



**STANDAR PELAYANAN MINIMUM COSTUMER SERVICE
ON STATION (CSOS) PADA LOKET TIKET STASIUN
KERETA API JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**Oleh:
SINTIA MEI SETYOWATI
NIM 230803103028**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2026**



**STANDAR PELAYANAN MINIMUM COSTUMER SERVICE
ON STATION (CSOS) PADA LOKET TIKET STASIUN
KERETA API JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi D3
Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Jember

Oleh:

**SINTIA MEI SETYOWATI
NIM 230803103028**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2026**

PERSEMBAHAN

“Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, kupersembahkan laporan Tugas Akhir ini kepada mama tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan, pengorbanan, do’a serta kasih sayangnya kepada penulis tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini. Tidak ada kalimat yang bisa menggambarkan rasa terima kasih atas segala pengorbanan dan do’a yang telah mama berikan kepada penulis. Semoga pencapaian ini menjadi salah satu bentuk kebanggaan dari penulis untuk mama.”

Terima kasih, Mama

MOTO

“Barang siapa yang meringankan kesulitan seorang mukmin di dunia, maka Allah akan meringankan kesulitannya di hari kiamat.”

(Kitab al-Birr wa al-Shilah, Hadis No. 2699.)

atau

”The purpose of business is to create and keep a customer”

(Peter F. Drucker, *The Practice of Management* (New York: Harper & Row, 1954), hlm. 37.)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sintia Mei Setyowati
NIM : 230803103028
Program Studi : D3 Kesekretariatan
Judul : Standar Pelayanan Minimum Customer Service
On Station (CSOS) pada Loker Tiket Stasiun
Kereta Api Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa laporan Praktik Kerja Nyata yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar

Jember, 23 Maret 2026

Yang menyatakan,

Sintia Mei Setyowati

NIM 230803103028

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN INI TELAH DISETUJUI

28 Juni 2026

Dosen Pembimbing Utama

Dra. Sudarsih, M.Si

NIP 196212121992012001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan

Drs. Marmono Singgih, M.Si.,AFA.,CRA.

NIP 196609041990021001

HALAMAN PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN MINIMUM COSTUMER SERVICE ON STATION (CSOS) PADA LOKET TIKET STASIUN KERETA API JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Sintia Mei Setyowati
N I M : 230803103028
Program Studi : D3 Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

14 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Pembimbing

Tanda Tangan

1. Pembimbing Utama

Nama : Dra. Sudarsih, M.Si.

NIP : 196212121992012001 (.....)

Penguji

1. Penguji Utama

Nama : Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb

NIP : 196304021988021001 (.....)

2. Penguji Anggota

Nama : Chairul Saleh, S.E., M.Si

NIP : 196903061999031001 (.....)

RINGKASAN

Kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini dilakukan di Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) (Persero) Daerah Operasi 9 Jember di Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang sejak tanggal 23 Februari 2026 sampai dengan tanggal 30 April 2026. Laporan PKN ini berjudul "Standar Pelayanan Minimum Costumer Service On Station (CSOS) pada Loker Tiket Stasiun Kereta Api Jember" dimana aktivitas PKN adalah melakukan pelayanan terhadap penumpang terkait cetak tiket serta pemesanan tiket melalui Loker Box, proses *boarding* melalui *Face Recognition*, serta pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada costumer service (Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang).

Selain melakukan aktivitas utama PKN yang sesuai dengan judul laporan, kegiatan PKN lain yang dilakukan antara lain, membantu menyiapkan ketersediaan souvenir untuk penumpang, ikut serta dalam pembuatan konten sebagai promosi melalui akun sosial media yang dimiliki PT. KAI DAOP 9 Jember, serta berkontribusi dalam kegiatan rutin yang diadakan setiap minggu seperti senam pagi dan kegiatan seperti perayaan Hari Kartini.

Beberapa kendala yang ditemui selama melaksanakan kegiatan PKN adalah penulis mengalami kebingungan saat terjadi keluhan penumpang yang diluar dugaan, hal ini terjadi atas kurangnya pembekalan oleh PT.KAI DAOP 9 Jember sebelum PKN dilaksanakan terkait keluhan penumpang serta alat *boarding face regocnition* yang kurang responsif, maka dari itu perlu adanya pembekalan menyeluruh sebelum PKN dilaksanakan serta pemeriksaan berkala terkait fitur *boarding* terbaru di Stasiun Jember.

PRAKATA

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Laporan PKN ini telah selesai disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Program Studi Diploma 3 Kesekretariatan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Kegiatan dan penulisan Laporan PKN ini berjalan dengan lancar atas dukungan dan dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Drs. Marmono Singgih, M.Si. selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Dra. Sudarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat dibutuhkan dalam penyusunan laporan PKN ini
4. Cempaka Paramita S.E, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan.
5. Mama yang telah mendukung, mendoakan, dan mensupport saya dengan segala pengorbanan yang diberikan selama awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan
6. Pimpinan, dan seluruh pegawai PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember terutama pada unit Angkutan Fasilitas dan Penumpang yaitu Bapak Siswadi, Ibu Dessy, Bapak Budhy, Ibu Khusnul, dan Mas Vian yang telah membimbing penulis selama PKN.
7. Teman dekat penulis yaitu Rayhan Fabian Abrar yang telah menemani, mengetahui atas adanya semua keluhan sejak awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan, juga membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan laporan PKN ini.
8. Teman-teman anggota yaitu Syabilla Frischa Maulia, Kania Cahya Ningrum, dan Mar'atus Solekha yang telah menemani sejak awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan dan menjadi teman yang saling mendukung, berproses bersama untuk melaksanakan PKN ini.

9. Teman teman mahasiswa D3 Kesekretariatan 2023 yang telah menjalani proses pembelajaran, dan berjuang bersama sejak awal perkuliahan hingga akhir semester ini.
10. Salsa yang telah membantu memberikan informasi terkait kuota tempat PKN sampai diterima di tempat PKN yang penulis jalani.
11. Terakhir kepada diri saya sendiri, terimakasih atas segala usaha, semangat, serta telah bertahan dalam menghadapi berbagai kendala mulai dari awal perkuliahan hingga kini laporan PKN terselesaikan dengan tepat waktu.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan PKN ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jember, 23 Maret 2026

Sintia Mei Setyowati
NIM 230803103028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata	1
1.2 Fokus PKN	2
1.3 Tujuan PKN	2
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Pengertian Standar Pelayanan Minimum	3
2.2 Pengertian Costumer Service.....	3
2.3 Pengertian Costumer Service (CSOS).....	3
2.4 Indikator Bagaimana Pelayanan Costumer Service Berjalan Sesuai	4
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA.....	5
3.1 Sejarah Singkat dan Visi Misi PT Kereta Api Indonesia.....	5

3.1.1	Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia	5
3.2.2	Gambaran Tugas.....	7
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		9
4.1	Penerapan Standar Pelayanan Costumer Service Sesuai Intruksi Kerja PT. KAI DAOP 9 Jember	9
4.2	Kegiatan Utama (Membantu Costumer Service Saat Pelayanan).....	10
4.2.1	Kegiatan Tambahan (Melakukan Pelayanan di Loket Box)	11
4.2.2	Boarding Face Recognition serta Pendaftaran Face Recognition	11
4.2.3	Pembagian Takjil Bulan Ramadhan	12
4.2.4	Kegiatan Senam Pagi di Hari Jum'at	13
4.2.5	Menyiapkan dan mengirimkan ATK Untuk Stasiun Wilayah DAOP 9.....	13
4.2.6	Konten Promosi Melalui Media Sosial Yang Dimiliki DAOP 9 Jember.....	14
4.2.7	Ikut Serta Dalam Memperingati Hari Kartini	15
4.2.8	Peresmian Kereta Baru Sangkuriang.....	15
4.3	Identifikasi Masalah	16
BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN		17
5.1	Kesimpulan	17
5.2	Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA		19
LAMPIRAN – LAMPIRAN		21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jam Kerja Hari Biasa dan Ramadhan Saat Pelaksanaan	2
Tabel 1. 2 Aturan Pakaian saat Pelaksanaan PKN	2
Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Customer Service	4
Tabel 4. 1 Implementasi Penerapan SOP Berdasarkan Intruksi Kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember	6
Gambar 4. 1 Membantu Customer Service Saat Pelayanan.....	10
Gambar 4. 2 Melakukan Pelayanan di Loker Box	11
Gambar 4. 3 Boarding Face Recognition dan Pendaftaran Face Recognition....	11
Gambar 4. 4 Pembagian Takjil Bulan Ramadhan	12
Gambar 4. 5 Kegiatan Senam Pagi di Hari Jum'at	13
Gambar 4. 6 Menyiapkan, mengirim ATK untuk stasiun wilayah DAOP 9.....	13
Gambar 4. 7. Konten promosi tiket Mudik Lebaran	14
Gambar 4. 8 Konten promosi launching KA Sangkuriang	14
Gambar 4. 9 Ikut Serta Dalam Memperingati Hari Kartini.....	15
Gambar 4. 10 Peresmian Kereta Baru Sangkuriang	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instruksi Kerja Customer Service PT. KAI (Persero).....	21
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PKN	23
Lampiran 3. Surat Keterangan Kesiadaan PKN dari PT.KAI (Persero).....	25
Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	27
Lampiran 5. Nilai Pembimbing Lapang di PT. KAI DAOP 9 Jember	28
Lampiran 6. Kartu Konsultasi	29
Lampiran 7. Logbook Kegiatan PKN	30

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang transportasi perkeretaapian serta memiliki peran penting dalam menyediakan layanan mobilitas masyarakat yang aman, nyaman, dan tepat waktu. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang efisien, PT. KAI terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, Febriyanti (2024:48). Stasiun Jember, sebagai pusat kendali operasional di wilayah Daerah Operasi (DAOP) 9 menjadi titik temu krusial antara penyedia layanan dan pelanggan dengan beragam ekspektasi.

PT. KAI memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta memiliki realitas bahwa transportasi kereta api telah berkembang menjadi industri jasa yang sangat kompetitif dalam memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan bagi penumpang yang menyelesaikan keluhannya di Customer Service (Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang)

Customer service dapat berperan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang kuat dan berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan yang jangka panjang. Adanya Customer Service, pelanggan dapat memanfaatkannya dalam sebuah informasi yang dihasilkan baik jasa ataupun barang. Seorang customer service bertanggungjawab dari awal sampai dengan selesai dalam melayani pelanggan. Melayani semua keperluan pelanggan seperti, menerima keluhan, memberikan informasi seputar produk ataupun jasa dan berusaha mencari penyelesaian dari masalah yang dimiliki oleh pelanggan, Gian dkk (2023:3).

Terdapat relevansi antara aktivitas lapangan dengan teori dalam mata kuliah Service Excellence, di mana prinsip-prinsip utama diimplementasikan secara nyata melalui penerapan etiket komunikasi bagi petugas CSOS dalam menghadapi komplain pelanggan secara persuasif dan santun. Hal ini menunjukkan bahwa sinkronisasi antara standar operasional dengan kompetensi sumber daya manusia di lini terdepan merupakan kunci utama dalam menjaga kepuasan pelanggan, sehingga pemilihan judul ini sangat strategis karena mampu menggambarkan efektivitas

pelayanan publik di sektor transportasi secara nyata.

1.2 Fokus PKN

PKN ini dilaksanakan pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember yang berlokasi di Jl. Dahlia, Pagah, Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118 pada tanggal 23 Februari sampai dengan 30 April 2026 selama 450 jam di Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang. Fokus kegiatan PKN adalah pada penerapan ilmu kesekretariatan, khususnya pelayanan prima pada mata kuliah Service Excellence. Adapun rincian terkait jam kerja dan aturan pakaian yang dikenakan selama PKN berlangsung dapat dilihat pada tabel – tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jam Kerja Hari Biasa dan Ramadhan Saat Pelaksanaan

Hari	Jam Kerja Hari Biasa	Jam Kerja Ramadhan
Senin - Jum'at	08.00 – 17.00	08.00 – 16.00
Sabtu - Minggu	Libur	Libur

Tabel 1. 2 Aturan Pakaian saat Pelaksanaan PKN

Hari	Pakaian
Senin & Rabu	Hitam Putih dan Almamater
Selasa	Batik dan Almamater
Kamis - Jum'at	Casual dan Almamater
Sabtu - Minggu	Libur

1.3 Tujuan PKN

Tujuan Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

- a. Memperoleh pengetahuan praktis dan pengalaman mengenai Standar Pelayanan Costumer Service pada Loker Tiket PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.
- b. Membantu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Costumer Service pada Loker Tiket PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.
- c. Mengidentifikasi permasalahan dan solusi mengenai pelayanan costumer service pada loker tiket PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayan yang baik. Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah maupun bagi masyarakat., (Aliyah.H, 2022:184). Dari kutipan tersebut standar pelayanan dapat dipahami sebagai pedoman atau ukuran yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat. Adanya standar pelayanan menjadikan proses pelayanan menjadi lebih efisien, jelas, dan memiliki ukuran yang sama sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang adil dan memuaskan.

2.2 Pengertian Costumer Service

Menurut (Kurniawan D 2025:6) costumer service didefinisikan sebagai serangkaian tindakan dan dukungan yang disediakan perusahaan kepada pelanggan sebelum, selama, dan setelah proses pembelian. Tujuan utamanya sederhana memastikan kepuasan pelanggan melalui pemberian informasi yang akurat, pemecahan masalah yang efektif, dan respons yang cepat.

