

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PT. KERETA API INDONESIA (STASIUN JOMBANG)



Oleh

Riska Amalia

2061270

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2023

HALAMAN PENGESAHAN

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
PT. KERETA API INDONESIA (STASIUN JOMBANG)



Oleh :

Riska Amalia

2061270

Jombang, 30 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan




(Widy Taurus Sandy, SE., M.SM)
NIDN. 0730047903

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen


(Dr. Eminati Pancaningrum, ST., M.SM)
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan baik meskipun banyak kekurangan di dalamnya. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelesaian kuliah strata jenjang 1 program studi Manajemen, laporan ini diharapkan bisa memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan mahasiswa untuk dapat terjun ke dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dengan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Widy Taurus Sandy, SE., MSM selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
4. Bapak Setyo Budi Sasmito dan Bapak Waluyo Rahmat Hidayat selaku Pendamping Lapangan.
5. Segenap staf PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang yang telah ikut membantu dan membimbing penulis selama pelaksanaan KKM.

Penulis menyatakan bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi selama

penyusunan maupun kegiatan selama magang. Namun demikian penulis berharap bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Jombang, 30 Agustus 2023



Riska Amalia

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	9
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	12
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	13
BAB IV KESIMPULAN	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Saran	15
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Kuliah Kerja Magang.....	4
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Stasiun Jombang.....	9
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang.....	18
Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang/Log Book.....	19
Lampiran 3 Dokumentasi.....	26

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang sebagai salah satu syarat kelulusan. KKM merupakan salah satu bentuk pembelajaran mahasiswa yang menunjang program pendidikan STIE PGRI Dewantara Jombang dan program praktikum keteknikan yang terdapat di lapangan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang mengoperasikan layanan kereta api di Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengoperasian layanan transportasi kereta api di seluruh wilayah Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki 9 daerah operasi dan 4 divisi regional, salah satunya yaitu Daerah Operasi 7 Madiun. Stasiun Jombang merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di Kabupaten Jombang dan termasuk ke dalam Daerah Operasi 7 Madiun.

Seperti banyak stasiun kereta api lainnya, Stasiun Jombang juga mengalami pengembangan dan perbaikan dari waktu ke waktu. Hal ini termasuk peningkatan fasilitas dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang terus berkembang. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, Stasiun Jombang harus menunjukkan tingkat pelayanan yang paling penting bagi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya

yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi yang tinggi dengan kualifikasi khusus dibidangnya. Karena SDM adalah faktor utama dalam menunjang bisnis perusahaan di bidang jasa pelayanan.

Permasalahan yang penulis peroleh dari pengamatan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang yaitu ketika *announcer* mengumumkan pengumuman yang penting kepada penumpang, seringkali suara *announcer* kurang terdengar oleh penumpang sehingga menyebabkan penumpang salah naik kereta atau bahkan tertinggal kereta.

Dari uraian penjelasan diatas penulis tertarik untuk membuat judul laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang”. Alasan penulis membuat judul tersebut karena selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, penulis melakukan kegiatan pada bidang pelayanan. Kemudian alasan penulis memilih memilih melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang karena penulis memiliki keinginan kedepannya dapat bekerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.2 Tujuan

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa peserta magang untuk memperoleh pengalaman kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang, serta mempraktekkan teori yang sudah disampaikan selama perkuliahan.

2. Meningkatkan softskill mahasiswa dalam berkomunikasi dan melatih rasa percaya diri serta tanggung jawab selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa magang untuk mengamati sistem pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang.
4. Melatih mental untuk menghadapi dunia kerja kedepannya.

1.3 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari kegiatan Kuliah Kerja Magang bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga memperoleh pengalaman kerja nyata dan bekerja berdampingan dengan orang lain dari disiplin ilmu yang berbeda.
 - b. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dan berusaha menemukan ilmu baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.
 - c. Mengajarkan mahasiswa tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.
 - d. Memperoleh kemampuan praktis di lapangan, sehingga mahasiswa paham kondisi dunia kerja sebenarnya
2. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang
 - a. Menjalin hubungan antara perusahaan dan lembaga pendidikan serta menumbuhkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan dan

bermanfaat bagi pihak yang terlibat yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.

