

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



Oleh :

Wandya Arum Ningtias 2061295

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

2023

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



Oleh :

Wandya Arum Ningtias 2061295

Jombang, 30 Agustus 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Lapangan




Aminn, M.Si

NIDN – 8931840022

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, S.ST., MSM

NIDN – 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt karena berkat hidayah dan taufiknya saya mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Jombang”

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak 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 Kepala Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Aminin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan
4. Bapak Tomi Dwi Pemana selaku Pendamping Lapangan
5. Bapak Waluyo Rahmat selaku Pemberi Bimbingan
6. Bapak Setyo Budi Sasmito selaku Pemberi Bimbingan

Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) digunakan untuk memenuhi syarat untuk menyusun Skripsi. Selain itu Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) bertujuan untuk menerapkan mata kuliah yang telah didapatkan dan dipelajari di perguruan tinggi pada dunia kerja dalam dunia kerja di perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Jombang. Pada laporan magang ini kemungkinan sangat banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran

akan diterima dengan senang hati dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar supaya lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Jombang dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 30 Agustus 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Wandy' or similar, written in a cursive style.

Wandya Arum Ningtias

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	5
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	7
2.1 Sejarah Perusahaan	7
2.2 Strukur Organisasi Perusahaan	10
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	11
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	14
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang	14
3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang	15
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Draft Dinas Mahasiswa Magang	6
Gambar 2 Stuktur Organisas Stasiun Jombang.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Pelaksanaan Magang.....	6
Tabel 2.1 Tabel Keterangan Jobdesk.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Telah Melaksanakan Magang	21
Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang / Loogbook	22
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM).....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan program kegiatan yang dikemas dalam sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Kuliah Kerja Magang adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian professional yang memadukan secara sistematis dan sikron antara program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dengan penugasan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung di dunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian professional dalam sebuah pekerjaan tertentu.

Kegiatan pembelajaran yang dilakukan di perguruan tinggi masih pada tahap pemberian teori dan praktek dalam skala kecil. Agar mahasiswa dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di dunia kerja, maka dari itu mahasiswa harus melakukan kegiatan pelatihan kerja secara langsung dilembaga atau instansi yang sesuai dengan program studi yang ditempuh. Salah satu program yang dapat ditempuh agar dapat mewujudkan hal tersebut dengan melakukan Kuliah Kerja Magang (KMM). Kuliah Kerja Magang adalah salah satu kegiatan akademik yang dilakukan oleh mahasiswa dan mahasiswi dengan melakukan pelatihan kerja secara

langsung agar dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa pembelajaran di bangku kuliah pada suatu lembaga atau instansi yang dituju.

Stasiun Jombang merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di Kaliwungu, Jombang, termasuk dalam Daerah Operasi 7 Madiun pada ketinggian +43 m dengan jarak 757 km sebelah barat laut dari Jakarta Kota, 627 km sebelah timur dari Bandung, dan 71 km sebelah barat dari Surabaya Kota. Dimana Stasiun Jombang memiliki banyak fasilitas yang bersih dan nyaman digunakan pelanggan atau penumpang. Yang memiliki jenis-jenis fasilitas yang harus disediakan oleh pihak pengelola stasiun KA adalah parkir kendaraan, loket penjualan tiket, jumlah tempat duduk dan ruang tunggu, toilet yang bersih, jadwal keberangkatan dan kedatangan, jasa porter, mushola, ruangan menyusui, toilet difable, fasilitas konektivitas dan adanya layanan angkutan umum pengumpan di sekitar stasiun

Stasiun Jombang selalu memperhatikan SOP pelayanan kepada pelanggan atau penumpang, sehingga pelanggan bisa merasakan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai dan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Dalam prakteknya sekarang sudah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki aplikasi “KAI Access” yang sekarang sudah berubah nama menjadi “Access by KAI” yang tentunya lebih memudahkan pelanggan kereta api dalam pemesanan tiket dan pembayaran secara online, pengubahan jadwal kereta jarak jauh, refund tiket secara online sehingga

lebih praktis dan efisien. Dimana sangat kita ketahui transportasi darat seperti kereta api ini sangat banyak peminatnya untuk dipilih masyarakat dalam melakukan perjalanan lokal maupun jarak jauh.

