/2021

Dosen Penguji II



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc
NIP. 198609222015043201

Tanggal 17/03/2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Abdul Kodir
NIM : 151710813073
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Perguruan Tinggi : Universitas Airlangga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini:

1. Benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain, dan bukan hasil peniruan, plagiarisme dari karya orang lain.
2. Dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan dan dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari ditemukan penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini.

Banjarmasin, 28 Juli 2020



Abdul Kodir

NIM 151710813073

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir. Melalui kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini.

Penuh rasa syukur Allah SWT ku persembahkan karya ilmiah untuk:

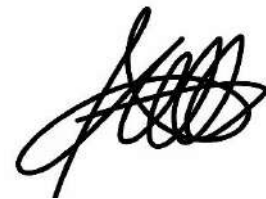
1. Ayahanda Marnoto yang telah kembali ke rahmatullah, yang selalu mendidik penulis dengan baik ketika kecil dan memberikan kasih sayang.
2. Ibunda Nayah yang selalu menemani dan memberikan motivasi tanpa henti dengan doa penuh harap yang beliau panjatkan, serta kasih sayang yang beliau berikan.
3. Bapak Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Bapak Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Ibu Phima Ruthia Dwikesumasari, S.E., M.SM. selaku dosen pembimbing penulis, yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh civitas akademik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga selaku pihak yang telah membantu dalam segala proses akademik selama masa perkuliahan.
7. Kakak Sahran yang selalu memberikan motivasi dan pembelajaran serta membimbing penulis.
8. Kakak Muarifah yang senantiasa menjadi menjadi pihak selayaknya teman, dan membimbing penulis.
9. Kakak-Kakak penulis yang lainnya yang senantiasa memberikan dukungan.
10. PT. Pelindo III Regional yang telah memberikan izin penulis dalam melaksanakan magang sekaligus Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan sehingga mendapat pembekalan ilmu dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

11. Bapak Respati selaku pembimbing penulis, selama melakukan proses magang di PT Pelindo III Regional Kalimantan, yang senantiasa memberikan informasi dan ilmu serta bimbingan kepada penulis.
12. Bapak Wahyu, Bapak Yogi, Bapak Sularyo, Bapak Djati, Pak Adi, Pak Imam, Kak Selvie, Kak Akbar. Tim Komersial, Tim PDS, Tim SDM&Umum, Tim Pelayanan Kapal, Pelindo III Regional Kalimantan, yang telah memberikan begitu banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis.
13. Seluruh Keluarga MP 17 yang penulis banggakan.
14. Sahabat penulis Alif, Alfrio, Valen, Era, Sultan, Thoriq, dan Faqih, serta Alan, yang selalu mendukung penulis dalam berbagai aspek termasuk dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Dalam proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis telah berupaya sebaik mungkin dan penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna sebab terdapat kekurangan-kekurangan yang disengaja maupun tidak sengaja. Dengan kekurangan-kekurangan tersebut, semoga pembaca berkenan memahami dan penuh harap Semoga Laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 17 September 2020



Abdul Kodir

NIM. 151710813071

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir dan Magang	4
1.4.1 Bagi Perusahaan	4
1.4.2 Bagi Almamater.....	4
1.4.3 Bagi Pembaca	4
1.4.4 Bagi Masyarakat	5
1.5 Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir	6
BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Logo Pelindo III.....	11
2.3 Visi dan Misi Pelindo III	11
2.3.1 VISI.....	12
2.3.2 MISI.....	12
2.4 Ruang Lingkup dan Badan Usaha.....	12
2.4.1 Ruang Lingkup	12
2.4.2 Bidang Usaha.....	13
2.5 Anak, Cucu dan Afiliasi Pelindo III.....	15
2.5.1 Anak Perusahaan Pelindo III.....	15
2.5.2 Cucu Perusahaan Pelindo III	17
2.5.3 Afiliasi Perusahaan Pelindo III.....	22
2.6 Struktur Organisasi Pelindo III Regional Kalimantan	24
2.7 Produk PBM Pelindo III.....	26
BAB III PEMBAHASAN	32