- b. Mendapatkan SDM tambahan dalam bidang pelayanan.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang, yang beralamat di Jl. Basuki Rahmad No.1, Kaliwungu, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Lebih tepatnya berada di seberang Alun-Alun Jombang.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 36 hari kerja yang dimulai dari tanggal 10 Juli 2023 - 18 Agustus 2023. Pelaksanaan magang dilaksanakan dengan diberlakukan sift, yaitu sift pagi pukul 07.00 WIB – 14.00 WIB, sift siang pukul 14.00 WIB – 21.00 WIB, dan Middle pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB.

Table 1.1 Jadwal Kuliah Kerja Magang

No	Kegiatan	Juli			Agustus				
		II	III	IV	I	II	III	IV	V
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja								
2.	Pelaksanaan KKM								
3.	Menyusun laporan								

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Sejarah Stasiun Kereta Api Jombang

Stasiun Kereta Api Jombang atau yang biasa disebut dengan Stasiun Jombang, merupakan salah satu stasiun kereta api yang berada di bawah manajemen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun yang berada pada ketinggian + 43 m di atas permukaan laut. Stasiun ini terletak di Jalan Basuki Rahmat No. 1, Kelurahan Jombatan, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Lokasi stasiun ini berada di selatan alun-alun Jombang.

Bangunan Stasiun Jombang ini merupakan bangunan peninggalan masa Hindia Belanda. Pembangunan stasiun ini bersamaan dengan pembangunan jalur rel kereta api Sidoarjo-Mojokerto-Sembung. Pembangunan jalur tersebut dimulai pada tahun 1880 dan selesai pada tahun 1881 oleh Staatsspoorwegen (SS) perusahaan kereta api milik pemerintah di Hindia Belanda, sepanjang 64 kilometer yang merupakan bagian dari proyek Oosterlijnen atau *State Railway Eastern Lines* (lintas timur).

Dilihat dari fasadnya, stasiun ini mengalami beberapa perubahan sehingga kesan kolonialnya sudah memudar. Perubahan ini terjadi karena adanya penambahan-penambahan sebagai konsekuensi stasiun ini menjadi sebuah stasiun kelas besar. Namun demikian, bila kita sudah

berada di dalam stasiun, jejak kolonial dari stasiun ini masih bisa dijumpai, seperti bangunan emplasemennya dan bangunan pendukung lainnya yang berada di selatan rel kereta api.

Stasiun ini memiliki 9 jalur dengan jalur 2 sebagai sepur lurus arah barat menuju Stasiun Sembung dan arah timur menuju Stasiun Peterongan. Jalur lainnya digunakan sebagai jalur persilangan atau persusulan dengan kereta yang lain yang akan melintas stasiun ini maupun maintenance gerbong kereta api yang mengalami kerusakan.

Dahulu, dari stasiun ini terdapat percabangan jalur menuju Pare hingga Kediri yang menuju ke selatan, dan Ploso hingga Babat ke arah utara. Pembangunan kedua jalur dilakukan oleh dua perusahaan kereta api swasta lainnya, yaitu Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM) dan Babat-Djombang Stoomtram Maatschappij (BDSM). KSM adalah perusahaan kereta api swasta di Hindia Belanda yang mendapat konsesi pada tahun 1894 untuk membangun jalur kereta api ke seputaran Jombang dan Kediri, sedangkan BDSM adalah perusahaan kereta api swasta di Hindia Belanda yang mendapat konsesi pada tahun 1896 untuk membangun jalur kereta api di seputaran Jombang dan Lamongan.

Percabangan yang ke arah selatan terhubung dengan jalur 9, dan KSM pun mendirikan stasiun (Stasiun KSM) di selatan Stasiun Jombang. Sedangkan, percabangan yang ke arah utara terhubung dengan jalur 1, dan percabangannya berada di sebelah timur Stasiun Jombang.