Setelah mempertimbangkan beberapa hal serta berdasarkan izin dari program studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang maka penulis berkeinginan untuk melakukan Kuliah Kerja Magang di Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi 7 Madiun. Penulis beranggapan bahwa dengan memilih dan mengikuti Kuliah Kerja Magang dapat mengetahui dan memahami kondisi dan sistem pelayanan di dunia kerja secara langsung. Penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan Kuliah Kerja Magang di Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi 7 Madiun, sehingga penulis tertarik mengambil judul tentang “ Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Jombang”

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa peserta magang untuk memperoleh pengalaman kerja di Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi serta memaktekkan teori yang sudah disampaikan selama perkuliahan.
2. Meningkatkan pengetahuan mahasiswa melalui pengalaman kerja yang diperoleh selama kegiatan berlangsung sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.

3. Meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa dalam berkomunikasi dan rasa percaya diri serta tanggung jawab yang diberikan.
4. Membentuk mental mahasiswa saat terjun dilapangan secara langsung.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat yang diperoleh dari KKM bagi pihak-pihak yang terkait seperti :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah ilmu pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata dan bekerja sama dengan orang lain dengan disiplin, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.
 - b. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan mencoba menerapkan dilingkungan kerja serta menemukan sesuatu yang baru dan belum diperoleh di perkuliahan.
 - c. Menambah pengalaman di bidang marketing produk atau jasa dan pelayanan jasa yang benar dan bertanggung jawab.
 - d. Dengan menjalani KKM, mahasiswa dapat mengevaluasi apakah karier di bidang tersebut sesuai untuk mereka atau tidak sebelum mereka memasuki dunia kerja sepenuhnya.

2. Bagi Lembaga Perguruan

- a. Menjalin hubungan dan kerja sama yang baik antara STIE PGRI Dewantara dengan perusahaan tempat Kuliah Kerja Magang.
- b. Mengetahui dan menilai kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mempraktekkan ilmu yang diperoleh di masa perkuliahan.

3. Bagi Lembaga Instansi

- a. Membantu meringankan kegiatan pelayanan pelanggan atau penumpang dan marketing aplikasi “*Acces by KAI*” di Stasiun Jombang
- b. Menjalin hubungan yang teratur antara perusahaan dan lembaga pendidikan serta menumbuhkan dan menumbukan kerja sama yang menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak terlibat yaitu Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi 7 dengan STIE PGRI Dewantara

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi 7. Jalan Basuki Rahmad No. 1, Kaliwungu, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, 61419. Alasan saya memilih tempat ini yaitu untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman kerja yang dilakukan di Stasiun Jombang.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang yang berada di Stasiun Jombang Wilayah Daop 7. Yang dilakukan selama satu bulan dan dimulai pada tanggal 10 Juli – 18 Agustus 2023. Adapun jam kerja dibagi menjadi 3 bagian yaitu :

1. Shift Pagi (P) : 07.00 – 14.00 WIB
2. Middle : 08.00 – 14.00 WIB
3. Shift Siang (S) : 14.00 – 21.00 WIB

Tabel 1 Tabel Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Juli			Agustus		
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja						
2.	Pelaksanaan KKM						
3.	Pengumpulan Data						

DRAFT DINAS MAHASISWA MAGANG STIE PGRI DEWANTARA
JOMBANG
STASIUN JOMBANG
Jl. Basuki Rahmad No.1, Kaliwungu, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang,
Jawa Timur 61419

NAMA	JULI																														
	TANGGAL																														
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
Wandya	P	S	P	S	P	S	P	P	S	M	P	S	M	P	P	M	L	P	S	M	P										
NAMA	AGUSTUS																														
	TANGGAL																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18													
Wandya	P	S	M	P	S	M	P	P	S	M	P	S	M	M	P	S	M	P													

Gambar 1. Draft Dinas Mahasiswa Magang

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang selanjutnya disingkat sebagai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berdiri pada tanggal 28 September 1945 yang memiliki kantor pusat di lokasi Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung, merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan atau transportasi kereta api meliputi barang maupun penumpang di Indonesia

