

**LAPORAN MAGANG**  
**PADA**  
**PT. AEROTRANS SERVICE INDONESIA**

Laporan Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Ahli Madya (**A.Md.**)

Jenjang Pendidikan Diploma – III Manajemen Perusahaan

Disusun Oleh :

N a m a : **Hendra Septa**

N I M : **33109010001**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**

**2013**

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Nama : Hendra Septa  
NIM : 33109010001  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan : Laporan Magang pada PT. AeroTRANS Service Indonesia,  
Tangerang

Disetujui dan disahkan oleh :

Jakarta, 22 Agustus 2013

Ketua Program DIII  
Manajemen Perusahaan

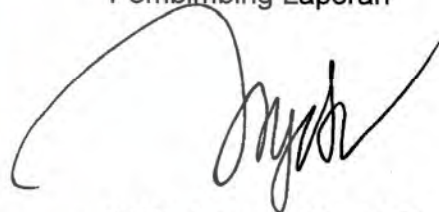


( Dr. Cecep Winata, M.Si )



Jakarta, 22 Agustus 2013

Pembimbing Laporan



( RM. Rasyid, SE, MM )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Agustus 2013

Dekan Fakultas Ekonomi



( Dr. Wiwik Utami, Ak, MS )

## Lembar Pengesahan Lulus Ujian Sidang

Nama : Hendra Septa  
NIM : 33110010014  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan : Laporan Magang pada PT. AeroTRANS Service Indonesia,  
Tangerang

Jakarta, 22 Agustus 2013

1. Penguji I (Ketua)

Nama: Tri Wahyono, SE., MM

(  )

2. Penguji II (Anggota)

Nama: Zulfitri, MS, MM

(  )

3. Penguji III (Anggota)

Nama: M. Rizki, BBA, MBA

(  )

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan berkat, rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta diberikan nikmat sehat dan iman sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW dan para sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan laporan Magang ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis D-III Manajemen Perusahaan Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Magang ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyajian maupun dari segi materi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran dari para dosen, rekan-rekan sesama mahasiswa Universitas Mercu Buana dan para pembaca, sehingga laporan magang ini menjadi lebih sempurna dan untuk bekal dimasa mendatang.

Tanpa bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, akan sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Magang ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyo Nugroho, M.M, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dr. Cecep Winata, M.Si, selaku Ketua Program Studi D III Manajemen Perusahaan Universitas Mercu Buana.
4. Bapak RM. Rasyid, SE., ME, selaku Dosen Pembimbing Laporan Magang Tugas Akhir
5. Seluruh Dosen, Staf, Karyawan dan Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Magang ini.
6. Bapak Mayada selaku Spv.Learning & Development yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja (Magang) di PT. AeroTRANS Service Indonesia.
7. Bapak Mayada, Bapak Rudi Baga (Om saya), Mba Revalina yang sudah membantu dalam proses pelaksanaan magang, memberikan masukan dan atas waktu yang diberikan kepada penulis.
8. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Veranus Baga, Ibu Yanti, dan Adikku serta seluruh keluarga atas doa, semangat dan dukungan serta kasih sayang yang penulis tidak bisa dapatkan dari siapapun.
9. Untuk teman-teman seperjuanganku D III Manajemen Perusahaan angkatan 2009 yang tidak akan terlupakan.
10. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan

Jakarta, 22 Agustus 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Laporan Magang .....	i
Lembar Pengesahan Lulus Ujian Sidang .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Bentuk, Bidang dan Perkembangan Usaha .....	1
1.1.1 Bentuk Usaha .....	1
1.1.2 Bidang Usaha .....	3
1.1.3 Company Values .....	4
1.1.4 Sarana Pendukung Operasional .....	5
1.2 Tujuan Dan Ruang Lingkup Unit Kerja .....	5
1.2.1 Tujuan Unit Kerja .....	5
1.2.2 Ruang Lingkup Unit Kerja .....	6
1.3 Hubungan Kerja Dengan Unit Lain .....	6
1.4 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan .....	8
1.4.1 Tujuan Magang .....	8
1.4.2 Tujuan Penulisan Laporan .....	8

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.2 Konsep Pemasaran .....	9
2.3 Pengertian dan Karakteristik Jasa .....	11

2.3.1	Pengertian Jasa.....	12
2.3.2	Karakteristik Jasa .....	13
2.3.3	Klasifikasi Jasa.....	13
2.4	Pemasaran Jasa.....	15
2.5	Bauran Pemasaran .....	16
2.5.1	Produk Jasa.....	18
2.5.2	Tarif / Harga Jasa.....	19
2.5.3	Tempat / Lokasi pelayanan.....	21
2.5.4	Promosi (Promotion) .....	23
2.5.5	Orang (People) .....	26
2.5.6	Sarana Fisik (Physical Evidence).....	27
2.5.7	Proses (Process) .....	28
<b>BAB III PELAKSANAAN MAGANG</b>		
3.1	Pengenalan Lingkungan Kerja.....	29
3.2	Kegiatan Selama Magang .....	30
3.2.1	Kegiatan Rutin.....	30
3.2.2	Kegiatan Non Rutin .....	30
3.3	Masalah Pada Unit Kerja .....	30
3.3.1	Masalah Operasional.....	30
3.3.2	Masalah Kebijakan Perusahaan .....	31
3.4	Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja.....	31
3.5	Alternatif Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja.....	32
3.5.1	Alternatif Pemecah Masalah Operasional.....	32
3.5.2	Alternatif Pemecah Masalah Kebijakan.....	32
3.6	Pemecahan Masalah Yang Disarankan .....	32

3.6.1	Masalah Operasional.....	33
3.6.2	Masalah Kebijakan Perusahaan.....	33

#### BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan .....	34
4.2	Saran .....	35

#### DAFTAR PUSAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN

