

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DEVISI CUSTOMER SERVICE PADA PT KAI PERSERO INDONESIA



Oleh:

Kiky Aprila Sari 1661066

Elanda Anggita Sari 1661067

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2020

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DEVISI CUSTOMER SERVICE PADA PT KAI PERSERO INDONESIA



Oleh:

Kiky Aprila Sari 1661066

Elanda Anggita Sari 1661067

Jombang,

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(Dr. Siti Zuhroh, M.Si)

Mengetahui,
Pendamping Lapangan



Mengesahkan,

Prodi Manajemen



Nuzul Hidayati, SE. MM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayahnya sehingga kami dapat menyusun laporan kuliah kerja magang (KKM) yang dilaksanakan di PT Kai Mojokerto.

Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan mengikuti mata kuliah “kuliah kerja magang (KKM)” SEMESTER VII (tujuh). Laporan KKM mahasiswa program studi manajemen dibuat dengan tujuan agar mahasiswa dapat melaporkan segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia kerja.

Dengan selesainya penulisan laporan KKM ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr.Siti Zuhroh.M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta saran kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
2. Ibu Yety Tri selaku OA DI PT.KAI Mojokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk magang di bagian CUSTOMER Servis
3. Pegawai pt kai Mojokerto
4. Tak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk pelaksanaan KKM maupun dalam menyelesaikan laporan KKM ini. Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau ini maka penulis dapat menyelesaikan laporan KKM ini semoga kebaikan kalian dan jasa-jasa beliau mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih terdapat celah dan kekurangan serta tidak luput dari kesalahan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan KKM ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang praktik kuliah kerja magang (KKM)

Jombang, 13 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB IPENDAHULUAN.....	8
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	9
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	9
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	10
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	11
BAB IITINJAUAN TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	12
2.1 Sejarah Perusahaan.....	12
2.2 Visi dan Misi	14
2.3 Nilai Utama Perusahaan	15
2.4 BudayaPerusahaan	16
2.5 Logo Perusahaan	18
2.6 Daerah Operasi 8 Surabaya (Daop 8).....	19
2.7 Struktur Organisasi Daop 8 Surabaya	19
2.8 Wilayah Cakupan Daerah Operasi 8 Surabaya	20
2.9 Humasda Daop 8	21
2.10 Struktur Organisasi Humasda Daop 8 Surabaya	22
2.11 Kegiatan Umum Perusahaan	23
BAB IIIPELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	24
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang.....	24

3.2 Struktur Organisasi Departemen PT. KAI (Persero).....	26
3.3 Pelaksanaan Magang	26
3.4 Kendala Yang Dihadapi	27
3.5 Cara Mengatasi Kendala	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan.....	28
4.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 5 Nilai Utama KAI Sumber:kip.kai.id	16
Gambar 2.2 Perubahan Logo PT KAI beserta tahunnya Sumber:kip.kai.id	18
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Daerah Operasi 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya.....	19
Gambar 2.4 Peta Wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya.....	20
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Humas Daop 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya	22
Gambar 3.1 Struktur organisasi	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	11
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Hidup dalam era perkembangan teknologi informasi saat ini, memberikan kemudahan dalam berbagai bidang. Sejalan dengan hal itu diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang mampu mendayagunakan kemampuannya di segala bidang khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam dunia kerja yang sebenarnya. Mahasiswa sebagai salah satu anggota masyarakat akademis di lingkungan kampus diharapkan mampu menjadi lulusan yang terampil, profesional, dan mempunyai etos kerja yang tinggi.

Kegiatan magang adalah kegiatan pengimplementasian teori yang didapatkan oleh mahasiswa di kampus dan direalisasikan di sebuah perusahaan. Kegiatan magang ini merupakan suatu bentuk proses pembelajaran secara langsung yang disarikan dari teori yang telah didapat oleh mahasiswa di kampus. Dengan mengetahui secara langsung proses dan terjun langsung dalam proses kinerja dan pelayanan yang terjadi dan menerapkan pengetahuan yang kami terima pada masa perkuliahan merupakan hal yang penting untuk pendidikan yang kami tempuh selama ini.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang sebagai salah satu kampus yang menyesuaikan kurikulum pendidikannya sesuai dengan perkembangan dunia kerja yang sesungguhnya. Oleh karena itu, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang diharapkan mampu mencetak lulusan yang berkualitas dan mampu mengimplementasikan ilmu yang diperoleh saat mengikuti perkuliahan dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi pada dunia kerja.

Permasalahan yang terjadi dalam dunia kerja berbeda dengan permasalahan ketika perkuliahan. Dengan situasi tersebut, mahasiswa dituntut untuk mengikuti dan beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan sehingga setelah memasuki dunia kerja telah memiliki bekal yang cukup dan siap menghadapi pekerjaan.

Dalam usaha untuk menyesuaikan dan mengikuti perkembangan industri, kegiatan Kuliah Kerja Magang di instansi dinilai sebagai sarana yang efektif untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan di dunia kerja. Oleh karena itu, mahasiswa hendaknya dapat memanfaatkan kegiatan Kuliah Kerja Magang ini sebaik-baiknya. Menimbang beberapa hal diatas, maka kami memilih PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai wadah serta tempat untuk melakukan Kuliah Kerja Magang.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Dengan adanya kegiatan magang ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya, meliputi :

1. Menyiapkan peserta magang untuk dapat bekerja secara maksimal di kehidupan yang nyata setelah menyelesaikan studi.
2. Meningkatkan kepekaan peserta magang dalam menyikapi permasalahan yang mungkin terjadi.
3. Sebagai sarana pembelajaran dan pelatihan kerja peserta magang sehingga nantinya mampu dan memperoleh bekal untuk terjun langsung dalam dunia kerja.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Mahasiswa :

- a. Mahasiswa dapat memperoleh ketrampilan kerja, yang di dukung dengan kemampuan mahasiswa untuk lebih berkreasi dan lebih peka dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam dunia kerja.