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. Karena kereta api dinilai masyarakat menjadi angkutan yang nyaman untuk bepergian jarak jauh karena harganya yang lebih ekonomis dibandingkan dengan pesawat. Pemesanan tiket kereta api dapat dilakukan dengan mudah dan aman melalui sambungan internet atau biasa disebut dengan reservasi online. Pelayanan tersebut telah diperkenalkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sejak Agustus 2012 silam. Melalui website www.kereta-api.co.id dan juga dapat melalui aplikasi KAI *Access* sejak 2014. Layanan ini telah memberikan dampak ekonomis yang cukup signifikan dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada para pengguna website dan aplikasi layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Berbagai macam fasilitas yang sesuai harga dan perekonomian masyarakat yaitu fasilitas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang terdiri dari, KA Eksekutif, KA Bisnis, KA Campuran (Eksekutif, bisnis, ekonomi), KA

Ekonomi, KA Lokal, KRL. Di setiap macam kereta tersebut, memiliki fasilitas yang berbeda mulai dari yang murah dan mahal untuk harga tiket perorangnya dan harga tersebut sudah sesuai dengan fasilitas yang berbeda.

Selanjutnya disini saya kan membahas sejarah pada Stasiun Jombang. Pada Stasiun Jombang (JG) merupakan stasiun kereta api yang terletak di Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 1, Jombatan, Jombang, Jombang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +44 m ini berada di Daerah Operasi VII Madiun. Stasiun Jombang terletak di seberang alun-alun kota. Dari stasiun ini, terdapat bekas percabangan jalur yang akan berakhir di Tuban melalui Babat ke utara dan Kediri di selatan melalui Pare. Jalur ini juga mempunyai cabang di Tuban menuju Merakurak dan Rembang.

Pada catatan sejarah masih ada sisa masa kejayaan perkeretapiian di Jombang. Dibangun pada era penjajahan Belanda, sampai saat ini bangunannya masih utuh meski telah berubah fungsi. Salah satunya adalah Stasiun Jombang Kota yang berdiri tepat di sebelah selatan jalan yang kini disebut Jalan Seroja. Tak jauh dari kompleks Pasar Legi Citra Niaga Jombang. Berbentuk bangunan sepanjang 70 meter dengan lebar 40 meter dan bertinggi lebih dari lima meter, bangunan ini berdiri dan menghadap arah utara.

Jika dilihat sekilas, bangunan ini mungkin hanya terlihat layaknya rumah kuno saja. Atapnya ditutup genteng lama yang hingga kini masih belum diganti, pertanda kuatnya bangunan. Sementara temboknya dibangun dari struktur batu bata kokoh yang sangat tebal, di bagian bawah tembok dipasang ornamen kerikil yang disusun rapi khas bangunan era kolonial. Ada empat

pintu di bagian luar yang masih terjaga kondisinya hingga kini dan belasan jendela lainnya. Pintu di bagian luar menghubungkan dengan ruangan masing-masing serta dua pintu di bagian dalam yang menghubungkan masing-masing ruangan. Di dalam gedung ini ada lima ruangan

Beberapa benda yang bisa menunjukkan jika bangunan ini adalah bekas stasiun adalah tulisan yang terletak di sudut atas bagian timur bangunan ini yang berbunyi Jombang Kota +37. Selain itu papan aset milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di sebelah pintu utara juga beberapa kotak tua di dalam gedung. Nama stasiun ini dulunya adalah Stasiun Jombang Kota yang biasa disingkat (JGK). Sedangkan lambang +37 menyatakan jika bangunan ini berdiri di atas ketinggian 37 meter dari permukaan laut. Dari data yang berhasil didapat dari PT KAI, stasiun ini dibuka bersamaan dengan selesainya segmen Jombang–Jombang Kota pada tanggal 1 Januari 1898 dan dilanjut menuju Dolok pada tanggal 16 Agustus 1899. Dan operasionalnya di bawah perusahaan kolonial Babat Djombang Stroomtram Maatschappij (BDSM).

Selanjutnya Jalur Kereta apinya juga memiliki jalur pendek sejumlah 800 meter menuju kota Jombang. Yang dioperasikan oleh Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM). Hingga akhirnya diakuisisi perusahaan kolonial lain yakni Staatsspoorwegen pada 1 Desember 1916. Stasiun ini sendiri dilanjutkan pengelolaannya setelah Indonesia merdeka. Sempat melayani sejumlah perjalanan orang hingga barang dari Jombang-Babat, penutupan stasiun ini dilakukan pada tahun 1980 sejalan dengan penutupan jalur Jombang-Babat untuk kereta api. Demikianlah sejarah Stasiun Jombang.

