



**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA
KARYAWAN INTERNAL DI PT KERETA API (PERSERO)
DAERAH OPERASI (DAOP) 9 JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Oleh:

Endah Kurniastuti
NIM 200803103057

**PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2023



**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA
KARYAWAN INTERNAL DI PT KERETA API (PERSERO)
DAERAH OPERASI (DAOP) 9 JEMBER**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Studi Diploma 3 Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh:

Endah Kurniastuti
NIM 200803103057

**PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ENDAH KURNIASTUTI
NIM : 200803103057
UNIVERSITAS : JEMBER
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D3 KESEKRETARIATAN
JUDUL LAPORAN : PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA
KARYAWAN INTERNAL DI PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI (DAOP)
9 JEMBER

Laporan Praktek Kerja Nyata ini telah mendapatkan persetujuan dari Dosen Pembimbing Utama (DPU) dan Dosen Pembimbing Anggota (DPA), serta mengetahui Koordinator Program Studi (Ko-Prodi).

Jember, 13 Juni 2023

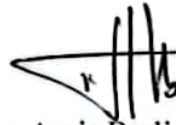
Dosen Pembimbing Utama,



Dewi Prihatini, S.E.M.M., Ph.D.

NIP. 196903291993032001

Dosen Pembimbing Anggota

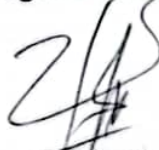


Dr. Arnis Budi Susanto SE., M.SI

NIP. 760014663

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan



Gusti Ayu Wulandari, S.E.,M.M.

NIP. 198309122008122001

LEMBAR PENGESAHAN

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA KARYAWAN INTERNAL
DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP (DAOP) 9 JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Endah Kurniastuti
NIM : 200803103057
Program Studi : D3 Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal:

12 Juli 2023

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

Susunan Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Diah Yulisetiari, Dra. M.Si

NIP. 196107291986032001

Sekretaris

Alif Mirzama, S.E., MBA

NIP. 199206172019032021

Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan,



Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., CRA., CMA

NIP. 196610201990022001

MOTTO

“Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata.”

(Pablo Picasso)

“Lebih baik bertempur dan kalah daripada tidak pernah bertempur sama sekali.”

(Arthur Hugh Clough)

PERSEMBAHAN

Laporan Praktik Kerja Nyata ini Saya persembahkan kepada:

1. Ayah saya Priyo Sugeng Hariadi dan Ibu saya Sri Wahyuni yang selalu memberi semangat, dukungan, dan doa yang selalu mereka panjatkan untuk kesuksesan saya
2. Sahabat SMP saya yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri
3. Teman-teman seperjuangan D3 Kesekretariatan Angkatan, terima kasih untuk kalian semua telah berjuang bersama-sama dari mahasiswa baru sampai selesai.
4. Alamamater Universitas Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Diploma 3 Kesekretariatan yang saya cintai dan saya banggakan.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya saya diberi kesehatan dan kesempatan menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA KARYAWAN INTERNAL DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP (DAOP) 9 JEMBER”. Dengan adanya ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D3 Kesekretariatan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur saya selaku praktikan menyampaikan terima kasih pada :

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Kesekretariatan
3. Dewi Prihatini, S.E.M.M., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan Tugas Akhir ini
4. Dr. Arnis Budi Susanto S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan Tugas Akhir ini
5. Prof. Dr. Diah Yulisetiari, Dra. M.Si selaku Dosen Penguji 1 pada Ujian Sidang PKN saya
6. Alif Mirzania, S.E., MBA selaku Dosen Penguji 2 pada Ujian Sidang PKN saya
7. Salma Fauziyyah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktu, memberi nasihat serta arahan dalam kegiatan akademik saya
8. Para pegawai Unit SDM dan Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember yang sudah bersedia membimbing saya
9. Kedua orang tua saya serta orang terkasih yang selalu mendukung saya
10. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan laporan ini.