2.3 Pengertian Costumer Service (CSOS)

Costumer Service on Station Kereta Api adalah layanan costumer service yang disediakan oleh PT. KAI untuk membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan dan permasalahan selama berada di stasiun. Layanan ini bertujuan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan melalui bantuan informasi, pemesanan tiket, perubahan jadwal perjalanan, pembatalan tiket, registrasi reduksi tiket, hingga membantu penggunaan aplikasi *access by* KAI. Dalam pelaksanaannya, costumer service dituntut bekerja secara profesional, ramah, cepat, dan mampu memberikan solusi atas kendala yang dialami pelanggan agar tercipta kepuasan serta kenyamanan penumpang saat menggunakan jasa kereta api, Nirawati & Aras (2024:386).

2.4 Indikator Bagaimana Pelayanan Costumer Service Berjalan Sesuai dengan Intruksi Kerja PT.KAI (Persero)

Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Costumer Service

Indikator
Sikap mengawali layanan
Sikap selama melayani
Sikap mengakhiri layanan
Menghadapi permintaan info jadwal dan harga tiket kereta api
Mengarahkan dalam pengisian formulir
Menanggapi keluhan pelanggan
Upaya dan penyelesaian masalah
Sikap saat menginterupsi
Menanggapi laporan tiket Hilang dan gagal cetak boarding pass

Sumber: Data yang diolah oleh penulis dari dokumen internal PT. KAI DAOP 9 Jember

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat dan Visi Misi PT Kereta Api Indonesia

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau sering disebut PT. KAI merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kemudian statusnya berubah menjadi perusahaan terbatas atau persero, dimana yang semula tujuan usahanya memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan tidak berorientasi memperoleh keuntungan kemudian berubah menjadi memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan berorientasi pada keuntungan perusahaan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan besar yang menguasai seluruh jasa angkutan kereta api yang berada di Indonesia, yang dibagi dalam beberapa wilayah di Indonesia yang disebut dengan DAOP (Daerah Operasi) yang mewakili kantor pusat dan bertanggungjawab melaksanakan seluruh kebijakan kantor pusat (KAI, 2023, bk. 05).

Salah satu wilayah Daerah Operasi (DAOP) tersebut yaitu PT. Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember, Jawa Timur. PT. KAI DAOP 9 Jember memiliki peluang besar dalam pengembangan usaha perkerataapian karena memiliki keunggulan seperti bebas macet, kapasitas besar dan lebih hemat bahan bakar. PT. KAI DAOP 9 Jember terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kereta api melalui berbagai strategi, seperti peningkatan ketepatan waktu, keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan kepada penumpang.

3.1.1 Visi dan Misi PT. KAI DAOP 9 Jember

Visi :

”Menggerakkan transportasi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat” atau *”Driving sustainable transportation, enhancing people’s lives”*

Misi :

1. Menyediakan jasa yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu, dan kenyamanan.
2. Mengembangkan sumber daya dan teknologi dengan mengedepankan ESG.
3. Berperan aktif dalam pengembangan transportasi antarmoda

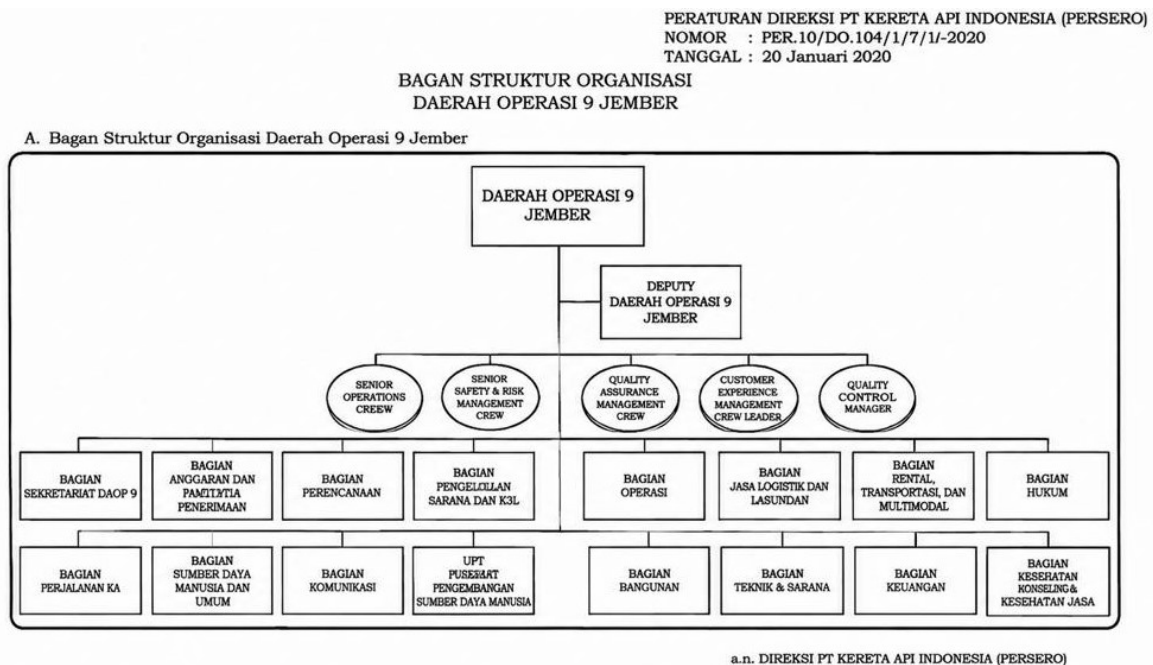
berkelanjutan bersama pemangku kepentingan

3.1 Struktur Organisasi dan Gambaran Tugas

3.2.1 Struktur Organisasi

Menurut Wahjono (2022), Struktur Organisasi di definisikan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok. Semua organisasi betapapun kecilnya, mempunyai semacam struktur karena secara umum suatu struktur dirancang dengan maksud untuk memastikan bahwa organisasi dirancang dengan cara yang paling baik untuk mencapai sasaran-sasaran dan tujuannya.