Stasiun Jombang memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

❖ **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 penegembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2 Stuktur Organisas Stasiun Jombang

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang transportasi kereta api. Sebagai perusahaan yang memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki berbagai kegiatan umum, antara lain yaitu pengoperasian Kereta Penumpang, mengoperasikan berbagai jenis kereta penumpang, mulai dari kereta ekonomi, bisnis, hingga eksekutif. Ini termasuk layanan kereta api jarak jauh dan kereta komuter di beberapa kota besar. Pengoperasian Kereta Barang, selain mengangkut penumpang, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga memiliki layanan pengangkutan barang melalui jaringan keretanya, pemeliharaan Infrastruktur, bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan perawatan infrastruktur kereta api, termasuk rel, stasiun, peralatan sinyal, dan lainnya. Perusahaan ini juga berperan dalam pembangunan infrastruktur baru, seperti jalur kereta api baru, pembangunan atau renovasi stasiun, dan lain-lain. Juga melakukan layanan pendukung memiliki beberapa layanan pendukung, seperti penyewaan ruang di stasiun, layanan logistik, dan lainnya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga melakukan penyuluhan dan pendidikan sebagai bagian dari tanggung jawab sosialnya, sering mengadakan program penyuluhan dan pendidikan kepada masyarakat mengenai keselamatan di perlintasan kereta api dan pentingnya menggunakan layanan transportasi publik.

Kemudian selanjutnya kegiatan umum yang dilakukan setiap harinya di Stasin Jombang yaitu melakukan pelayanan kepada pelanggan atau penumpang KA dengan memperhatikan SOP, kegiatan umum yang dilakukan yaitu terbagi di beberapa bagian posisi kerja :

Tabel 2 1 Tabel Keterangan Jobdesk

No	Jobdesk	Deskripsi Jobdesk
1.	<i>Passanger Service</i>	Petugas boarding bertugas mengecek tiket dan kartu identitas saat akan naik kereta api. Apabila sudah sesuai maka penumpang akan lolos boarding dan dapat menuju ke tahapan selanjutnya, yakni peron kedatangan kereta api. Kepada petugas boarding, penumpang bisa bertanya terkait jadwal maupun posisi jalur kedatangan keretamu saat di stasiun.
2.	<i>Customer Service On Station</i>	CSOS memiliki tugas untuk memberikan layanan informasi dan menangani keluhan pelanggan di stasiun. CSOS harus memiliki jiwa melayani yang tinggi, cepat tanggap, dan mengerti kebutuhan pelanggan. Jika penumpang atau pelanggan KA membutuhkan informasi terkait layanan, program-program KAI, keluhan, saran, serta kritik, kamu dapat menemui petugas CSOS.
3.	Kondektur	Kondektur kereta api yang biasa menyapa dan mengecek tiket pelanggan. Seorang kondektur harus mampu berinteraksi dengan pelanggan termasuk untuk menerima masukan maupun keluhan. Kondektur juga memiliki wewenang untuk menyelesaikan keluhan pelanggan saat dalam perjalanan kereta api. Apabila butuh informasi atau ingin menyampaikan keluhan, kamu bisa menghubungi nomor telepon yang tertera pada dinding setiap ujung kereta.
4	Masinis	Mengoperasikan kereta api. Masinis bertanggung jawab untuk mengoperasikan kereta api dengan menggunakan kontrol dan sistem pengendalian yang ada, memantau kondisi teknis kereta dan berkomunikasi dengan petugas stasiun, serta menghadapi situasi darurat.
5	<i>Ticketing Officer</i>	Melayani penjualan tiket di stasiun maupun di lokasi yang ditentukan Perusahaan. Melayani penjualan tiket sesuai dengan ketentuan Perusahaan. Bertanggungjawab atas pengelolaan uang transaksi penjualan tiket. Melayani kebutuhan informasi terkait layanan penjualan tiket.
6	PPKA (Pengatur	PPKA juga memberikan tugas kepada rumah sinyal, menjaga pintu perlintasan, menjaga wesel, petugas boarding, untuk ikut