Praktikan menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Nyata. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul Praktik Kerja Nyata.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata	2
1.3 Objek dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata	2
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	2
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelaksanaan.....	5
2.1.1 Pengertian Pelaksanaan	5
2.1.2 Tujuan Pelaksanaan.....	5
2.2 <i>Service Excellence</i>	6
2.2.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	6
2.2.2 Komponen <i>Service Excellence</i>	7
2.2.3 Pentingnya <i>Service Excellence</i>	8
2.3 Karyawan Internal atau Sumber Daya Manusia Internal.....	9
2.3.1 Pengertian Karyawan atau Sumber Daya Manusia Internal	9
2.3.2 Peran Sumber Daya Manusia pada Perusahaan	10
2.3.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Karyawan atau Sumber Daya Manusia.....	10
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PKN	12
3.1 Sejarah Singkat Obyek	12
3.1.1 Latar Belakang Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.....	12
3.1.2 Tujuan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.....	14
3.2 Struktur Organisasi.....	14
3.2.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.....	14
3.2.2 Gambaran Tugas	16
3.2.3 Personalia.....	23
3.3 Kegiatan Pokok Objek.....	24
3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih	25

BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA.....	26
4.1 Pengajuan dan Persyaratan KBD (Kartu Bukti Diri) Keluarga Pegawai Aktif.....	26
4.1.1 Alur Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif melalui PC atau komputer	27
4.1.2 Evaluasi Efektifitas Raileo untuk Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif.....	29
4.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata.....	29
4.3 Identifikasi Masalah dan Solusi Penyelesaian Masalah	35
4.3.1 Identifikasi Permasalahan	35
4.3.2 Alternatif Solusi	36
BAB. 5 KESIMPULAN.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kegiatan Praktik Kerja Nyata	4
Tabel 3.1 Unit dan Jumlah pegawai PT Kereta Api Daop 9 Jember	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Unit SDM dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember	18
Gambar 4. 1 Alur Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif.....	27
Gambar 4. 2 <i>Scan</i> Kontrak Perjanjian Sewaan Aset	30
Gambar 4. 3 Pengisian <i>Form A1</i> Dokumen	31
Gambar 4.4 Penutupan Nomor Dokumen	31
Gambar 4.5 Persetujuan Penomoran Dokumen.....	32
Gambar 4.6 Penempelan dan Penulisan Nomor Kontrak	32
Gambar 4.7 Data Tanggal masuk, keluar, dan nomor dokumen	33
Gambar 4.8 <i>Photocopy Form A1</i> Kontrak	33
Gambar 4. 9 Teleks atau Warta Dinas	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Praktik Kerja Nyata	39
Lampiran 2. Surat Izin PKN dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember	40
Lampiran 3. Surat Balasan Permohonan Izin Melaksanakan Kegiatan PKN	41
Lampiran 4. Daftar Hadir Mahasiswa PKN	42
Lampiran 5. Surat Permohonan Nilai PKN.....	43
Lampiran 6. Nilai Hasil PKN	44

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul Praktik Kerja Nyata

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang transportasi dan menjadi transportasi *favorite* masyarakat Indonesia. Seperti yang telah kita ketahui bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) sangat prima dalam memberi pelayanan kepada penumpang kereta api dan kemungkinan masyarakat hanya mengerti bahwa pegawai Kereta Api hanya bekerja di stasiun atau di kereta saja, sedangkan PT Kereta Api Indonesia juga memiliki kantor Daerah Operasi (DAOP) yang berada di Sembilan wilayah Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Cirebon, Semarang, Purwokerto, Yogyakarta, Madiun, Surabaya, dan Jember. Serta terdapat empat Divisi Regional (DIVRE) yang berada di daerah Sumatera Indonesia yaitu Medan Sumatera Utara, Padang Sumatera Barat, Palembang Sumatera Selatan, dan Tanjungkarang Lampung. Masing-masing DAOP dan DIVRE memiliki beberapa unit atau bagian yang memiliki tugas berbeda-beda.

Pelayanan prima yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia kepada penumpang kereta api termasuk dalam jenis *service excellence* eksternal atau pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan kepada *customer* di luar perusahaan, sedangkan masyarakat jarang ada yang mengetahui bahwa pelayanan PT Kereta Api Indonesia tidak hanya itu saja. PT Kereta Api Indonesia juga memiliki pelayanan prima untuk pegawai atau orang-orang yang menjadi bagian dari perusahaan atau bisa disebut *service excellence* internal.

Contoh *service excellence* internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember di unit Sumber Daya Manusia dan Umum yaitu pengurusan administrasi kepegawaian seperti Kartu Bukti Diri (KBD) atau reduksi tiket yang ditujukan untuk pegawai, keluarga pegawai, pensiunan, serta keluarga pensiunan, penomoran dokumen kontrak perjanjian sewa aset PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember yang dilakukan oleh bagian Dokumen, dan hingga pembuatan warta dinas atau teleks oleh bagian Kantor Pelayanan Warta. Maka dari uraian tersebut praktikan tertarik untuk membahas laporan tugas akhir tentang

service excellence internal dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellence* pada Karyawan Internal di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember.”