Mengenai susunan organisasi pada PT. KAI DAOP 9 Jember menggunakan struktur organisasi berbentuk Lini dan Staf (*Line and Organization*) yang disusun secara fungsional/hierarkis yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember

(PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember, 2026)

Sumber: Dokumen Internal PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember, 2026

3.2.2 Gambaran Tugas

1. Deputy bertugas mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional di DAOP 9 Jember serta memastikan pelaksanaan tugas sesuai kebijakan perusahaan.
2. *QualityController* Operasi mengawasi dan mengendalikan mutu pelaksanaan kegiatan operasional agar sesuai dengan standar perusahaan.
3. *Quality Controller* Operasi Sarana memastikan kesiapan dan kelayakan sarana perkeretaapian untuk mendukung keselamatan serta kelancaran operasional.
4. *Quality Controller* Jalan Rel dan Jembatan mengawasi kondisi jalan rel, sepur simpang, dan jembatan guna menjamin keamanan perjalanan kereta api.
5. *Quality Controller* Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik mengendalikan kualitas serta keandalan sistem persinyalan, telekomunikasi, dan kelistrikan.
6. *Quality Controller* Sarana mengevaluasi kegiatan perawatan sarana agar sesuai dengan standar teknis yang berlaku.
7. Bagian Angkutan Barang mengelola pemasaran, tarif, pelayanan, dan hubungan pelanggan pada jasa angkutan barang.
8. Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang bertanggung jawab atas pemasaran layanan penumpang serta pengelolaan fasilitas pendukung.
9. Bagian Penjagaan Aset mengelola, mengawasi, dan melindungi seluruh aset perusahaan, termasuk aset perkeretaapian dan ROW.
10. Bagian Komersialisasi Non Angkutan mengembangkan usaha di luar layanan kereta api melalui pemanfaatan aset dan kerja sama bisnis.
11. Bagian Operasi mengatur perjalanan kereta api, mengawasi kualitas operasional, serta menjaga keamanan dan ketertiban.
12. Bagian Jalan Rel dan Jembatan melaksanakan perencanaan, pemeliharaan, dan evaluasi infrastruktur jalan rel dan jembatan.
13. Bagian Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik menjaga keandalan sistem melalui kegiatan pemeliharaan dan pengawasan.
14. Bagian Sarana mengelola perawatan lokomotif, kereta, dan gerbong agar selalu siap operasi.

15. Bagian Pengamanan menyelenggarakan sistem keamanan untuk melindungi operasional, stasiun, dan aset perusahaan.
16. Bagian SDM dan Umum mengelola kepegawaian, administrasi, kerumahtanggaan, K3, serta dokumen perusahaan.
17. Bagian Kesehatan memberikan layanan kesehatan bagi pegawai dan mendukung program kesehatan kerja.
18. Departemen Pengadaan Barang dan Jasa merencanakan serta melaksanakan proses pengadaan sesuai ketentuan perusahaan.
19. Departemen Bangunan mengelola pemeliharaan gedung, fasilitas, dan instalasi pendukung operasional.
20. Departemen Sistem Informasi mengelola infrastruktur teknologi informasi, jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak perusahaan.
21. Departemen Keuangan mengelola anggaran, administrasi, pembukuan, dan laporan keuangan perusahaan.
22. Departemen Hukum dan Hubungan Masyarakat Daerah memberikan dukungan hukum serta mengelola komunikasi dan hubungan dengan masyarakat.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PKN ini dilaksanakan di PT. KAI DAOP 9 Jember yang merupakan perusahaan di bidang jasa transportasi. Pelaksanaan PKN ini berjalan dengan baik atas bimbingan Ibu Dessy Purnama Sari selaku Supervisor di Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang.

4.1 Penerapan Standar Pelayanan Costumer Service Sesuai Intruksi Kerja PT. KAI DAOP 9 Jember

Penerapan pelayanan Costumer Service di Stasiun KAI DAOP 9 Jember berpacu dengan indikator kerja yang diterbitkan pada tahun 2018 dan berlaku hingga sekarang.

Tabel 4. 1 Implementasi Penerapan SOP Berdasarkan Intruksi Kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Indikator	Hasil pelaksanaan PKN
Sikap mengawali layanan	Mengawali pelayanan dilakukan dengan senyum, salam sesuai cuaca dengan gestur tangan menelangkupkan telapak tangan didada, kemudian mempersilahkan duduk pelanggan, serta menawarkan bantuan.
Sikap selama melayani	Selama melayani dilakukan dengan duduk tegak, kontak mata dengan pelanggan, fokus mendengarkan tanpa menyela.
Sikap mengakhiri layanan	Pelayanan diakhiri dengan mengkonfirmasi kejelasan informasi, menawarkan bantuan lagi, dan ucap terimakasih dan salam cuaca. Kecuali saat pelanggan hanya menanyakan jadwal tiket kereta api biasanya hanya diberi brosur saja.
Menghadapi permintaan info jadwal dan harga tiket kereta api	Dilakukan dengan meminta informasi keberangkatan dan tujuan, cek ketersediaan kursi menggunakan RTS, menginformasi harga tertinggi dan merekomendasikan alternatif lain.
Mengarahkan dalam pengisian formulir	Pengisian formulir dengan menunjukan kolom yang harus diisi dan menunjukan contoh formulir yang sudah terisi untuk mempermudah pelanggan.
Menanggapi keluhan pelanggan	Menanggapi keluhan dengan mendengarkan penuh perhatian, menunjukan empati dengan meminta maaf atas ketidaknyamanannya, meminta bukti serta identitas dan nomor yang bisa dihubungi.

Indikator	Hasil
Upaya dan penyelesaian masalah	Menunjukkan sikap ingin membantu dengan mencatat keluhan di CRM, menyelesaikan masalah saat itu juga atau jika keluhan tidak dapat diselesaikan saat itu juga maka memberi kepastian waktu berapa lama keluhan akan terselesaikan.
Sikap saat menginterupsi	Meminta izin, jika diizinkan maka interupsi akan dilakukan secara singkat, lalu memina maaf dan terimakasih telah menunggu.
Menanggapi laporan tiket hilang dan gagal cetak boarding pass	Dilakukan dengan meminta identitas asli, verifikasi melalui RTS, dan menerbitkan tiket pengganti.

Sumber: Data yang diolah oleh penulis dari pelaksanaan PKN di PT. KAI DAOP 9 Jember

4.2 Kegiatan Utama (Membantu Costumer Service Saat Pelayanan)



Gambar 4. 1 Membantu Customer Service Saat Pelayanan

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Kegiatan membantu costumer service saat pelayanan merupakan kegiatan utama saat pelaksanaan PKN. Kegiatan yang dilakukan seperti salam cuaca dengan melengkupkan tangan di dada, membantu proses registrasi reduksi dalam pengisian formulir reduksi lansia, reduksi tni polri, reduksi difabel, reduksi alumni universitas yang kerja sama seperti Universitas Jember, membantu mengatasi masalah pelanggan yang diajukan seperti adanya ketinggalan barang di stasiun, memberikan

edukasi atau arahan terkait penggunaan aplikasi *Access By KAI* bagi pelanggan lansia, mengarahkan pengisian formulir untuk verifikasi formulir pembatalan tiket, membantu promosi tiket dengan membagikan brosur tarif khusus, brosur jadwal kereta api.