	Perjalanan Kereta Api)	aktif dalam menjamin perjalanan Kereta Api agar berjalan dengan aman dan selamat sampai tujuan.
7	PAP (Pengawas Peron)	Merupakan pembantu PPKA dalam melaksanakan tugas pengaturan perjalanan kereta api dan langsir serta bertanggung jawab atas urusan administrasi perjalanan kereta api.
8	PKD (Petugas Keamanan Dalam)	PKD memiliki tanggung jawab atas keamanan stasiun. Seorang PKD bertugas untuk mengontrol kondisi stasiun. Mereka juga mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada penumpang yakni memberikan informasi yang akurat bila penumpang bertanya. Oleh karena itu, seorang PKD juga dibekali dengan pengetahuan seputar fasilitas di stasiun dan jadwal keberangkatan kereta api. Apabila ada kejadian yang mengganggu keamanan dan keselamatan di stasiun, penumpang KA bisa menghubungi PKD yang bertugas.
8	Porter	Porter bekerja di lingkungan stasiun kereta api, Status pekerjaan porter di stasiun adalah pekerja lepas yang dikoordinasikan oleh seorang ketua. kehadiran porter dinilai sangat membantu penumpang dalam membawa barang berat dan memerlukan bantuan.
9	Petugas Kebersihan	Petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kereta api dan menjaga fasilitas/peralatan di seluruh area stasiun.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang : 10 Juli – 18 Agustus 2023

Waktu Magang : Shift pagi : 07.00 – 14.00 WIB

Middle : 08.00 – 16.00 WIB

Shift Siang : 14.00 – 21.00 WIB

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di

Stasiun Jombang Wilayah Daerah Operasi 7

Alamat : Jl. Basuki Rahmad No.1, Kaliwungu, Kec.

Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419

Dalam proses Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kereta Api Jombang Wilayah Daerah Operasi 7, penulis di tugaskan di bidang pelayanan jasa dan pemasaran produk lebih tepatnya difokuskan pada pelayanan area boarding meliputi CIC dan *Customer Service Mobile*. Dimana CIC (*Check-In Counter*) adalah di bagian boarding untuk membantu mengecek tiket dan kartu identitas calon penumpang KA dan ditugaskan menjadi *Customer Service Mobile* yaitu pelayanan secara langsung terhadap penumpang atau pelanggan di mana dalam pelayanan langsung membantu mempromosikan produk PT. Kereta

Api Indonesia (Persero) yaitu aplikasi “Acces by KAI” kepada para pelanggan atau calon penumpang yang belum memiliki aplikasi tersebut. Mahasiswa juga ditugaskan untuk melakukan siaran informasi boarding pass tiket di area boarding. Mahasiswa untuk membantu mengingatkan penumpang untuk bergeser di jalur KA dan mengarahkan dan memberi informasi kepada penumpang mengenai aturan, kebijakan terbaru dan lainnya. Mahasiswa juga ditugaskan untuk membantu kendala apabila pelanggan ada masalah terhadap pemesanan dan pembelian tiket online di aplikasi “Acces By KAI”.

Penulis melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan waktu kerja di Stasiun KA Jombang yaitu enam hari kerja dalam seminggu, dimana jadwal terdapat shift pagi, middle, siang dan untuk jadwal libur di hari selasa. Untuk ketentuan seragam atau pakaian yang harus dikenakan oleh penulis saat melakukan magang adalah pada menggunakan celana kain, kemeja dan jas almamater.

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Stasiun kereta api merupakan salah satu tempat transit penting yang menghubungkan berbagai daerah melalui jalur kereta. Seperti halnya dengan terminal atau pelabuhan, stasiun kereta api memiliki sejumlah kendala yang mungkin dihadapi, antara lain:

1. Masalah Aplikasi yang terkadang lemot pada saat digunakan, dimana hal tersebut menjadi penghambat kelancaran aktivitas pelanggan melalui aplikasi
2. Keterlambatan Kereta, hal ini bisa disebabkan oleh berbagai alasan, mulai dari masalah teknis, cuaca buruk, hingga gangguan di jalur kereta.
3. Kepadatan penumpang kereta lokal, dimana sering terjadi penumpang KA lokal yang terlambat
4. Calon penumpang KA yang tidak memperhatikan siaran atau pengumuman informasi
5. Penumpang KA salah naik kereta
6. Pemesanan tiket, Masalah seperti sistem pemesanan yang rumit, antrian panjang di loket, atau kesalahan dalam penerbitan tiket bisa menjadi kendala bagi penumpang.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Dari beberapa temuan kendala yang dihadapi maka solusi dalam meminimalisir kendala yang terjadi yaitu :