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

3.1 Landasan Teori.....	32
3.1.1 Manajemen Supervisi.....	32
3.1.2 Manajemen Supervisi dalam Pemasaran.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis Penelitian	37
3.2.2 Jenis Data	37
3.2.3 Proses Pengumpulan Data.....	38
3.3 Implementasi Peran dan Fungsi MSO pada Pelindo III.....	44
3.3.2 Tugas Pokok Fungsional MSO.....	45
3.3.3 Tahap Penjualan Menurut Kotler dan Amstrong (2001)	46
3.3.5 Tahap-tahap Penjualan MSO sesuai Perdir Pelindo III	47
3.4 Standar Kinerja MSO di Pelindo III.....	49
3.4.1 Hasil Wawancara	49
3.4.3 Hasil Observasi Lapangan	58
3.5 Tingkat Kinerja MSO pada Pelindo III.....	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
4.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	78
DAFTAR TABEL	78viii
DAFTAR GAMBAR.....	78ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	78x

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa Pasar PBM di lingkungan Pelindo III per Juni 2020.....	2
Tabel 1.2 Pelaksanaan Penulisan Tugas Akhir (1/2).....	6
Tabel 1.3 Pelaksanaan Penulisan Tugas Akhir (2/2).....	7
Tabel 3.1 Identitas Narasumber yang Diwawancarai.....	39
Tabel 3.2 Operasional Konsep Standar Kinerja MSO (1/3).....	39
Tabel 3.3 Operasional Konsep Standar Kinerja MSO (2/3).....	40
Tabel 3.4 Operasional Konsep Standar Kinerja MSO (3/3).....	41
Tabel 3.5 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(1/9).....	49
Tabel 3.6 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(2/9).....	50
Tabel 3.7 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(3/9).....	51
Tabel 3.8 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(4/9).....	52
Tabel 3.9 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(5/9).....	53
Tabel 3.10 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(6/9).....	54
Tabel 3.11 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(7/9).....	55
Tabel 3.12 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(8/9).....	56
Tabel 3.13 Hasil Tabulasi Wawancara Tentang Standar Kinerja MSO(9/9).....	57
Tabel 3.14 Hasil Observasi Langkah-langkah penjualan MSO.....	58
Tabel 3.15 Tingkat Kinerja MSO pada pangsa pasar PBM Pelindo III (1/5).....	68
Tabel 3.16 Tingkat Kinerja MSO pada pangsa pasar PBM Pelindo III (2/5).....	69
Tabel 3.17 Tingkat Kinerja MSO pada pangsa pasar PBM Pelindo III (3/5).....	70
Tabel 3.18 Tingkat Kinerja MSO pada pangsa pasar PBM Pelindo III (4/5).....	71
Tabel 3.19 Tingkat Kinerja MSO pada pangsa pasar PBM Pelindo III (5/5).....	72
Tabel 3.20 Rata-rata penilaian aktivitas MSO dalam kerjasama dengan PT Conch.	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Pelindo III.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pelindo III Regional Kalimantan (Koordinasi Regional).....	23
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Pelindo III Regional Kalimantan (Koordinasi dengan Cabang).....	24
Gambar 2.4 Kapal Tongkang Khusus Pengangkut Curah Kering.....	25
Gambar 2.5 Kapal <i>Tanker</i> Khusus Pengangkut Curah Cair.....	26
Gambar 2.6 Palet Kargo.....	27
Gambar 2.7 Bongkar Muat <i>Bag Cargo</i>	28
Gambar 2.8 Kapal Ro-Ro / Kapal Kargo Umum.....	29
Gambar 2.9 CY (<i>Container Yard</i>) Lapangan Penumpukan Kontainer....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Universitas	74
Lampiran 2 Surat Keterangan PMMB	75
Lampiran 3 Formulir Bimbingan dengan DM Komersial	78
Lampiran 4 Penilaian Akhir Presentasi PMMB	79
Lampiran 5 Dokumentasi PMMB Pelindo III Banjarmasin	80
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara	83
Lampiran 7 Hasil Transkrip Wawancara	84