4.2.1 Kegiatan Tambahan (Melakukan Pelayanan di Loker Box)



Gambar 4. 2 Melakukan Pelayanan di Loker Box

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Kegiatan yang dilakukan penulis di Loker Box yaitu membantu cetak tiket bagi penumpang yang membutuhkan tiket fisik, serta membantu pemesanan tiket bagi penumpang itu sendiri maupun rombongan.

4.2.2 Boarding Face Recognition serta Pendaftaran Face Recognition



Gambar 4. 3 Boarding Face Recognition dan Pendaftaran Face Recognition

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Bagi penumpang yang telah *registrasi* melalui aplikasi *Access By KAI* dapat langsung melewati *boarding face recognition* secara otomatis tanpa harus *scan barcode*. Tetapi bagi penumpang yang belum *registrasi*, penulis akan membantu untuk *registrasi* agar penumpang dapat *boarding* tanpa harus mengantri panjang.

4.2.3 Pembagian Takjil Bulan Ramadhan



Gambar 4. 4 Pembagian Takjil Bulan Ramadhan

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Pembagian takjil saat Bulan Ramadhan merupakan salah satu kegiatan tambahan yang dilakukan selama 21 hari dari awal bulan ramadhan. Takjil yang dibagikan berupa kurma dan air mineral untuk berbuka puasa saat perjalanan berlangsung. Pembagian takjil dilaksanakan pada sore hari mulai pukul 16.00 – 18.00 untuk penumpang KA Sritanjung dan KA Blambangan.

4.2.4 Kegiatan Senam Pagi di Hari Jum'at



Gambar 4. 5 Kegiatan Senam Pagi di Hari Jum'at

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Kegiatan senam pagi yang dilakukan setiap hari jum'at dengan seluruh karyawan dan peserta magang dipimpin oleh pemandu senam dari luar. Senam pagi dilaksanakan pukul 06.00 hingga selesai dan di akhir kegiatan akan mendapatkan sarapan pagi seperti bubur kacang hijau dan mical.

4.2.5 Menyiapkan dan mengirimkan ATK Untuk Stasiun Wilayah DAOP 9



Gambar 4. 6 Menyiapkan, mengirim ATK untuk stasiun wilayah DAOP 9

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Menyiapkan ATK sesuai kebutuhan setiap Stasiun yang masih termasuk dalam DAOP 9. ATK yang sering disiapkan berupa brosur tarif khuus, brosur jadwal KA, kertas hvs, bulpoin, tinta, double tip besar, lem uhu, formulir pembatalan, amplop, lakban dan lain sebagainya. Penulis mengirimkan ATK yang sudah disiapkan dengan menitipkan ke kereta api yang akan melewati stasiun yang membutuhkan ATK tersebut.

4.2.6 Konten Promosi Melalui Media Sosial Yang Dimiliki DAOP 9 Jember



Gambar 4. 7. Konten promosi tiket Mudik Lebaran

Sumber: Instagram Spoonsong.id



Gambar 4. 8 Konten promosi launching KA Sangkuriang

Sumber: Instagram Spoonsong.id

Penulis berpartisipasi dalam pembuatan konten promosi melalui media sosial Instagram yang bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan terkait penggunaan layanan transportasi kereta api dengan berlakunya promo tiket kereta api. Kegiatan ini juga menjadi salah satu kegiatan tambahan PKN.

4.2.7 Ikut Serta Dalam Memperingati Hari Kartini



Gambar 4. 9 Ikut Serta Dalam Memperingati Hari Kartini

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Memperingati Hari Kartini merupakan kegiatan tambahan PKN yang dilaksanakan pada tanggal 21 April 2026 di Stasiun Kereta Api Jember. Menjadi sorotan publik dengan rangkaian acara yang menarik seperti menyapa pelanggan dengan karya flashmop yang dipimpin oleh peserta magang dan diikuti oleh seluruh pegawai wanita, fashion show oleh para pegawai pilihan, serta pembagian souvenir kepada pelanggan.

4.2.8 Peresmian Kereta Baru Sangkuriang



Gambar 4. 10 Peresmian Kereta Baru Sangkuriang

Sumber: Dokumentasi saat pelaksanaan PKN

Berpartisipasi dalam acara penyambutan perjalanan perdana KA Sangkuriang dengan rute (Ketapang-Bandung) yang diselenggarakan pada tanggal 2

Mei 2026 di Stasiun Ketapang, Banyuwangi. Dalam kegiatan ini penulis diberi kesempatan untuk merasakan secara langsung perjalanan menggunakan berbagai kelas KA Sangkuriang yaitu kelas ekonomi, eksekutif dan compartment. Penulis juga ikut membagikan souvenir untuk para penumpang KA Sangkuriang.

4.3 Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa kendala yang dialami penulis selama pelaksanaan PKN di PT. KAI DAOP 9 Stasiun Jember. Beberapa kendala tersebut yaitu:

- a. Kurangnya Pembekalan PKN Oleh PT.KAI DAOP 9 Jember Sebelum Pelaksanaan PKN

Pembekalan dilakukan pada hari pertama masuk PKN di unit Angkutan Fasilitas dan Penumpang. Kegiatan yang dilakukan adalah pengenalan diri, penyampaian aturan pakaian dan jam kerja, serta *registrasi face recognition*. Tetapi penulis tidak diberikan arahan terkait menangani keluhan penumpang, sehingga saat praktik di Stasiun Jember penulis mengalami kebingungan.

- b. Sistem *Face Recognition* Yang Kurang Responsif Saat Pelayanan

Saat melakukan pelayanan penumpang *boarding* menggunakan *face recognition*, beberapa wajah penumpang mengalami gagal terdeteksi, sehingga harus mengulang beberapa kali terlebih dulu agar dapat terdeteksi oleh alat *face recognition*. Hal ini menyebabkan penumpang panik dan jengkel karena sebelumnya telah terdaftar

BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang telah dilaksanakan di PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember sejak tanggal 23 Februari hingga 30 April 2026, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan standar pelayanan minimum Costumer Service On Station (CSOS) di Stasiun Kereta Api Jember secara keseluruhan telah berjalan sesuai dengan indikator kerja yang ditetapkan oleh PT.KAI (Persero) sejak tahun 2018. Hal ini terlihat dari penerapan SOP pelayanan yang konsisten, mulai dari sikap mengawali layanan dengan senyum dan salam cuaca, sikap selama melayani dengan penuh perhatian dan fokus, hingga sikap mengakhiri layanan dengan ucapan terimakasih kepada pelanggan.
- b) Selama pelaksanaan PKN kegiatan utama yang telah dilakukan adalah membantu pelayanan langsung kepada pelanggan di pos Costumer Service. Selain itu penulis juga terlibat dalam kegiatan tambahan seperti pelayanan Loket Box, pendampingan *boarding face recognition*, pembuatan konten, serta berpartisipasi dalam memperingati Hari Karini dan acara peresmian KA Sangkuriang.
- c) Terdapat kendala yang ditemukan selama pelaksanaan PKN. Pertama, kurangnya pembekalan di awal terkait penanganan keluhan penumpang, sehingga sempat menimbulkan kebingungan pada saat menghadapi situasi yang tidak terduga. Kedua, sistem *face recognition* yang terkadang kurang responsif sehingga penumpang harus mengulang deteksi wajah beberapa kali yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang

5.2 Saran

Berdasarkan kendala dan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan PKN di PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember, terdapat beberapa saran sebagai

pertimbangan bagi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember:

- a) Bagi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember, disarankan agar pembekalan dilakukan lebih menyeluruh dan terstruktur kepada peserta PKN sebelum mulai bertugas di lapangan. Dengan adanya pembekalan yang memadai peserta PKN akan lebih percaya diri untuk melakukan pelayanan pelanggan saat bertugas.
- b) Bagi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember, perlu dilakukan pemeriksaan terhadap sistem face recognition yang digunakan untuk proses boarding. Mengingat teknologi adalah salah satu bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan, maka responsifitas alat tersebut harus tetap terjaga agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- ALIYAH, H. (2022). *Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementrian Agama Kota Kediri*. Universitas Islam Kediri. <http://repo.uniska-kediri.ac.id/id/eprint/1262/>
- Engelina, R. (2021). *Proses rekrutmen pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang*. Universitas Semarang. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B13B/2018/B.113.18.0061/B.113.18.0061-15-File-Komplit-20210815085243.pdf>
- Febriyanti, A., & Setyawan, A. A. (2024). Pengukuran Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 47-55
<https://infec.org/index.php/infec/article/view/799/357>
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, P. D., Parapaga, F. B., Kertayoga, I. P. A. W., & Veranita, M. (2023). Peran Customer service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada Semaya One Hotel. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(4).
https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Peran+Customer+service+Dalam+Peningkatan+Kualitas+Pelayanan+Kepada+Pelanggan+Pada+Semaya+One+Hotel&btnG=
- KAI, P. (2023). *Buku Daftar Waktu KA Perkotaan Jaringan Jalur Kereta Api Nasional di Jawa GAPEKA 2023 (Buku 05)*. Bandung: PT. Kereta Api Indonesia.
- Kurniawan, D. (2025). *Mengenal Profesi Customer Service*. Bogor: Afdan Rojabi Publisher.
- Lestari, D. A., & Mustafidah, A. A. (2024). Strategi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Transportasi Kereta. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 152-157.
<https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/315>
- Nirawati, L., & Aras, A. R. (2024). *Sistem Pelayanan Customer Service dan Tiket*

Checkin PT KAI DAOP 8 Surabaya di Stasiun Gubeng. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial,

<https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/681>

Spoorsongo.id [@spoorsongo.id]. (n.d.). Profil Informasi dan Pelayanan Komunitas Kereta Api Daop 9 Jember [Halaman Instagram]. Instagram. Diakses pada 5 Juni 2026.

<https://www.instagram.com/reel/DVTCZMTEmMC/?igsh=eHRvMWRxa>

[3IxN3Aw](#) dan <https://www.instagram.com/reel/DX->

[fCckyFgf/?igsh=MXBIN29wYnRhejU2OQ==](#)

Wahjono, S. I. (2022). *Struktur organisasi*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA.

<https://www.researchgate.net/profile/Sentot-Wahjono->

[2/publication/359993516_Struktur_Organisasi/links/625a8fff1c096a380d0](#)

[8dbe2/Struktur-Organisasi.pdf](#)

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Instruksi Kerja Customer Service PT. KAI (Persero)

	PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Nomor : 142 / CP / I / 2018
		Tentang : Customer Service On Station
	INSTRUKSI KERJA CUSTOMER SERVICE ON STATION	Tanggal terbit : 23 Januari 2018
		Halaman : 3 dari 5

E. SIKAP PELAYANAN

1. Sikap mengawali layanan:
 - 1.1 Tersenyum tulus dan ramah
 - 1.2 Menelangkupkan kedua telapak tangan, dengan posisi telapak tangan didada
 - 1.3 Salam cuaca: "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam"
 - 1.4 Sesuaikan waktu sapaan:
 - Pagi : Pukul 04.00 – 10.59 WIB
 - Siang : Pukul 11.00 – 14.59 WIB
 - Sore : Pukul 15.00 – 17.59 WIB
 - Malam : Pukul 18.00 – 03.59 WIB
 - 1.5 Mempersilahkan pelanggan untuk duduk ("Silahkan Bapak/Ibu") dan gestur tangan kanan empat jari dengan posisi ibu jari di tekuk ke arah telapak tangan
 - 1.6 Menawarkan bantuan "ada yang bisa saya bantu?"
 - 1.7 Dengarkan pertanyaan, keluhan, saran atau masukan pelanggan
2. Sikap selama melayani:
 - 2.1 Posisi duduk tegak tidak bersandar, condong ke arah pelanggan dan tidak melipat tangan
 - 2.2 Kontak mata dengan pelanggan, berikan pandangan dan perhatian yang sopan dan tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan pelanggan
 - 2.3 Perhatian fokus pada pelanggan, dengarkanlah baik-baik apa yang diutarakan oleh pelanggan dan tidak menyela pembicaraan
3. Sikap mengakhiri layanan:
 - 3.1 Konfirmasi kepada pelanggan "Apakah informasinya sudah cukup jelas?"
 - 3.2 Tawarkan bantuan "Ada lagi yang bisa dibantu?"
 - 3.3 Ucapkan terima kasih dan salam cuaca: "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam"
4. Menanggapi permintaan info jadwal dan harga tiket kereta api:
 - 4.1 Meminta pada pelanggan asal, tujuan dan tanggal yang dikehendaki
 - 4.2 Mengecek ketersediaan kursi menggunakan RTS, jika masih tersedia selalu infokan harga tertinggi untuk meminimalisir keluhan jika harga terendah habis.
 - 4.3 Jika tiket sudah habis, rekomendasikan menggunakan kereta lain yang masih tersedia.
 - 4.4 Infokan bahwa pemesanan dapat dilakukan melalui *Internal* dan *Eksternal Channels*

Sumber: Dokumen Internal PT. KAI (Persero), 2018

	PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Nomor : 142 / CP / I / 2018
		Tentang : Customer Service On Station
	INSTRUKSI KERJA CUSTOMER SERVICE ON STATION	Tanggal terbit : 23 Januari 2018
		Halaman : 4 dari 5