- b. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dan mengetahui mekanisme kerja dalam instansi yang bersangkutan.
- c. Dapat menjadi acuan mahasiswa, agar tidak hanya menjadi tenaga kerja terdidik namun juga tenaga kerja yang terampil.
- d. Dapat melatih mahasiswa untuk menganalisa permasalahan terjadi.

2. Bagi Perusahaan :

- a. Berperan sebagai sarana untuk menjembatani antara perusahaan dengan pihak STIE PGRI Dewantara JOMBANG untuk membina hubungan kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun keorganisasian.
- b. Perusahaan bertindak sebagai lembaga pendidik dalam proses pembentukan jiwa kerja mahasiswa yang lebih unggul.
- c. Memperoleh jalinan kemitraan dengan STIE PGRI Dewantara JOMBANG

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat Pelaksanaan kuliah kerja magang ini di laksanakan di :

Nama Tempat KKM : PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
 DAERAH OPERASI VIII SURABAYA

Alamat Perusahaan / Instansi : Jl. Gubeng Masjid, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131

No. Telp : (031) 5036575

Fax : -

Email : pengusahaan.aset8sb@kereta-api.co.id

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini kami rencanakan berlangsung selama 30 hari kerja efektif di PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAERAH OPERASI VIII SURABAYA yang kami ajukan adalah pada bulan Maret 2020 sampai dengan April 2020.

Tabel 1.1 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

No	Kegiatan	Maret – April			
		II	III	IV	I
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja				
2.	Pelaksanaan KKM				
3.	Pengumpulan data				
4.	Menyusun laporan				

BAB II

TINJAUAN TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur keretaapi negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur keretaapi seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij(SJS),Semarang ,Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij(OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij(MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekan baru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambing Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan

pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. KeretaApi (Persero) tahun 1998. Pada tahun 2011 nama perusahaan PT. KeretaApi (Persero) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Persero) dengan meluncurkan logo baru.

Saat ini, PT KeretaApi Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia(2015).

2.2 Visi dan Misi

Sebagai suatu instansi, pasti tidak lepas dari visi dan misi juga tugas dan fungsi. Adapun visi misi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah:

- a) Visi: Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.
- b) Misi: Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan

2.3 Nilai Utama Perusahaan

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, PT. KAI memiliki 4 prinsip yang selalu didepankan, prinsip tersebut disebut 4 pilar utama, prinsip-prinsip tersebut diantaranya:

1. Keselamatan

KAI memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan proses atau sistem kerja yang memiliki potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan untuk terjadinya kerugian.

2. Ketepatan Waktu

KAI selalu berupaya maksimal untuk selalu mengoperasikan perjalanan kereta api tepat sesuai pada waktunya, baik jadwal keberangkatan maupun jadwal tiba demi kelancaran dan kepuasan pelanggan, hal ini sebagai bentuk solusi dari salah satu alternative transportasi umum yang bebas dari kemacetan.

3. Pelayanan

Dalam pelayanan KAI akan memberikan yang terbaik sesuai standar utuh yang memuaskan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi unsure pokok :kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab.

4. Kenyamanan

Kenyamanan akan muncul seiring dengan pelayanan prima, ketepatan waktu dan keselamatan yang diterapkan KAI sebagai pilar utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak akan pernah berhenti dalam menciptakan lingkungan yang kondusif baik di stasiun maupun di atas keretaapi untuk meningkatkan rasa nyaman kepada para pelanggan

2.4 Budaya Perusahaan



Gambar 2.1 : 5 Nilai Utama KAI Sumber:kip.kai.id

Budaya perusahaan merupakan nilai-nilai yang dipegang dan diterapkan oleh setiap jajaran serta jenjang pegawai di Kereta Api Indonesia, Kereta Api Indonesia memiliki 5 nilai yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh insan Kereta Api Indonesia, nilai-nilai tersebut adalah sebagai berikut:

1. Integritas

Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

Memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan Dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadi kerugian.

4. Inovasi

Selalu memunculkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *Stakeholder*.

5. Pelayanan Prima

Memberikan pengalaman yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi enam unsure pokok *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggungjawab)

2.5 Logo Perusahaan



Gambar 2.2 : Perubahan Logo PT KAI beserta tahunnya Sumber:kip.kai.id

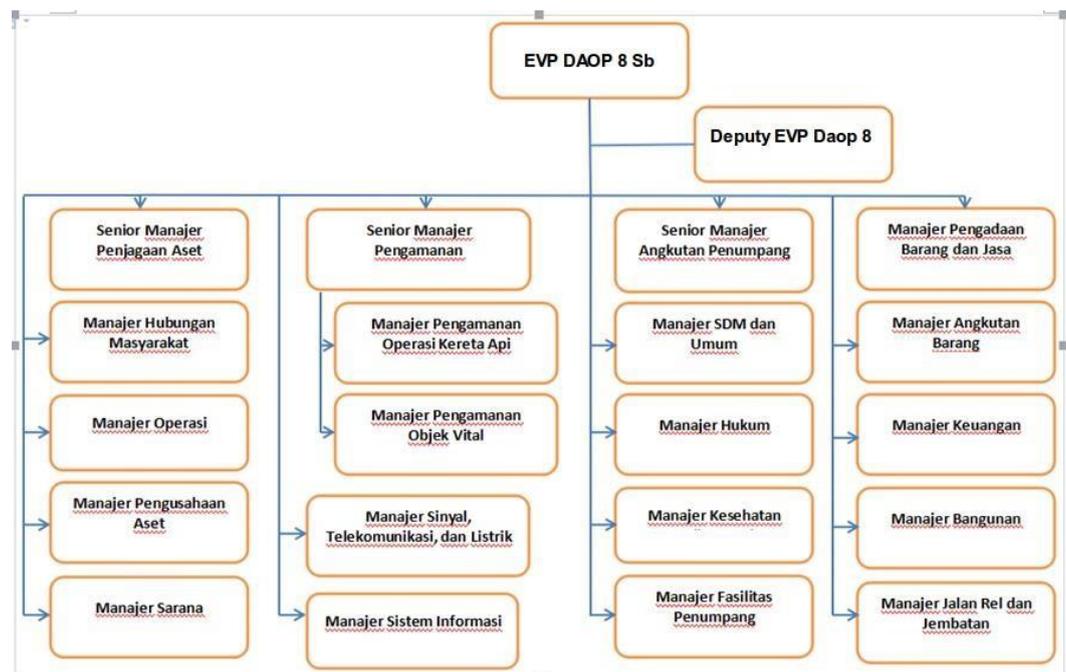
Dalam perjalanan perkembangan perusahaan KAI sendiri telah 4kali berganti logo, dengan logo terbaru memiliki makna sebagai berikut:

1. Tiga garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi Dan Misinya.
2. Dua garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internalDaneksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan PelayananPrima.
3. Satu garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi disemua bidangDan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.)