KSM mulai membangun jalur Jombang – Pulorejo – Pelem – Gurah – Pesantren - Kediri sepanjang 50 kilometer pada tahun 1897. Dari jalur ini kemudian bercabang menjadi beberapa jalur lagi, seperti jalur Pesantren-Wates (1897) sepanjang 14 kilometer, jalur Pelem-Papar (1898) sejauh 14 kilometer, jalur Pare-Semanding-Kepung (1898) dengan panjang 12 kilometer, jalur Pulorejo-Ngoro-Kandangan-Kunto (1898-1899) sepanjang 13 kilometer, dan jalur Gurah-Jenkal-Brenggolo-Kawarassan (1898) sejauh 9 kilometer. Tak hanya itu, KSM pun juga menyambungkan ke beberapa jalur lagi dari percabangan yang lainnya, yaitu jalur Semanding-Kencong-Kunto (1899) sepanjang 9 kilometer, dan jalur Brenggolo-Plosoklaten (1900) sejauh 1 kilometer.

Sedangkan, BDSM membangun jalur Jombang-Jombangkota-Jombangpasar (1898-1899) sepanjang 3 kilometer. Kemudian dari Jombang Kota dilanjutkan ke jalur Dolok-Ploso-Kabuh-Ngimbang-Bluluk-Dradah-Babat sepanjang 32 kilometer, yang pembangunannya dimulai pada tahun 1899 dan selesai pada tahun 1902. Dari Ploso juga terhubung dengan PG Ponen pada tahun 1913 sejauh 2 kilometer, dan juga terhubung dengan jalur Krian-Gempolkerep-Ploso yang dibangun oleh Staatsspoorwegen.

Meski jalur yang dibangun oleh BDSM merupakan jalur yang strategis, akan tetapi pengelolaan jalur Jombang- Dolok-Ploso-Kabuh-Ngimbang-Bluluk-Dradah-Babat mulai mengalami kerugian setelah memasuki 20 tahun berjalan. Untuk menutup kerugian tersebut, pada

1903 BDSM menyewakan sebagian asetnya kepada *Nederlandsch-Indische Spoorweg Maatschappij* (NISM) selama 15 tahun dengan nilai kontrak 250.000 gulden.

Selain berada di lintasan utama milik Staatsspoorwegen, Stasiun Jombang juga terhubung dengan sejumlah daerah yang di sebelah selatan dan utaranya berkat KSM dan BDSM. Namun, jalur kereta api yang dibuat oleh KSM dan BDSM sudah tidak aktif lagi untuk saat ini.

2.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia

Visi :

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

Misi :

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Stasiun Jombang

Sumber : Data Stasiun Jombang

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum dari stasiun kereta api Jombang hampir sama dengan stasiun kereta api lainnya, yaitu

1. Kedatangan dan Keberangkatan Kereta Api

Stasiun Kereta Api Jombang merupakan salah satu stasiun besar yang ada di dalam Daop VII Madiun. Semua kereta api yang melintas di Stasiun Jombang pasti akan berhenti di Stasiun Jombang. Kereta api yang melintas di Stasiun Jombang, yaitu KA Sancaka Fakultatif, KA Bima, KA Turangga, KA Commuter Line Dhoho, KA Jayakarta, KA Bangunkarta, KA Mutiara Selatan, KA Pasundan, KA Sancaka, KA Argo Wilis, KA

Argo Semeru, KA Ranggajati, KA Sri Tanjung, KA Logawa, KA Gaya Baru Malam Selatan, dan KA Wijaya Kusuma. Yang bertugas mengatur jalannya kereta ketika kereta akan datang dan akan berangkat yaitu Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA)

2. Penjualan Tiket

Stasiun Jombang memiliki loket penjualan tiket yang melayani pembelian tiket untuk seluruh kereta api yang berangkat dari Jombang baik kereta lokal maupun kereta antar kota. Namun, pembelian tiket di loket hanya untuk tiket *go show* yang dapat dibeli 3 jam sebelum pemberangkatan. Apabila ingin melakukan pembelian tiket kereta api diatas 3 jam pemberangkatan kereta, maka dilakukan pembelian di aplikasi *Access by KAI* dan *loket box*.