5. Mengarahkan dalam pengisian formulir:
 - 5.1 Formulir terdiri dari formulir Pemesanan, pembatalan dan formulir keluhan pelanggan
 - 5.2 Tunjukkan kolom yang harus diisi (boleh diberi tanda) dengan menggunakan pulpen
 - 5.3 Untuk membantu mempercepat pengarahannya kepada pelanggan, gunakan contoh formulir yang sudah terisi data contoh sebagai alat bantu.
 - 5.4 Petugas CS tidak diperkenankan mengisi formulir.
6. Menanggapi keluhan pelanggan:
 - 6.1 Dengarkan setiap keluhan atau saran yang diajukan pelanggan dengan penuh perhatian dan tanpa menyela pembicaraan, konfirmasi kepada pelanggan tentang masalah yang dialaminya.
 - 6.2 Tunjukkan empati dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan ("Maaf atas ketidaknyamanan Bapak/Ibu mengenai... (sebutkan permasalahan pelanggan)")
 - 6.3 Meminta informasi detail keluhan pelanggan agar tidak terjadi salah pengertian dan meminta bukti tiket KA, tanggal kejadian, dll
 - 6.4 Meminta identitas dan nomor yang dapat dihubungi dari pelanggan
 - 6.5 Pelajari dan analisis keluhan pelanggan berdasarkan bukti-bukti yang ada, cek manifest, histori transaksi, dll. Lakukan konfirmasi kepada pihak lain bila diperlukan.
7. Upaya dan Penyelesaian masalah:
 - 7.1 Tunjukkan sikap/keinginan untuk membantu pelanggan.
 - 7.2 Catat keluhan atau saran pelanggan dan menggunakan aplikasi CRM.
 - 7.3 Bila memungkinkan selesaikan masalah saat itu juga dengan solusi yang tepat. Bila diperlukan, CS dapat mencari solusi ke Kepala Sub Urusan *customer care*, CS yang lain, Kepala Stasiun, Unit Angkutan Penumpang Daerah, dan *ticketing center* Kantor Pusat untuk memberikan solusi yang tepat bagi pelanggan (tidak membuat asumsi penyelesaian sendiri)
 - 7.4 Berikan alternatif solusi atas permasalahan pelanggan
 - 7.5 Bila keluhan tidak segera dapat diselesaikan dan perlu waktu penyelesaian, berikan kepastian berapa lama keluhan diselesaikan.
 - 7.6 Meminta nomor telepon pelanggan agar mudah dihubungi dan hubungi sesuai janji yang diberikan dan diinputkan ke dalam CRM
 - 7.7 Bila keluhan pelanggan tidak beralasan, tidak perlu menunjukkan kesalahan pelanggan tapi berikan petunjuk yang benar kepada pelanggan tanpa terkesan menggurui
8. Sikap saat menginterupsi
 - 8.1 Meminta izin kepada pelanggan yang sedang dilayani untuk menyapa pelanggan yang baru datang ke meja dan meminta pelanggan yang baru untuk menunggu.
 - 8.2 Jika interupsi berupa panggilan telepon masuk dari TOKA, meminta izin kepada pelanggan yang dilayani untuk menjawab telepon ("Maaf Pak/Bu boleh saya angkat dulu teleponnya"), bicara singkat yang berkaitan dengan

Sumber: Dokumen Internal PT. KAI (Persero), 2018

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PKN



Perjalanan Perdana KA. Sangkuriang
Sumber: Dokumentasi saat PKN



Membantu Pelayanan Costumer Service
Sumber: Dokumentasi saat PKN



Membantu Pelayanan Costumer Service
Sumber: Dokumentasi saat PKN



Absen Pelayanan *Boarding Face Recognition*

Sumber: Dokumentasi saat PKN



Pelayanan Loket Box

Sumber: Dokumentasi saat PKN



Penerimaan souvenir sebagai tanda telah selesai PKN

Sumber: Dokumentasi saat PKN

Lampiran 3. Surat Keterangan Kesiediaan PKN dari PT.KAI (Persero)



Nomor : KE.105/II/120/KA-2026
Sifat : Terbatas
Lampiran : 2 (Dua) File

17 Februari 2026

Yth.
Hengky Prasetyo
Vice President Daerah Operasi 9 Jember KAI
di
Tempat

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Magang a.n. Sintia Mei Setyowati dkk. di Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang Daop 9 Jember

1. Menunjuk:
 - a. 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 Kuisioner, dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
 - b. 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 bagi Siswa/Pekerja Instansi Lain di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
 - c. Surat dari Universitas Jember Nomor: 12799/UN.25.1.4/PM/2025 Tanggal 4 November 2025 Perihal Permohonan Tempat PKN;
 - d. Nota Dinas Internal Nomor: 13/KE.105/XI/DO.9/2025 Tanggal 25 November 2025 Perihal Permohonan Perpanjangan Surat Pengantar PKL, Magang dan OJT Universitas Jember an Sintia Mei dkk Unit Angfaspem Daop 9 Jember.

2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/i dari Universitas Jember untuk melaksanakan Magang dengan daftar nama sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	Program Studi	Unit Tujuan	Waktu Pelaksanaan
1.	Sintia Mei Setyowati	230803103028	Keseekretariatan	Angkutan dan Fasilitas Penumpang	23 Februari 2026
2.	Syabila Frischa Maulya	23080310350			-
3.	Kania Cahya Ningrum	23080310351			30 April 2026

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

www.kai.id



Catatan :

Setelah pelaksanaan tugas selesai, Mahasiswa/i diwajibkan mengirimkan laporan hasil kegiatan ke kantor KAI Corporate University berupa makalah (softfile lengkap) ke email: internship@kai.id sebagai persyaratan untuk mendapatkan surat keterangan selesai kegiatan.

3. Terkait pendampingan selama pelaksanaan Magang, kami mohon bantuannya agar dapat menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi Mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan Magang dengan waktu yang sudah ditetapkan.
4. Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Kantor Pusat



AGUS ARIPIN

Vice President of Strategic Alignment and Partnership

Tembusan Eksternal:

1. Prof. Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M. Dekan Wakil Dekan I Universitas Jember
2. Sintia Mei Setyowati dkk. Yang Bersangkutan/Mahasiswa/i Universitas Jember

Tembusan Internal:

1. Executive Vice President of KAI Corporate University IDA HIDAYATI
2. Deputy Daerah Operasi 9 Jember MELYANA ROSWITA
3. Manager Angkutan dan Fasilitas Penumpang ADI SEPTARIO
4. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum RANI MARTINI
5. Assistant Manager Sumber Daya Manusia MUHAMMAD ZAINAL ABIDIN
6. Pelaksana Sumber Daya Manusia BRENDA MARDWISTA GATI

Lampiran :