2.6 Daerah Operasi 8 Surabaya (Daop 8)

Daerah operasi 8 Surabaya merupakan salah satu daerah operasi KAI, daerah operasi 8 mencakup beberapa daerah di Jawa Timur, batas stasiun daerah operasi 8 Surabaya diantaranya adalah Stasiun Kapas, Stasiun Mojokerto, Stasiun Blitar, serta Stasiun Bangil, Kantor Daerah Operasi 8 berada di Jalan Gubeng Masjid, Gubeng, Surabaya.

2.7 Struktur Organisasi Daop 8 Surabaya

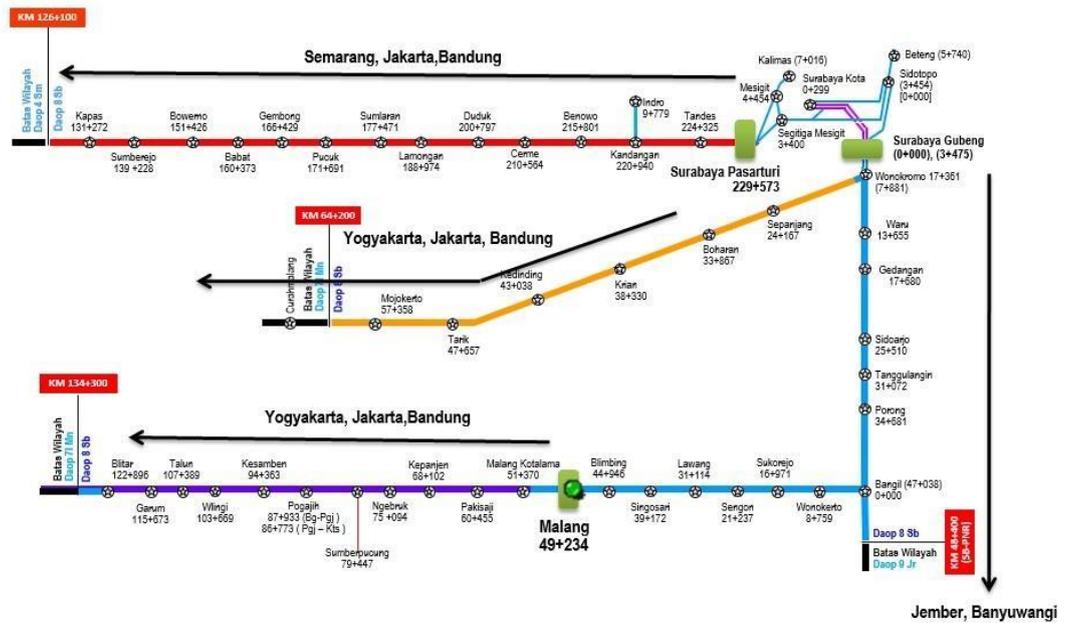


Gambar 2.3 Struktur Organisasi Daerah Operasi 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya

Dalam pelaksanaan kegiatan organisasi, setiap wilayah kerja dipimpin oleh seorang kepala, dalam lingkup daerah operasi disebut Ka Daop dan untuk lingkup Divisi regional, disebut Ka Divre, dalam melaksanakan tugasnya seorang Ka Daop dibantu oleh deputy dan manajer.

2.8 Wilayah Cakupan Daerah Operasi 8 Surabaya

Dalam pengelolaan manajemen, PT. Kereta Api Indonesia membagi wilayah kerja kedalam beberapa wilayah kerja. Stasiun stasiun yang berada dalam wilayah kerja daerah operasi 8 surabaya adalah sebagai berikut:



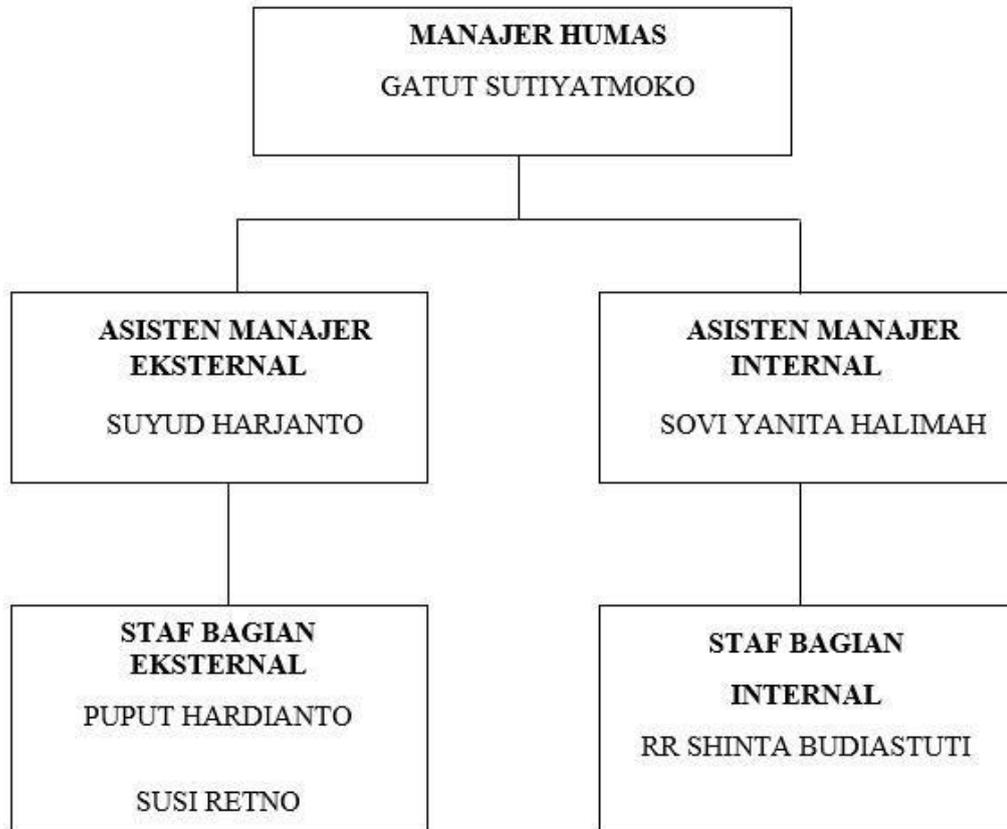
Gambar 2.4 : Peta Wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya

2.9 Humasda Daop 8

Bidang Humasda (Hubungan Masyarakat Daerah) Operasi 8 Surabaya dipimpin oleh seorang Manajer, dan beranggotakan 2 orang asisten manajer dan 3 orang staf, Manajer Humas dan dibantu oleh asisten manajer eksternal dan asisten manajer internal. Asisten manajer dibantu oleh staf, dimana asisten manajer eksternal dibantu oleh 2 orang staf, dan asisten manajer internal dibantu oleh 1 orang staf. Dalam menjalankan tugas untuk menjaga dan menciptakan citra positif perusahaan, setiap bagian Humas dan memiliki tugas masing-masing namun dalam1 tujuan yang sama.

2.10 Struktur Organisasi Humasda Daop 8 Surabaya

Humas daerah operasi 8 surabaya memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 2.5 : Struktur Organisasi Humas Daop 8 Surabaya Sumber : Arsip Humas Daop 8 Surabaya

2.11 Kegiatan Umum Perusahaan

sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, PT KAI (Persero) memiliki kegiatan utama dan kegiatan usaha penunjang. kegiatan usaha utama mencakup:

1. Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pembangunan, pengoperasian, perawatan dan pengusahaan prasarana
2. Penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pengadaan, pengoperasian, perawatan, dan pengusahaan sarana usaha pengangkutan orang dan atau barang dengan kereta api
3. Usaha angkutan pra dan purna-angkutan kereta api, intermodal dan bongkar muat
4. Usaha penyewaan sarana dan atau prasarana serta fasilitas perkeretaapian
5. Jasa pengadaan barang dan jasa lainnya yang berkaitan dengan perawatan perkeretaapian
6. Usaha jasa keahlian di bidang perkeretaapian dan jasa konsultan transportasi
7. Usaha keagenan di bidang transportasi barang dan penumpang
8. Usaha pendidikan dan pelatihan di bidang perkeretaapian

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang

PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah badan usaha milik negara yang menyediakan mengatur dan mengurus jasa angkutan Kereta Api Indonesia. Bidang usaha yang disenggarakan perusahaan ini adalah dalam bentuk pelayanan jasa transportasi perkeretaapian kepada masyarakat luas. Seluruh saham dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia. Segala bentuk penyediaan, pengaturan, pengoperasian dan pengurus terhadap perseroan ini sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Perkeretaapian Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2009 tentang penyelenggara perkeretaapian yang antara lain memiliki tujuan, tugas, dan fungsinya sebagai operator perkeretaapian di Indonesia.

Wilayah operasi perseroan mencakup pulau sumatera dan jawa bali wilayah kerja di pulau jawa dibagi berdasarkan Daerah Operasi (DAOP). Sedangkan wilayah kerja di Sumatera dibagi berdasarkan divisi regional (DIVRE) yaitu:

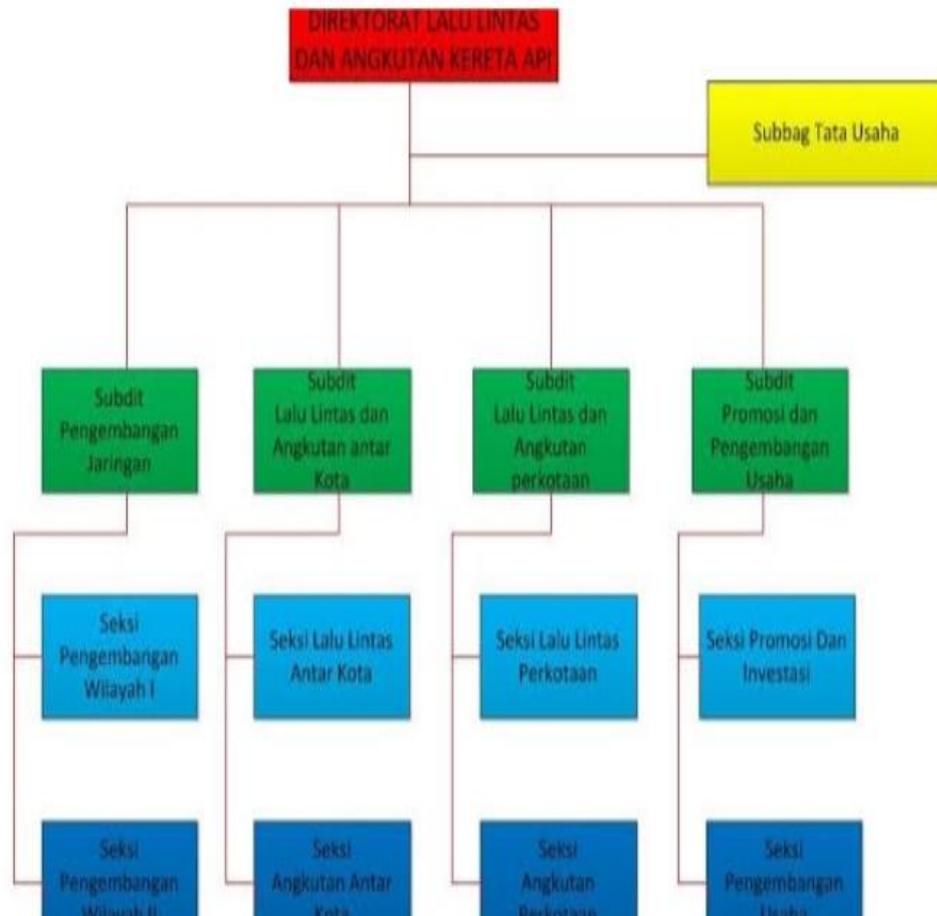
1. Divisi regional (DIVRE)1 medan (sumatra utara)
2. Divisi regional (DIVRE)2 padang (sumatra barat)
3. Divisi regional (DIVRE)3 Palembang (sumatra selatan)
4. Divisi regional (DIVRE)4 Tanjungkarang (sumatra selatan)