3. Pelayanan Pelanggan

Stasiun Jombang juga memiliki divisi pelayanan pelanggan atau biasa disebut dengan *Customer Service*. Kasus yang seringkali ditemukan dari bagian *customer service* ini yaitu pembatalan tiket, *reschedule*, dan permasalahan pada aplikasi *Access by KAI*. Permasalahan pada aplikasi *Access by KAI* yang sering ditemukan yaitu lupa *password*, aplikasi terjadi error, dan pelanggan yang tidak tau cara mengoperasikan aplikasi *Access by KAI*.

4. *Check in* dan *Boarding*

Sebelum naik kereta, penumpang harus melewati proses *check-in* dan *boarding* di Stasiun. Proses *Check in* dan *Boarding* ini melibatkan pemeriksaan tiket, verifikasi identitas, dan pengecekan keberangkatan.

5. Announcer

Stasiun kereta api Jombang juga memiliki announcer yang bertugas untuk menyiarkan kedatangan dan keberangkatan kereta api.

6. Keamanan

Kegiatan keamanan juga dilakukan di stasiun untuk memastikan keamanan penumpang, kargo, serta fasilitas stasiun itu sendiri. Selain itu, petugas keamanan juga memastikan penumpang tidak ada yang salah kereta atau tertinggal kereta dengan meneriakkan ke penumpang agar segera mempersiapkan diri di peron jalur yang akan didatangi kereta api.

7. Kebersihan dan Pemeliharaan

Pemeliharaan kebersihan stasiun dan fasilitasnya juga merupakan kegiatan penting. Ini termasuk membersihkan area stasiun, peron, dan fasilitas umum lainnya.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang	:	10 Juli – 18 Agustus 2023
Hari Magang	:	Senin - Minggu
Libur Magang	:	Kamis
Waktu Magang	:	Senin & Jumat : 14.00 – 21.00 WIB
	:	Selasa & Sabtu : 08.00 – 16.00 WIB
	:	Rabu & Minggu : 07.00 – 14.00 WIB

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang	:	PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang.
Alamat	:	Jl. Basuki Rahmad No.1, Kaliwungu, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM), penulis diberikan tugas untuk membantu proses pelayanan di area *boarding* seperti membantu dalam *Check in Counter & Costumer Mobile*. Pada posisi CIC atau *Check In Counter* penulis melakukan pelayanan seperti membantu mencetakkan tiket, membantu mengarahkan penumpang agar segera melakukan *boarding pass*, dan membantu melakukan *boarding pass*. Pada posisi *Costumer Mobile*, penulis melakukan pelayanan di loket. Pada bidang ini penulis harus sigap apabila ada pelanggan yang datang, penulis harus segera menyapa dan

menanyakan keperluan apa yang akan dilakukan. Biasanya pada posisi ini penulis melakukan promosi agar pelanggan membeli tiket kereta api melalui aplikasi *Access by KAI* dan memandu pelanggan cara untuk memesan tiket melalui aplikasi *Access by KAI*.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Dari hasil pengamatan di tempat magang, permasalahan yang seringkali terjadi yaitu penumpang seringkali tidak mengetahui di mana kereta akan berhenti. Hal ini dikarenakan pada saat *announcer* mengumumkan kedatangan dan keberangkatan kereta yang akan masuk ke jalur, seringkali tidak terdengar oleh penumpang.

Faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan kurang mendengarkan pengumuman yang disampaikan *announcer*, yaitu :

1. Suara *announcer* yang kurang terdengar jelas karena cepatnya intonasi dan efek dari *microphone*.
2. Penumpang yang sedang fokus dengan hal lain sehingga tidak teralalu mendengarkan siaran.
3. Terlalu banyak penumpang di ruang tunggu sehingga menciptakan kebisingan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Aspek pemasaran digunakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen sehingga perusahaan dapat mengetahui produk apa yang harus dibuat, dengan begitu perusahaan dapat menjual produknya. Contoh aspek pemasaran yaitu aspek lingkungan, aspek sumber daya manusia, aspek

pasar dan sebagainya. Tujuan dari aspek pemasaran yaitu untuk meningkatkan penjualan dan laba dalam berbisnis, menguasai atau menganalisa pasar dan lainnya. Tetapi aspek pemasaran butuh strategi pemasaran untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan tidak memakai strategi pemasaran.

Strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang agar tetap dapat menguasai pasar layanan transportasi yaitu dengan memberikan pelayanan pelanggan sebaik mungkin.

Dari permasalahan yang telah penulis temukan di atas, maka solusi yang dapat diberikan dari permasalahan tersebut yaitu dengan menyiarkan ulang secara langsung dihadapan penumpang untuk segera mempersiapkan diri di peron jalur agar secara berulang-ulang, solusi ini cukup efektif namun kurang efisien. Selain itu, petugas juga harus sigap dan melayani dengan ramah apabila terdapat penumpang yang menanyakan kereta akan tiba di jalur yang mana.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dari pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Jombang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM), penulis mendapatkan pengalaman pada bidang pelayanan pelanggan di Stasiun Kereta Api Jombang. Hal ini dapat penulis jadikan sebagai pegangan untuk di dunia kerja kedepannya.
2. Pelayanan yang disediakan oleh Stasiun Kereta Api Jombang sangat beragam, dimulai dari pelayanan pelanggan sebelum keberangkatan kereta api, saat keberangkatan kereta api, dan setelah keberangkatan kereta api.
3. Dari hasil pengamatan penulis permasalahan yang sering terjadi yaitu penumpang sering tertinggal kereta api karena kelalaian dari penumpang itu sendiri.
4. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Stasiun Kereta Api Jombang sudah sangat bagus. Dimulai dari pelayanannya yang baik hingga pegawainya yang ramah.

4.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM), yaitu :

1. Bagi Stasiun Kereta Api Jombang
 - a. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) untuk mencoba di beberapa bidang guna memperluas pengetahuan mahasiswa.
2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang
 - a. Diharapkan STIE PGRI Dewantara Jombang selalu menjaga keharmonisan hubungan dengan perusahaan agar dapat digunakan sebagai tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang untuk selanjutnya.
 - b. Hendaknya STIE PGRI Dewantara Jombang memberikan buku panduan yang isinya lengkap dan jelas agar tidak membingungkan mahasiswa. Karena terdapat beberapa penjelasan yang kurang lengkap dan terpotong.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainia, F. (2021). *OPERASIONAL BONGKAR MUAT TERMINAL JAMRUD PT PELINDO MULTI TERMINAL*, 1.
- Kusumo, B. E. (2017, Juli 26). *Stasiun Kereta Api Jombang*. Dipetik Agustus 25, 2023, dari <http://kekunaan.blogspot.com/2017/07/stasiun-kereta-api-jombang.html>
- Malik Ibrahim, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN. 176.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



Nomor : 09/VIII/JG4040/KAI/2023

Jombang, 30 Agustus 2023

Kepada:

Riska Amalia

STIE PGRI Dewantara

Jombang

Perihal : Keterangan Magang

Yang bertanda tangan dibawah ini Stasiun Besar C Jombang, menerangkan bahwa :

Nama : Riska Amalia
No. Induk : 2061270
Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang
Jurusan : Manajemen Pemasaran 2020
Alamat : Jln. Prof. Muh. Yamin No. 77 Jombang

Telah melaksanakan magang di Stasiun Besar C Jombang sejak tanggal 10 Juli – 18 Agustus 2023 dan dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggungjawab.