1. Memperbaiki server Aplikasi “*Acces by KAI*” sehingga lebih mudah digunakan dan tidak terjadi server down, dan tentunya lebih nyaman ketika digunakan
2. Pada saat terjadi keterlambatan yang cukup lama pada kereta jarak jauh, maka untuk segera mengatasi hal tersebut yaitu memberikan informasi pengumuman terjadinya keterlambatan dan himbauannya

3. Pada saat terjadi, kepadatan penumpang dan area ruang tunggu menjadi tidak kondusif yaitu dengan cara terus menginformasikan secara berulang kepada pelanggan, sehingga penumpang tidak salah menerima informasi
4. Pada saat banyak penumpang yang tidak mau mendengarkan informasi, yaitu dengan solusi melakukan siaran di area boarding pas tiket
5. solusi dari penumpang yang salah naik kereta yaitu dengan memberikan arahan dan solusi untuk memesan tiket di keberangkatan selanjutnya
6. Permasalahan tiket, apabila terjadi kendala tiket yang sudah di pesan dan di bayar tidak muncul, maka langsung diarahkan ke ruangan Customer Service Stasiun, dimana membantu penumpang KA untuk solusi pembelian tiket dan lainnya, jika memang

Mengatasi kendala-kendala di atas memerlukan koordinasi dan himbuan yang dapat meminimalisir kendala-kendala yang dihadapi dan tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan penumpang kereta api.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari pelaksanaan magang yang dilakukan di Stasiun Jombang wilayah Daerah Operasi 7 Madiun, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan memegang peranan penting dalam keberhasilan operasional stasiun. Berikut adalah poin-poin utama kesimpulan dari magang ini:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan, berdasarkan survei yang dilakukan, mayoritas pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf stasiun, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
2. Faktor pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan staf menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan. Penundaan kereta dan kurangnya informasi yang jelas sering menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan.
3. Fasilitas stasiun meskipun fasilitas dasar seperti kursi tunggu dan toilet sudah memadai, pelanggan mengharapkan adanya peningkatan seperti akses *Wi-Fi* gratis, area tunggu yang lebih nyaman, dan tanda arah yang lebih jelas.
4. Tantangan utama, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi adalah meningkatkan pelayanan di saat-saat waktu sibuk, seperti pada akhir

pekan dan hari libur nasional, ketika jumlah penumpang meningkat pesat.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan selama magang, untuk kendala-kendala yang terjadi untuk lebih di minimalisir dan disarankan agar pihak Stasiun Jombang meningkatkan pelatihan bagi staf, memperbarui fasilitas, seperti menambah jasa penitipan barang serta memperluas area pelayanan untuk mengakomodasi jumlah penumpang yang meningkat pada waktu-waktu tertentu. Disarankan juga bagi STIE PGRI Dewantara Jombang selalu menjaga keharmonisan hubungan dengan perusahaann supaya dapat digunakan sebagai tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magnag selanjutnya. Dan saran penulis yang dapat disampaikan adalah bahwa penulis sangat berterimakasih telah memberikan peluang bagi penulis untuk praktek mengaplikasikan teori yang didapat di bangku perkuliahan, mencari pengetahuan baru di dunia kerja dan mendapatkan bimbingan yang baik selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM).