1. PKL UNEJ an Sintia dkk Unit Angfaspen Daop 9 Jember.pdf
2. Permohonan Perpanjangan Surat Pengantar PKL Magang dan OJT Universitas Jember an Sintia Mei dkk Unit Angfaspen Daop 9 Jember.pdf

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

www.kai.id



Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-330224, 334267, 337422, 333147 * Faximile 0331-339029
Laman : www.unej.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 2278/DST/UN25.1.4.B4/KR/2026

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Program Studi D3 Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, maka menugaskan nama - nama tersebut dibawah ini:

No	Nama/ NIP	Pangkat/ Golongan	Jabatan	Keterangan
1	Dra.Sudarsih, M.Si / NIP. 196212121992012001	Pembina Utama Muda/ IV.c	Lektor Kepala	DPU

Untuk Membimbing Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Sintia Mei Setyowati,

NIM : 230803103028

Jurusan : D3 Kesekretariatan

Judul : Standar Pelayanan Minimum Customer Service On Station (CSOS) pada Loket Tiket Stasiun Jember Terhadap Kepuasan Pelanggan

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 17 Maret 2026
Wakil Dekan Bidang Akademik



Prof. Dr. Novi Puspitasari, SE, M.M.
NIP. 198012062005012001

Tembusan :

1. Wakil Koordinator Pokja Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pritinggal

Lampiran 5. Nilai Pembimbing Lapang di PT. KAI DAOP 9 Jember

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	95	A
2.	Ketertiban	95	A
3.	Prestasi Kerja	95	A
4.	Kesopanan	95	A
5.	Tanggung Jawab	95	A

IDENTITAS MAHASISWA :

N a m a : Sintia Mei Setyowati
 N I M : 230803103028
 Program Studi : D3 Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

N a m a : Dessy Purnama Sari
 Jabatan : Supervisor
 Institusi : PT. KAI DAOP 9 JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 6. Kartu Konsultasi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
 SAINS, DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telepon 0331 - 337990 Faksimile 0331 - 332150
 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

KARTU KONSULTASI
 BIMBINGAN TUGAS AKHIR DIPLOMA PROGRAM D3 KESEKRETARIATAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

1 Nama : SINTIA MEI SETYOWATI
 2 NIM : 230803103028
 3 JURUSAN : Manajemen
 4 KONSENTRASI : Service Excellence
 5 JUDUL SKRIPSI : "Standar Pelayanan Minimum Customer Service On Station (CSOS) pada Loket Tiket Stasiun Jember Terhadap Kepuasan Pelanggan"
 6 PEMBIMBING I : Dra. Sudarshih, M.Si
 7 TGL. PERSETUJUAN : 30 Maret 2026 s/d 30 September 2026
 8 PERPANJANGAN I :

NO	TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	17-1-26	Bimbingan Judul	<i>[Signature]</i>
2	24-1-26	Revisi Judul & Bimbingan Bab 1	<i>[Signature]</i>
3	1-5-26	Revisi Bab 1 & Bimbingan Bab 2	<i>[Signature]</i>
4	11-5-26	Revisi Bab 2 & Bimbingan Bab 3	<i>[Signature]</i>
5	18-5-26	Revisi Bab 3	<i>[Signature]</i>
6	2-6-26	Bimbingan Bab 4	<i>[Signature]</i>
7	9-6-26	Revisi Bab 4	<i>[Signature]</i>
8	16-6-26	Bimbingan Bab 5	<i>[Signature]</i>
9	28-6-26	Revisi Daftar Isi & ACC	<i>[Signature]</i>
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Lampiran 7. Logbook Kegiatan PKN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jalan Kalimantan No. 37 - Kampus Tegalboto Kotak Pos 159
Telp 0331 - 337990 Faksimile 0331 - 332150
Email: fcb@unej.ac.id Website: www.fcb.unej.ac.id

LOG BOOK AKTIVITAS MAHASISWA

Nama : SINTIA MEI SETYOWATI
NIM : 230803103028
Prodi : D3 Kesekretariatan
Periode PKN : 23 Februari - 30 April 2026

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan	Paraf Mahasiswa
1	23/02/2026	08.00	17.00	Perkenalan diri dan pembekalan sebelum pelaksanaan PKN	<i>Sintia</i>
2	24/02/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, cek rundown untuk acara go to school, Latihan MC)	<i>Sintia</i>
3	25/02/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, menyiapkan stok brosur)	<i>Sintia</i>
4	26/02/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, menyiapkan stok brosur, persiapan pembagian takjil)	<i>Sintia</i>
5	27/02/2026	08.00	17.00	Pembuatan konten Promo Mudik Lebaran	<i>Sintia</i>
6	02/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Loker Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	<i>Sintia</i>
7	03/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Loker Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	<i>Sintia</i>
8	04/03/2026	08.00	17.00	Boarding face recognition dan bantu registrasi penumpang	<i>Sintia</i>
9	05/03/2026	08.00	17.00	Boarding face recognition dan bantu registrasi penumpang	<i>Sintia</i>
10	06/03/2026	16.00	18.30	Menyiapkan dan membagikan takjil kepada penumpang KA Sri Tanjung & KA Blambangan	<i>Sintia</i>
11	09/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang diperlukan saat pelayanan customer)	<i>Sintia</i>
12	10/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang	<i>Sintia</i>

				diperlukan saat pelayanan customer)	
13	11/03/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, menulis souvenir keluar)	Sini
14	12/03/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, memeriksa persediaan stok ATK)	Sini
15	13/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Locket Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	Sini
16	16/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Locket Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	Sini
17	17/03/2026	08.00	17.00	Boarding face recognition dan bantu registrasi penumpang	Sini
18	18/03/2026			Cuti Lebaran	Sini
	24/03/2026				
19	25/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang diperlukan saat pelayanan customer)	Sini
20	26/03/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang diperlukan saat pelayanan customer)	Sini
21	27/03/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, stempel formulir pembatalan)	Sini
22	30/03/2026	08.00	17.00	Membantu tugas di kantor Sarpen (menyiapkan ATK, stempel formulir pembatalan)	Sini
23	31/03/2026	08.00	17.00	- Boarding face recognition dan bantu registrasi penumpang - Pembuatan jadwal kegiatan bulan April	Sini
24	01/04/2026	08.00	17.00	Boarding face recognition dan bantu registrasi penumpang	Sini
25	02/04/2026	08.00	17.00	Pelayanan Locket Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	Sini
26	03/04/2026			Cuti Bersama Wafat Isa Almasih	Sini
27	04/04/2026	08.00	17.00	Pelayanan Locket Box (Cetak tiket, pemesanan tiket)	Sini
28	07/04/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang diperlukan saat pelayanan customer)	Sini
29	08/04/2026	08.00	17.00	Pelayanan Customer Service (membantu segala yang diperlukan saat pelayanan customer)	Sini