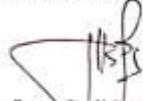
Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Stasiun Besar C Jombang

Kepala Stasiun Besar Jombang



Supervisor Customer Care Stasiun Jombang


Setyo Budi Sasmito
NIPP. 56083

Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang/Log Book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

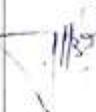
Nama : Riska Amalia
 NIM : 2061270
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Tempat KKM : PT Kereta Api Indonesia (Stasiun Jombang)
 Bagian/Bidang : CIC & Customer Mobile

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	Senin, 10 Juli 2023	1. Perkenalan dengan rekan kerja 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu mengarahkan penumpang untuk mencetak tiket	
	Selasa, 11 Juli 2023	1. Membantu melakukan pengecekan tiket 2. Membantu mengarahkan penumpang untuk mencetak tiket	
	Rabu, 12 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Membantu penumpang membuat tiket infant	
	Kamis, 13 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Jumat, 14 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	

	Sabtu, 15 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Membantu penumpang membuat tiket infant 	
	Minggu, 16 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 	
II	Senin, 17 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 	
	Selasa, 18 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Memberikan arahan kepada pelanggan untuk mendownload aplikasi Access by KAI 4. Membantu pelanggan melakukan pembelian tiket kereta di aplikasi Access by KAI 	
	Rabu, 19 Juli 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 	
	Kamis, 20 Juli 2023	Libur	
	Jumat,	1. Memberikan arahan untuk	

	21 Juli 2023	penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Membantu penumpang membuat tiket infant di mesin tiket	
	Sabtu, 22 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Memberikan arahan kepada pelanggan agar mendownload aplikasi Access by KAI 5. Membantu pelanggan melakukan pembelian tiket kereta api melalui aplikasi Access by KAI	
	Minggu, 23 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Melayani pelanggan yang menanyakan jadwal kereta dan harga tiket kereta 5. Memberikan arahan kepada pelanggan tentang penggunaan aplikasi Access by KAI	
III	Senin, 24 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Selasa, 25 Juli 2023	1. Merayakan hari anak 2. Membantu melakukan pengecekan tiket	

		3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Rabu, 26 Juli 2023	Libur	
	Kamis, 27 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Melayani pelanggan yang menanyakan jadwal kereta dan harga tiket kereta 5. Memberikan arahan kepada pelanggan tentang penggunaan aplikasi Access by KAI	
	Jumat, 28 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Melayani pelanggan yang menanyakan jadwal kereta dan harga tiket kereta	
	Sabtu, 29 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Minggu, 30 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Melayani pelanggan yang menanyakan jadwal kereta dan harga tiket kereta 5. Memberikan arahan kepada pelanggan tentang penggunaan	

		aplikasi Access by KAI	
IV	Senin, 31 Juli 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Selasa, 1 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Rabu, 2 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Kamis, 3 Agustus 2023	Libur	
	Jumat, 4 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Sabtu, 5 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Minggu, 6 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Melayani pelanggan yang	

		menanyakan jadwal kereta dan harga tiket kereta 5. Memberikan arahan kepada pelanggan tentang penggunaan aplikasi Access by KAI	
V	Senin, 7 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Selasa, 8 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Rabu, 9 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Kamis, 10 Agustus 2023	Libur	
	Jumat, 11 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Sabtu, 12 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Minggu, 13 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan	

		pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
VI	Senin, 14 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Selasa, 15 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Rabu, 16 Agustus 2023	1. Memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 2. Membantu melakukan pengecekan tiket 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Kamis, 17 Agustus 2023	1. Membantu melakukan pengecekan tiket 2. Membantu penumpang untuk mencetak tiket	
	Jumat, 18 Agustus 2023	1. Membantu melakukan pengecekan tiket 2. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 3. Berpamitan dengan rekan-rekan kerja	

Jombang, 30 Agustus 2023
Pendamping Lapangan



Lampiran 3 Dokumentasi

1. Membantu melakukan pengecekan tiket



2. Melakukan siaran



3. Membantu *boarding pass* tiket



4. Merayakan hari anak



5. Membantu melakukan edukasi di Stasiun Sumobito



6. Foto Bersama