Sedangkan di pulau jawa, perseroan memiliki sembilan Daerah Operasi (DAOP) yaitu :

1. Daerah operasi (DAOP) 1 Jakarta (DKI Jakarta, Bogor, Banten, Kota Depok, Sukabumi, Tangerang dan Karawang)
2. Daerah operasi (DAOP) 2 Bandung (Cibungur, Kabupaten Cikampek, Cianjur, Kota Bogor)
3. Daerah operasi (DAOP) 3 Cirebon
4. Daerah Operasi (DAOP) 4 Semarang (Semarang, Tegal dan Cepu)

5. Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto (Kabupaten Banyumas, Cilacap, Banjarnegara, Purbalingga dan Kebumen)
6. Daerah operasi (DAOP) 6 Yogyakarta (Lempuyangan, Klaten, Solo, Balapan, Purwosari dan Solo Jebres)
7. Daerah Operasi (DAOP) 7 Madiun (Nganjuk, Jombang, Tulungagung, Kediri dan Blitar)
8. Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya (Sidoarjo, Bangil dan Malang)
9. Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember (Pasuruan, Probolinggo, Lumajang dan Banyuwangi)

3.2 Struktur Organisasi Departemen PT. KAI (Persero)



Gambar 3.1 Struktur organisasi

3.3 Pelaksanaan Magang

Pada kesempatan ini penulis akan fokus untuk membahas tentang komplain penumpang kereta api sebagai customer servis di PT. Kereta Api Indonesia penulis juga diberi kesempatan dicustomer servis untuk membantu penumpang apabila ada yang memiliki kesulitan atau kendala tentang cara pemesanan tiket jarak jauh atau ada kesalahan pahaman tentang jadwal keberangkatan kereta api kita yang bisa atau paham cara memesan tiket

tersebut kita akan membantu penumpang untuk mendapatkan tiket atau merubah jadwal keberangkatan sesuai yang diinginkan.

3.4 Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan praktik kuliah kerja magang ini penulis menghadapi permasalahan . antara lain adalah sebagai berikut :

1. Intruksi tugas yang kurang jelas dan diberikan penambahan tugas jika tugas pertama belum diselesaikan sehingga sering kali praktik merasa bingung dalam mengerjakan tugas yang diberikan
2. Praktikan terkadang merasa kesulitan ketika ingin mencetak dokumen atau surat karena mesin pencetak yang disediakan kantor tidak banyak, sehingga praktikan harus bergantian dengan pegawai lain untuk menggunakan mesin pencetak.

3.5 Cara Mengatasi Kendala

1. Untuk mengatasi masalah intruksi tugas yang kurang jelas dan diberikan penambahan tugas jika tugas pertama belum diselesaikan sehingga sering kali praktikan merasa bingung dalam mengerjakan tugas yang diberikan.
2. cara mengatasi jika tidak bisa mencetak dokumen, praktikan *mencopy file* di *flashdisk* yang ingin di cetak kemudian mengeprint secara bergantian dengan karyawan lain.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah dilaksanakan di Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) di DAOP 8 Mojokerto dibagian pelayanan Customer Service. Dalam pelaksanaan aktivitas Customer Service diperoleh pengetahuan dan pengalaman meliputi aplikasi Rail Tickets System (RTS) sebuah sistem yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero) gunanya untuk mengakses segala keperluan yang berhubungan dengan perkeretaapian dan informasi-informasi jadwal keberangkatan kereta api di indonesia. Tugas Customer Service harus mampu menguasai dan memiliki pengetahuan yang luas yang berhubungan dengan jadwal kereta api, fasilitas stasiun dan prasarana pendukung di stasiun. Selanjutnya membantu membantu pelayanan perubahan jadwal tiket KA dan pembatalan tiket KA untuk melakukan perubahan jadwal tiket KA dan pembatalan tiket KA maka konsumen harus melengkapi persyaratan seperti mengisi formulir dari customer service, fotocopy KTP atau identitas lainnya seperti SIM, KK, Pasport, apabila pembatalan tiket diwakilkan oleh orang lain maka harus menggunakan surat kuasa bermaterai 6000 kepada orang yang memberikan kuasa, pembatalan tiket juga kan dikenakan potongan 25% dari harga tiket yang dibeli oleh penumpang dan pengambilan uang baru bisa dilakukan 30 hari setelah tanggal pembatalan. Customer Service harus mampu menjawab segala pertanyaan tentang produk kereta api. Kereta api memiliki beberapa layanan yaitu layanan kereta api kelas eksklusif, kelas premium dan kelas ekonomi, selain itu customer service harus mengetahui layanan kereta api yaitu mengenai informasi tarif reduksi yang diberikan kepada anak usia kurang 3 tahun, lansia berusia 60 tahun atau lebih, anggota TNI/Polri tarif reduksi hanya bisa didapatkan pembelian di loket resmi stasiun saja.

4.2 Saran

Selama melaksanakan praktik kuliah kerja magang (KKM) di bagian customer service adapun saran-saran yang kami sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak Kampus/Universitas :

Sebelum magang dilaksanakan, hendaknya mahasiswa diberikan pembekalan magang yang benar-benar matang, yang bisa memberikan gambaran bagaimana sistem dan cara kerja di instansi dimana mahasiswa ditempatkan. Sehingga mahasiswa dengan mudah untuk menyesuaikan dan beradaptasi dengan dunia kerja yang nyata.