DAFTAR PUSTAKA

- Beni Rahmat, A. F. (2022, Desember 10). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Indonesia*. Retrieved from PUBLICNESS: <https://publicness.ppj.unp.ac.id/index.php/publicness/article/download/52/72>
- Levyde, L. (2018, November). Retrieved from Kuliatas Pelayanan Kereta Api dengan pendapatan pengalaman dan dambaknya pada kepercayaan penumpang: <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/download/728/pdf>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Telah Melaksanakan Magang



Nomor : 09/VIII/JG4040/KAI/2023 Jombang, 30 Agustus 2023

Kepada:
Wandya Arum Ningtias
STIE PGRI Dewantara
Jombang

Perihal : Keterangan Magang

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

Nama : Wandya Arum Ningtias
No. Induk : 2061295
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

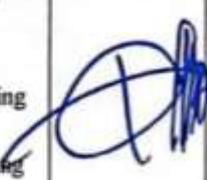
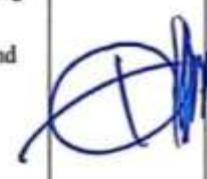
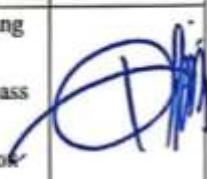
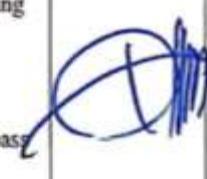
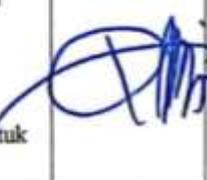


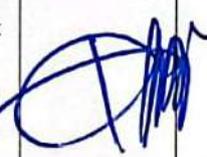
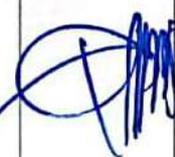
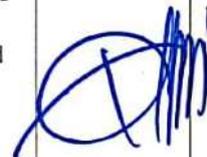
Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang / Loogbook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

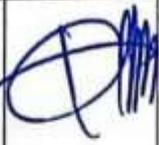
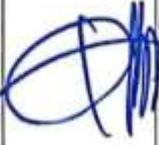
Nama : Wandya Arum Ningtias
 NIM : 2061295
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Jombang
 Bagian/Bidang : CIC & Customer Service Mobile

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	Senin 10 Juli 2023	1. Perkenalan dengan rekan kerja Stasiun KA Jombang 2. Orientasi pengenalan area kerja yang ada di Stasiun KA Jombang 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA	
	Selasa 11 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket	
	Rabu 12 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box 3. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 4. Melakukan siaran boarding pass tiket	
	Kamis 13 Juli 2023	1. Melakukan siaran boarding pass tiket 2. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box 3. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket	

		4. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA	
	Jum'at 14 Juli 2023	1. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box 2. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 4. Membantu mengecek printer tiket di loket box	
	Sabtu 15 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu memberikan informasi refund tiket KA 3. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 4. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 5. Membantu melakukan pengecekan tiket	
	Minggu 16 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu mengecek printer di loket box 4. Membantu melakukan pengecekan tiket	
II	Senin 17 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 3. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 4. Membantu melakukan pengecekan tiket	
	Selasa 18 Juli 2023	Libur	
	Rabu 19 Juli 2023	1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI"	

		4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI"	
	Kamis 20 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA 2. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 3. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu menjadi customer mobile di area loket	
	Jum'at 21 Juli 2023	1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI"	
	Sabtu 22 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu memberikan informasi refund tiket KA 3. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 4. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 5. Membantu melakukan pengecekan tiket	
	Minggu 23 Juli 2023	1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 5. Membantu memberi informasi tiket dan jadwal keberangkatan kereta pada pelanggan	
III	Senin 24 Juli 2023	1. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA	

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 3. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu menjadi customer mobile di area loket 	
Selasa 25 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ikut serta dalam perayaan Hari Anak 2023 dengan acara lomba mewarnai 2. Membantu mendokumentasikan kegiatan lomba mewarnai 3. Membantu penumpang untuk mencetak tiket 4. Membantu melakukan pengecekan tiket 		
Rabu 26 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetak tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 5. Membantu memberi informasi tiket dan jadwal keberangkatan kereta pada pelanggan 6. Membantu melakukan pengecekan tiket penumpang KA 		
Kamis 27 Juli 2023	Libur		
Jum'at 28 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetak tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 		
Sabtu 29 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melakukan siaran boarding pass tiket 2. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box 		