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Tujuan kegiatan praktik kerja nyata yang dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember yakni, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) selain pelayanan yang diberikan kepada penumpang
2. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung pelaksanaan *service excellence* pada saat pengurusan Kartu Bukti Diri (KBD) keluarga pegawai aktif, penomoran surat kontrak sewa aset, dan hingga pembuatan warta dinas di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember

1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Memperoleh pengalaman dan mengenal dunia kerja terutama dalam bidang *Service Excellence* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember, serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan Tugas Akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program studi D3 Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

1.3 Objek dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Objek tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini yaitu di Unit SDM dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember, yang beralamat di Jl. Dahlia No. 2, Kec. Patrang, Kab. Jember.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dilakukan selama 272 jam atau 2 bulan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh kurikulum Diploma 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di

mulai tanggal 20 Februari sampai dengan 20 April 2023. Berikut jam kerja yang berlaku di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember :

1. Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 s/d 17.00 WIB
2. Jumat : Pukul 08.00 s/d 16.30 WIB
3. Sabtu s/d Minggu : Libur

Tabel 1. 1 Kegiatan Praktik Kerja Nyata

No.	Nama Kegiatan	Minggu Ke					Jam
		1	2	3	4	5	
1.	Perkenalan diri dengan Manager dan Staff Unit SDM dan Umum PT. Kereta Api (Persero) Daop 9 Jember	■					2
2.	Penjelasan tentang struktur organisasi dan kegiatan di Unit SDM dan Umum PT. Kereta Api (Persero) Daop 9 Jember	■					2
3.	Membantu proses penomoran surat masuk dan kontrak perjanjian		■	■	■	■	8
4.	Membantu membuat serta mengirim teleks melalui Zimbra		■				4
5.	Membantu Manager SDM memberi persetujuan pengajuan cuti dan perjalanan dinas			■	■		4
6.	Membantu administrasi rekrutmen PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember			■	■	■	6
7.	Membantu staff SDM menulis KRP dan merapikan KRP		■	■	■	■	16
8.	Membantu <i>Team Leader</i> Sistem Informasi Pekerja menulis SK		■	■	■	■	8
9.	Membantu bagian Dokumen untuk membuat <i>barcode</i> data arsip		■	■	■	■	8
10	Mencari data laporan tugas akhir					■	2
TOTAL							272

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelaksanaan

2.1.1 Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan memiliki makna yang sama dengan implementasi yaitu berkaitan dengan suatu perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Pengertian implementasi menurut Nurdin Usman (2002:70) dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum menjelaskan mengenai implementasi sebagai berikut: “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa implementasi itu bukan sekedar aktivitas saja, tetapi juga kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan acuan-acuan yang direncanakan dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu terlaksananya suatu program.

Sedangkan menurut Guntur Setiawan (2004:39) beliau berpendapat bahwa: “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktivitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri namun tetap dipengaruhi objek berikutnya yaitu pada program kurikulum yang ada di sekolah atau sebuah lembaga.

2.1.2 Tujuan Pelaksanaan

Pada dasarnya, pelaksanaan yang terencana berdasarkan kesepakatan, maupun kewajiban. Hal tersebut tentunya dilakukan dengan tujuan tertentu. Adapun beberapa tujuannya, antara lain:

1. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai suatu perencanaan yang matang, baik secara individu maupun tim.
2. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam rencana atau kebijakan yang dirancang.
3. Untuk menentukan seberapa sukses suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang untuk meningkatkan kualitas.

2.2 *Service Excellence*

2.2.1 *Pengertian Service Excellence*

Service Excellence (Layanan Prima) pada dasarnya adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi keinginan atau hasrat manusia baik yang berhubungan dengan sisi *customer* maupun sebagai pemberi layanan. Layanan prima bukan hanya memberikan kepuasan kepada *customer* saja, melainkan juga usaha untuk menyenangkan yang memberikan layanan. *Customer* yang dimaksud ada dua jenis yaitu *Customer* Eksternal dan *Customer* Internal.

Etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggung jawab, kepatuhan pada kode etik pelayanan, dan integritas diri untuk pelayanan berkualitas, akan menghasilkan kualitas etika pelayanan yang sempurna. Pelayanan pelanggan yang etis mencerminkan bagaimana perusahaan berurusan dengan pelanggan melalui tata kelola bisnis yang sehat dan berbudaya. Hal ini akan tercermin dari ketersediaan standar pelayanan, budaya pelayanan, nilai-nilai kerja, kebijakan, dan etos kerja yang diharapkan untuk menjadi perilaku pelayanan yang etis. Mengembangkan lingkungan kerja yang berorientasi kepada pelayanan yang etis, untuk pelanggan eksternal dan internal, merupakan keunggulan yang akan membuat perusahaan selalu sukses di *front line*. Prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang menggambarkan standar perilaku pelayanan yang etis akan menghasilkan perilaku pelayanan yang fokus pada kebutuhan pelanggan melalui perilaku yang profesional, sabar, tenang, jujur, hormat, berintegritas, terpercaya, dan patuh pada panduan kode etik pelayanan perusahaan.

Service Excellence senantiasa memenuhi kebutuhan *customer*, menghadirkan pelayanan yang berkualitas dengan kenyamanan yang optimal, mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), sangat membantu, memiliki pengetahuan, pengerjaan tepat waktu, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, tenaga yang terampil, pengiriman yang rapi dan terjaga, penanganan komplain yang baik, perhatian yang serius terhadap *customer*, serta mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi yang baik.

2.2.2 Komponen *Service Excellence*

Dalam menjalankan *service excellence* ada beberapa komponen yang harus diperhatikan, antara lain :

1. Kemampuan (*Ability*) Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellence service*) seperti melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.
2. Sikap (*Attitude*) Perilaku tertentu yang harus ditunjukkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap karyawan akan menggambarkan perusahaan. Karyawan akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:
 1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
 2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.

3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
 4. Sikap pelayanan prima adalah: “benar atau salah tetap perusahaan saya”.
3. Penampilan (*Appearance*) Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.
 4. Perhatian (*Attention*) Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang atau jasa yang kita tawarkan segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:
 1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
 2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
 3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
 4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
 5. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urutan 1.
 5. Tanggung jawab (*Accountability*) yaitu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

2.2.3 Pentingnya *Service Excellence*

Service Excellence mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

1. *Service Excellence* bagi pelanggan internal, pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Seperti semboyan para pelaku bisnis yang

menyatakan: “Bila pegawai tidak terpuaskan, Anda tidak akan mempunyai pelanggan yang terpuaskan.” Maka dengan melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

2. *Service Excellence* bagi pelanggan eksternal. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan. Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

2.3 Karyawan Internal atau Sumber Daya Manusia Internal

2.3.1 Pengertian Karyawan atau Sumber Daya Manusia Internal

Karyawan Internal atau Sumber Daya Manusia (SDM) Internal adalah SDM yang sudah menjadi karyawan tetap dan sudah mendapatkan hak-hak kerja sampai pension. Karyawan atau sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreativitas. Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap upaya suatu perusahaan dalam mencapai target atau tujuannya. Meskipun teknologi semakin maju dan terus berkembang, penyebaran informasi semakin mudah dan cepat, serta berbagai bahan baku semakin memadai namun tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi sulit untuk dicapai. Dapat dikatakan sumber daya manusia merupakan bagian yang penting untuk membentuk integritas dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Jadi untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber

daya manusia sebagai pengelola sistem, supaya sistem tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2.3.2 Peran Karyawan atau Sumber Daya Manusia pada Perusahaan

Karyawan atau sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi, karena perannya dan juga fungsinya tidak dapat ditarik oleh sumber daya yang lain dan tentunya harus selalu berorientasi pada visi dan misi perusahaan. Untuk mencapai visi dan misinya maka sumber daya manusia pada suatu perusahaan harus memiliki karakteristik seperti motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan dan keahlian.

2.3.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Karyawan atau Sumber Daya Manusia

Kualitas karyawan atau sumber daya manusia di suatu perusahaan sangatlah penting, hal ini juga bertujuan untuk membuat karyawan memiliki kemampuan lebih dalam pelayanan sehingga dapat memuaskan para pelanggan. Berikut ini program perlu diadakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, antara lain :

1. Mengadakan Pelatihan yang Sesuai

Hal pertama dan yang paling utama untuk memiliki SDM berkualitas adalah dengan memberikan pelatihan. Menjadi lulusan dari sekolah ternama belum tentu menjamin seseorang itu memiliki skill yang bagus terutama dalam bidang pelayanan. Sebab tak semua skill yang dibutuhkan itu dipelajari di instansi pendidikan.