2. Pihak Instansi

- Kinerja pegawai harus dipertahankan demi kemajuan PT KAI persero indonesia
- Komunikasi antara atasan dengan pegawai harus terjalin dengan baik
- Pihak instansi sebaiknya menempatkan peserta magang di bagian yang sesuai dengan jurusan mahasiswa yang bersangkutan

DAFTAR PUSTAKA

Gordon, Ian. (2002). Best Practices : Customer Relationship management. Ivey Business Journal.3(6):20-21

Isnan, M A & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia). Jurnal Studi Organisasi, 11, 143-152

Kotler Dan Koller, (2009). Customer Relationship Management (CRM), Jakarta : Erlangga

PT. Kereta Api Indonesia. (2017, Jnauari 6). Sejarah perkeretaapian. Dipetik April 9, 2019, dari kai.id:<https://www.kai.id>

LAMPIRAN

Surat Keterangan Magang



KERETA API

Nomor : 1228/TIM-PKL/XII/2019
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Surat Pengantar Permohonan
Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Bandung, 12 Desember 2019

Yth. Kepada:
Senior Manager Angkutan
Penumpang Dop 8 Surabaya
Di
Surabaya

- Menunjuk:
 - Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.M/KE.105/VIII/1/KA-2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisoner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
 - Surat Kilat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor um.202/iii/2/ka-2015 tanggal 5 maret 2015 tentang tertib pengaturan pelaksanaan praktek kerja lapangan dan studi banding;
 - Surat dari SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA JOMBANG No. 1028.C/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2019 tanggal 27 November 2019 Perihal Permohonan PKL.
- Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan mahasiswa/i sebagai berikut:

Elanda Anggita Sari **NIM/NIS. 1661067**
Kiky Aprilia Sari **NIM/NIS. 1661066**

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Unit Bapak/Ibu. Selanjutnya mohon bantuan agar menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan tugas PKL terhitung mulai tanggal 02 Maret 2020 s.d. 02 April 2020.
- Kepada mahasiswa/i yang bersangkutan diwajibkan untuk mengirimkan laporan hasil kegiatan ke kantor Pusdiklat PT KAI (Persero) setelah pelaksanaan tugas sudah selesai;
- Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. CDD Training and Education
Manager Administration and Facility



BAMBANG SETIYO PRAYITNO
NIPP 39952

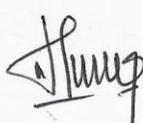
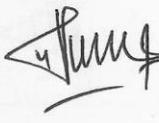
Tembusan Yth:

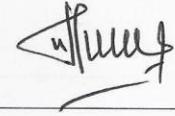
- Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang
- Manager SDM & UMUM Daop 8 Surabaya
- Mahasiswa/i yang bersangkutan
- Arsip

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
Jl. Lingsar No. 23 Bandung Telp (022) 7236589 Fax (022) 7237155

KEGIATAN SELAMA MAGANG DI KAI

NAMA : KIKY APRILA SARI
 NIM : 1661066
 PRODI : MANAJEMEN PEMASARAN 2016
 BAGIAN : CUSTOMER SERVICE

Tanggal	Kegiatan	Absen
02-03-2020	-Perkenalan kepada seluruh karyawan PT KAI -Membantu pemesanan tiket kereta api	
03-03-2020	-Mengecek CIC -Pembelajaran pemesanan tiket melalui aplikasi KAI Acces	
04-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mencetak tiket -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	
05-03-2020	-Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces -Mencetak tiket	
06-03-2020	-Mengisi formulir -Mencetak tiket -Mengisi laporan untuk rombongan anak-anak TK	
09-03-2020	-Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces -Mencetak tiket	
10-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	
11-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	

12-03-2020	-Membantu customer membuat akun melalui aplikasi KAI Acces -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule)	
13-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	
16-03-2020	-Mencetak tiket -Mengisi laporan untuk rombongan anak-anak TK	
17-03-2020	-Mencetak jadwal kereta api jenggala -Mencetak tiket -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule)	
18-03-2020	-Mencetak jadwal kereta api jenggala -Mencetak tiket KA Lokal -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	
19-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces -Mencetak tiket KA Local	
20-03-2020	-Mencetak tiket -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule)	
23-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces	
24-03-2020	-Membantu pemesanan lewat KAI Acces -Mencetak tiket KA Local	
25-03-2020	-Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces -Mencetak tiket -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule)	
26-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule)	

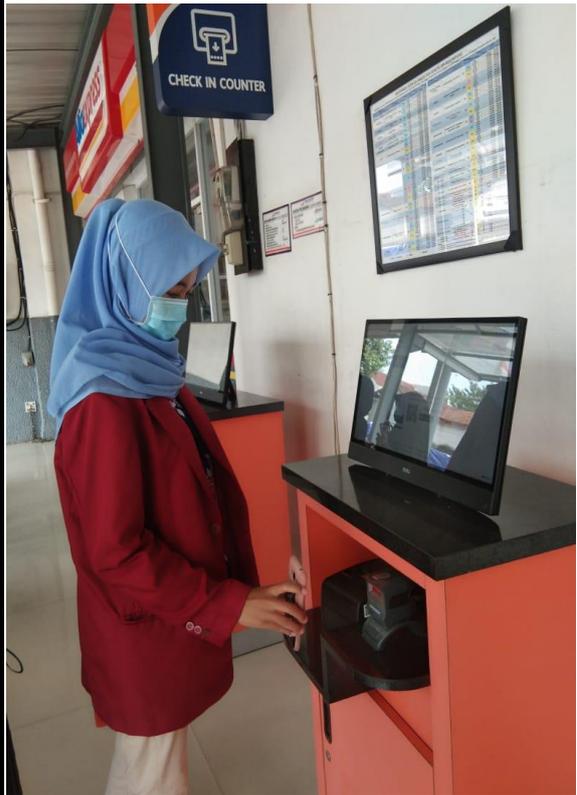
	<ul style="list-style-type: none"> -Membantu customer membuat akun lewat KAI Acces -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces 	
27-03-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces -Membantu customer membuat akun lewat KAI Acces -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) 	
30-03-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Membantu pemesanan tiket melalui aplikasi KAI Acces -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) 	
31-03-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Mencetak tiket -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces 	
01-04-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Membantu customer membuat akun lewat KAI Acces -Mencetak tiket -Membantu pemesanan tiket lewat KAI Acces 	
02-04-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Membantu pemesanan tiket lewat aplikasi KAI Acces -Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) 	