		<p>3. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket</p> <p>4. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA</p>	
	Minggu 30 Juli 2023	<p>1. Membantu menjadi customer mobile di area loket</p> <p>2. Membantu mencetakkan tiket calon penumpang KA</p> <p>3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI"</p> <p>4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI"</p> <p>5. Membantu memberi informasi tiket dan jadwal keberangkatan kereta pada pelanggan</p> <p>6. Membantu melakukan pengecekan tiket penumpang KA</p>	
IV	Senin 31 Juli 2023	<p>1. Melakukan siaran boarding pass tiket</p> <p>2. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box</p> <p>3. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket</p> <p>4. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA</p> <p>5. Membantu mengantar penumpang lansia untuk pembelian tiket di loket</p>	
	Selasa 01 Agustus 2023	Libur	
	Rabu 02 Agustus 2023	<p>1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA</p> <p>2. Melakukan siaran boarding pass tiket</p> <p>2. Membantu penumpang untuk membuat tiket infant di loket box</p> <p>4. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket</p> <p>5. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI"</p>	

	Kamis 03 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetak tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Membantu mengecek printer tiket di loket box 	
	Jumat 04 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu melakukan pengecekan tiket 2. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu mencetak tiket penumpang KA 	
	Sabtu 05 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan siaran boarding pass tiket 2. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu mencetak tiket penumpang KA 4. Membantu melakukan pengecekan tiket dan memberitahu informasi jalur KA 	
	Minggu 06 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu menjadi customer mobile di area loket 2. Membantu mencetak tiket calon penumpang KA 3. Membantu mengarahkan pelanggan untuk mendownload aplikasi "Acces by KAI" 4. Membantu mengarahkan pelanggan dalam pembelian tiket KA di Aplikasi "Acces by KAI" 5. Membantu memberi informasi tiket dan jadwal keberangkatan kereta pada pelanggan 	
V	Senin 07 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan siaran boarding pass tiket 2. Membantu memberikan arahan untuk penumpang agar segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu mencetak tiket penumpang KA 	
	Selasa 08 Agustus 2023	Libur	
	Rabu	1. Membantu mencetak tiket penumpang KA	

	09 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 2. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 3. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 4. Membantu melakukan pengecekan tiket 	
	Kamis 10 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Membantu mengarahkan penumpang untuk bergeser ke jalur KA 	
	Jum'at 11 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu memberikan informasi refund tiket KA 3. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 4. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 5. Membantu melakukan pengecekan tiket 	
	Sabtu 12 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 	
	Minggu 13 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 3. Membantu penumpang membuat melihat jadwal dan ketersediaan kereta jarak jauh di loket box 4. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 5. Membantu melakukan pengecekan tiket 	
VI	Senin 14 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Membantu mengecek printer tiket di loket box 	
	Setiasa	Libur	

	15 Agustus 2023	
Rabu 16 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Membantu penumpang membuat tiket infant di loket box 3. Melakukan siaran informasi boarding pass tiket 4. Membantu melakukan pengecekan tiket 	
Kamis 17 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan mengarahkan penumpang untuk segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Membantu dokumentasi kegiatan Upacara 17 Agustus 2023 memperingati hari kemerdekaan Indonesia 	
Jum'at 18 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu mencetakkan tiket penumpang KA 2. Melakukan mengarahkan penumpang untuk segera melakukan boarding pass tiket 3. Membantu melakukan pengecekan tiket 4. Berpamitan dengan rekan kerja di tanggal terakhir KKM 	

Jombang, 18 Agustus 2023
 Pendamping Lapangan
 Widyaiswara Kepala Stasiun Jombang



Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM)



Membantu mencetak tiket penumpang KA



Membantu melakukan pengecekan tiket atau Check- in tiket



Membantu melakukan siaran boarding pass tiket





SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Wandya Arum Ningtias
NIM : 2061295
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Magang : PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Alamat Tempat Magang : Jl. Basuki Rahmad No.1, Kaliwungu, Kec. Jombang, Kabupaten
Jombang, Jawa Timur 61419
Bagian/Bidang : CIC & Customer Mobile

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	99
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	98
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	99
4.	Kreativitas dan ketrampilan	98
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	97
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	97
7.	Kemampuan berkomunikasi	98
8.	Produktivitas kerja*	99
Jumlah		785
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		98,12

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:



Jombang, 18 Agustus 2023

Kepala Stasiun Jombang,

(Tomi Dwi Permana)



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Wandya Arum Ningtias
NIM : 2061295
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Magang : PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Bagian/Bidang : CIC & Customer Service Mobile

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	95
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	95
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		760
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		95

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 31 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Aminty, M.Si)
NIDN. 8931840022