2. Memberikan Penghargaan Kepada Karyawan yang Berprestasi

Memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi selain untuk mengapresiasi karyawan, hal ini juga untuk memotivasi karyawan untuk lebih meningkatkan prestasinya dan memacu semangat karyawan yang lain untuk berprestasi juga.

3. Mengadakan Liburan Bersama

Stres ataupun tekanan merupakan salah satu hal yang dapat membuat karyawan kehabisan semangat buat bekerja. Supaya karyawan tidak merasakan tekanan pikiran yang kelewatan maka dapat mengajak mereka untuk berangkat liburan.

4. Menyediakan Fasilitas yang Memadai

Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka diharapkan dapat menambah semangat karyawan untuk bekerja. Seperti kursi yang nyaman, ruangan yang ber AC, ATK yang memadai serta alat elektronik yang canggih seperti printer maupun komputer.

5. Menghilangkan Senioritas

Dengan tidak adanya senioritas maka rasa kekeluargaan karyawan lebih erat sehingga dapat juga menjadi semangat karyawan untuk bekerja. Selain itu, karyawan juga akan merasa adil karena tidak dibeda-bedakan dan dapat fokus ke tanggung jawab masing-masing.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PKN

3.1 Sejarah Singkat Obyek

3.1.1 Latar Belakang Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9

Jember

Jalur Kereta Api di Jember dan sekitarnya dibuka oleh perusahaan kereta api *Staats Spoorwegen* (SS) pada tahun 1897, Pembangunan stasiun ini tidak terlepas dari perkembangan kehidupan perkotaan baru, dengan hadirnya sejumlah perusahaan perkebunan milik orang-orang Belanda di Jember. Dulunya digunakan terutama untuk kebutuhan pengangkutan komodita shasil perkebunan, khususnya gula, tembakau, dan karet disekitar Jember ke Pelabuhan Panarukan.

Jalur kereta api dari Jember ke Surabaya lewat Probolinggo di bangun pada tahun 1897, akibat dari pembukaan rel kereta api ini perusahaan perkebunan mulai menerima buruh perkebunan dari etnis Jawa (Bojonegoro, Tuban, Ponorogo, Kediri, dan dari daerah *Vorstenlanden*). Rel kereta api berfungsi tidak hanya digunakan untuk transportasi komoditas pertanian seperti gula, tembakau, dan karet yang telah diproduksi oleh perusahaan swasta asing, tapi juga mengangkut hasil pertanian baik itu tembakau dan beras yang diproduksi petani lokal. Dari Jember kemudian melintasi Bondowoso, tembakau diangkut melalui jalur rel kereta api ke Panarukan guna dikirim ke Rotterdam atau pun ke pasar internasional lainnya.

Bangunan stasiun yang berdiri saat ini merupakan bangunan yang relatif baru sebagai hasil perbaikan atau renovasi yang dilakukan oleh PT KAI sekitar tahun 2007-2008 dan 2015-2016. Meskipun demikian, bentuknya tidak jauh berbeda dengan bentuk aslinya yang dibangun pada awal abad ke-20, yaitu terdiri dari sebuah masa bangunan tunggal sederhana yang memanjang dengan peletakan ruang-ruang secara linier yang sejajar dengan rel sehingga disebut sebagai stasiun satu sisi.

Bangunan stasiun Jember yang memiliki luas 796m² yang berdiri diatas tanah stasiun seluas 1.24m² dengan nomor register 039/09.68118/JR/BD ini

pernah mengalami renovasi. Kendati demikian, hasil renovasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) tidak jauh berbeda dengan bentuk aslinya. Bangunan stasiun ini mempunyai massa bangunan tunggal sederhana yang memanjang sejajar dengan rel. Secara arsitektural, emplasemen stasiun terdiri dari dua peron dan dua jalur kereta api dimana antara jalur dipisahkan oleh peron. Peron pertama menyatu dengan bangunan utama, atapnya berbentuk pelana menggunakan struktur pendukung berupa kolom kayu dengan bentuk konstruksi menyerupai payung (konsul).

Daerah Operasi 9 Jember atau biasa disingkat DAOP 9 Jember atau DAOP 9 JR, adalah salah satu daerah operasi yang ada di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero). DAOP 9 Jember sebagaimana pula Daop-Daop lainnya dipimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) atau Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. DAOP 9 berada di ujung timur pulau Jawa dan berkantor pusat di Jember, tepatnya di jalan Dahlia 2, dekat dengan Stasiun Jember.