NAMA : ELANDA ANGGITA SARI
 NIM : 1661067
 PRODI : MANAJEMEN PEMASARAN 2016
 BAGIAN : CUSTOMER SERVICE

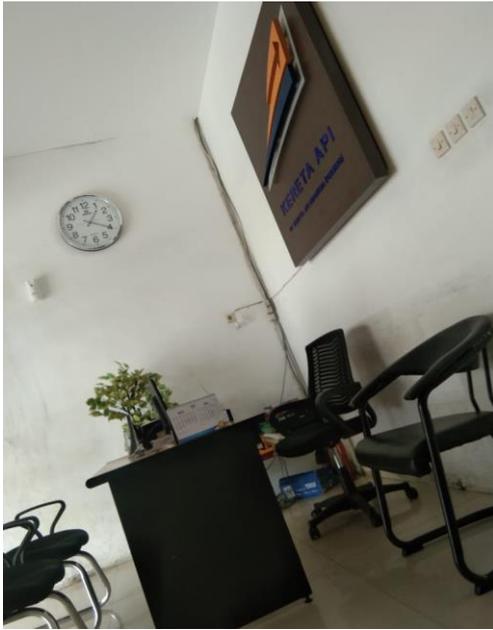
Tanggal	Kegiatan	Absen
02-03-2020	-Perkenalan kepada seluruh karyawan PT KAI - Membantu pemesanan tiket kereta api jarak jauh	Elend
03-03-2020	-Mengisi jadwal keretaapi, stempel formulir pembatalan tiket -Mengecek CIC -Pembelajaran pengaplikasian cara pemesanan tiket melalui aplikasi KAI Acces -Cetak tiket	Elend
04-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces	Elend
05-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengeprint cara pesan KA local	Elend
06-03-2020	-Stempel pembatalan tiket -Mengisi formulir -Cetak tiket -Mengisi laporan untuk rombongan anak-anak TK	Elend
09-03-2020	-Mengecek CIC -Mengganti kertas CIC -Cetak tiket	Elend
10-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu cara pesan tiket lewat kai acces	Elend
11-03-2020	-Mencetak tiket	

	-Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengeprint cara pesan KA Lokal	Eleat
12-03-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Membantu aplikasi KAI Acces -Perubahan jadwal (reschedule)	Eleat
13-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu cara pesan tiket lewat Kai Acces	Eleat
16-03-2020	-Stempel pembatalan tiket -Mengisi formulir -Cetak tiket -Mengisi laporan untuk rombongan anak-anak TK	Eleat
17-03-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Membantu aplikasi KAI Acces -Perubahan jadwal (reschedule)	Eleat
18-03-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Membantu aplikasi KAI acces -Perubahan jadwal (reschedule)	Eleat
19-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiktet lewat Kai Acces -Mengeprint cara pesan KA lokal	Eleat
20-03-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Pembantu aplikasi KAI Acces -Perubahan jadwal (reschedule)	Eleat
23-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu cara pesan tiket lewat Kai Acces	Eleat
24-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengeprint cara pesan KA Lokal	Eleat
25-03-2020	-Cetak jadwal Kereta Api jenggala -Membantu aplikasi KAI acces -Perubahan jadwal (reschedule)	Eleat
26-03-2020	-Mengisi formulir perubahan jadwal (Reschedule) -Mengecek CIC -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengecek CIC	Eleat
27-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiktet lewat Kai Acces	Eleat

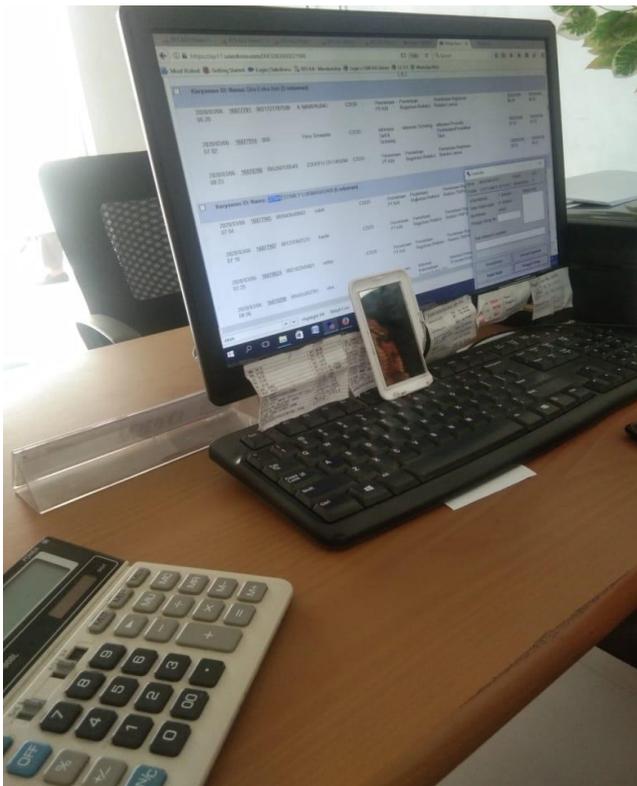
	-Mengeprint cara pesan KA local	
30-03-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Membantu aplikasi KAI Acces -Perubahan jadwal (reschedule)	<i>Eleup</i>
31-03-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengeprintcarapesan KA local	<i>Eleup</i>
01-04-2020	-Mencetak tiket -Membantu cara pesan tiket lewat KAI Acces -Mengeprint cara pesan KA local	<i>Eleup</i>
02-04-2020	-Cetak jadwal kereta api jenggala -Membantu aplikasi KAI acces -Perubahan jadwal (reschedule)	<i>Eleup</i>







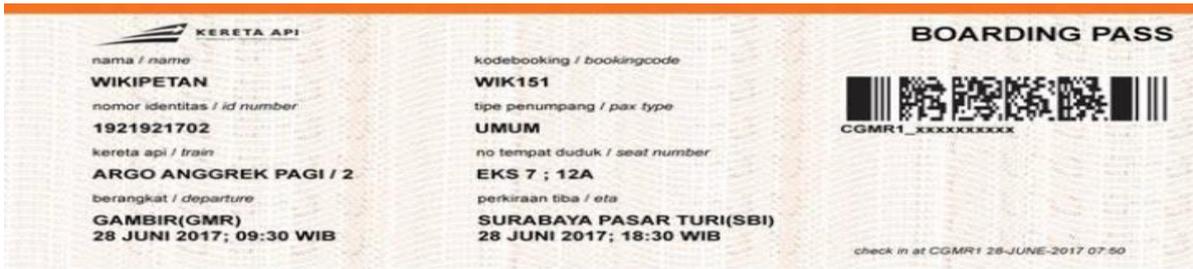
Tempat Customer Service





Tempat pengantrian naik kereta

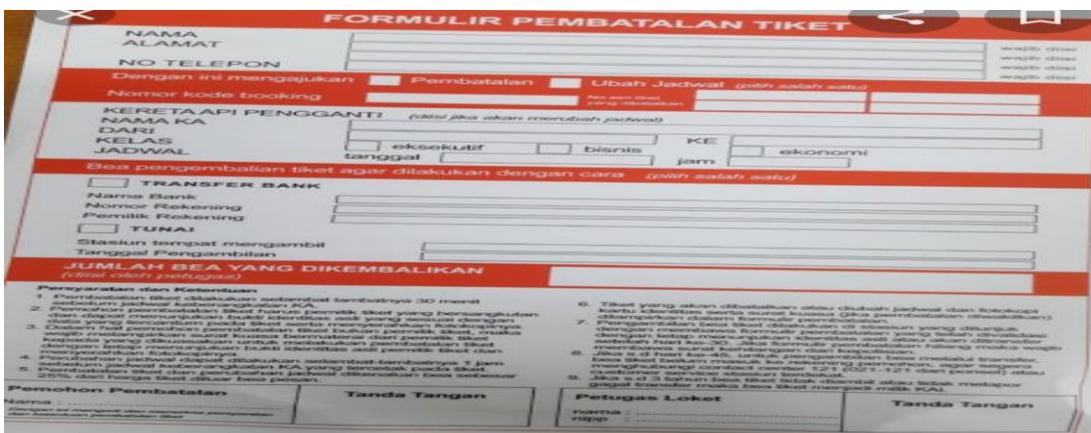




Gambar tiket boarding



Gambar tiket cara pemesanan melalui online



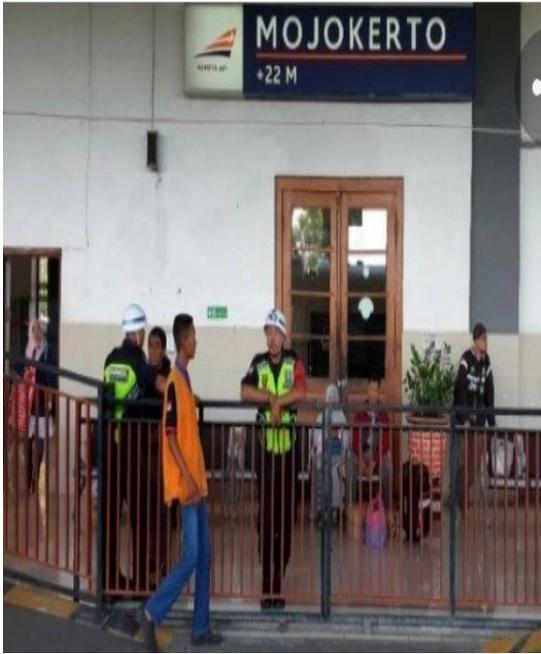
Gambar formulir pembatalan tiket



Gambar mesin pencetakan pemesanan tiket kereta api

FORMULIR PEMESANAN TIKET KERETA API ticket reservation form			
DATA PEMESANAN / data of person making the reservation			
NAMA / name	TERA ALESHA MAHESWARI		
ALAMAT / address	RT 16 / RW 07 - DE NGRABUNG		
TELEPON / telephone	0856 35 243 74		
DATA PENUMPANG / PASSENGER DATA			
PENUMPANG 1 / passenger 1		PENUMPANG 3 / passenger 3	
NAMA / name	TERA ALESHA MAHESWARI	NAMA / name	YADZAL AMIK
NO IDENTITAS / ID	12195630910	NO IDENTITAS / ID	10087609521
PENUMPANG 2 / passenger 2		PENUMPANG 4 / passenger 4	
NAMA / name		NAMA / name	
NO IDENTITAS / ID		NO IDENTITAS / ID	
DATA PERJALANAN / JOURNEY DATA			
PULANG / return		PULANG / return	
NAMA KERETA API / train name	MAJAPANIT	NAMA KERETA API / train name	
KELAS / class	Eksekutif / Executive / Economy AC	KELAS / class	Eksekutif / Executive / Economy AC
ASAL / origin	SEMARANG	ASAL / origin	
TUJUAN / destination	TULUNGREUNG	TUJUAN / destination	
JURNAL / departure	10-08-2012	JURNAL / departure	10-08-2012
<p>Notes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. This reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 2. The reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 3. The reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 4. The reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 5. The reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 6. The reservation form is valid only for the passenger who is making the reservation. 			
<p>Signature:</p> <p>TERA ALESHA MAHESWARI</p>			

Gambar formulir pemesanan tiket kereta api



FORMULIR PEMESANAN TIKET
ticket-reservation form

DATA PEMESAN / contact details

NAMA / name

ALAMAT / address

TELEPON / telephone

DATA PENUMPANG / passenger details

PENUMPANG 1 / passenger 1
Reschedule
THOMAS ARIE S

NAMA / name

NO IDENTITAS / ID No

TIPE PNP / type

DEWASA (adult) / Bayi (infant) non seat

PENUMPANG 2 / passenger 2

Gambar formulir pemesanan tiket