Stasiun-stasiun utama yang berada di DAOP 9 adalah stasiun Jember. Stasiun Banyuwangi Baru, Pasuruan, Kalisat, dan Kalibaru. DAOP 9 memiliki satu dipo lokomotif, yakni Dipo lokomotif Jember, serta dua subdipo lokomotif, yakni Subdipo Probolinggo dan Banyuwangi Baru. Subdipo Probolinggo terkadang melayani lokomotif Kereta Luar Biasa (KLB) yang melintas atau beroperasi di DAOP 9. Sementara Subdipo Banyuwangi Baru melayani lokomotif-lokomotif milik dipo lain atau milik Dipo Jember sendiri pasca dinas dengan kereta – kereta api yang dioperasikan oleh Daop 9 maupun Daop lain.

Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Visi merupakan suatu pandangan ke depan yang akan menjadi sasaran ataupun tujuan akhir dari suatu kegiatan, sedangkan misi merupakan realisasi yang akan menjadikan suatu organisasi mampu menghasilkan produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggannya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan

pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

2. Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

3.1.2 Tujuan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember

Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi dengan menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional ataupun di bidang perkeretaapian yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi ditetapkan dan diatur mengikuti SK Direksi No. KEP.U/OT.003/LX/2/KA-2015. Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember dimulai dari tingkat pusat yaitu direktur utama PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berkedudukan di Bandung, di mana direktur utama PT Kereta Api Indonesia tersebut membawahi langsung beberapa Kepala Daerah Operasi (KADAOP). Masing-masing KADAOP di dalam melaksanakan tugasnya membawahi langsung Unit Pelaksana Teknis (UPT), sedangkan UPT dikepalai oleh masing-masing kepala unit pelaksana teknis yang bersangkutan

3.2.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember

Berikut ini adalah struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember :

3.2.2 Gambaran Tugas

Vice President mempunyai tugas merencanakan dan mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan usaha perusahaan di wilayah DAOP 9 Jember. Dalam melaksanakan tugasnya, *Vice President* menyelenggarakan fungsi:

1. Merencanakan dan mengoptimalkan pencapaian target pendapatan dan efisiensi biaya.
2. Merencanakan dan mengoptimalkan penyelenggaraan sarana dan prasarana perkeretaapian yang handal di wilayahnya. merencanakan dan mengoptimalkan penyelenggaraan angkutan perkeretaapian berdasarkan 4 (empat) pilar utama yaitu keselamatan, pelayanan, kenyamanan dan ketepatan waktu
3. Merencanakan dan mengoptimalkan pelaksanaan proses peningkatan kualitas (*Quality Improvement*) secara berkelanjutan.
4. Merencanakan dan mengoptimalkan pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang terdiri dari program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL) dan *Community Relation* (CR), optimalisasi pelaksanaan pelestarian benda cagar budaya milik perusahaan dan kelestarian lingkungan.
5. Mewakili perusahaan di wilayah geografisnya dalam hubungannya dengan pihak eksternal sesuai lingkup tanggung jawab dan bisnis Daerah Operasi 9 Jember

Susunan organisasi di bawah Daerah Operasi 9 Jember terdiri dari beberapa bagian.

1. Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat Daerah
2. Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum
3. Bagian Keuangan
4. Bagian Sistem Informasi
5. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
6. Bagian Sarana
7. Bagian jalan rel dan jembatan
8. Bagian Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik

9. Bagian Operasi
10. Bagian Pengaman k. Penjagaan Aset
11. Bagian angkutan dan fasilitas penumpang
12. Bagian perusahaan aset
13. Bagian kesehatan
14. Angkutan Barang
15. Bagian bangunan
16. *Quality Controller*

Bagian atau unit di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember memiliki tugasnya masing-masing, berikut ini adalah penjelasan tentang tugas-tugas pada bagian atau unit di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember :

1. Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda)

Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda) di pimpin oleh seorang Manajer Hukum dan Humada yang bertanggung jawab kepada *Vice President*. Manajer dan Humasda mempunyai tugas menyelenggarakan program kegiatan hukum serta program kegiatan kehumasan meliputi hubungan kemasyarakatan, penyuluhan dan pembentukan citra perusahaan internal dan eksternal di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

2. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum

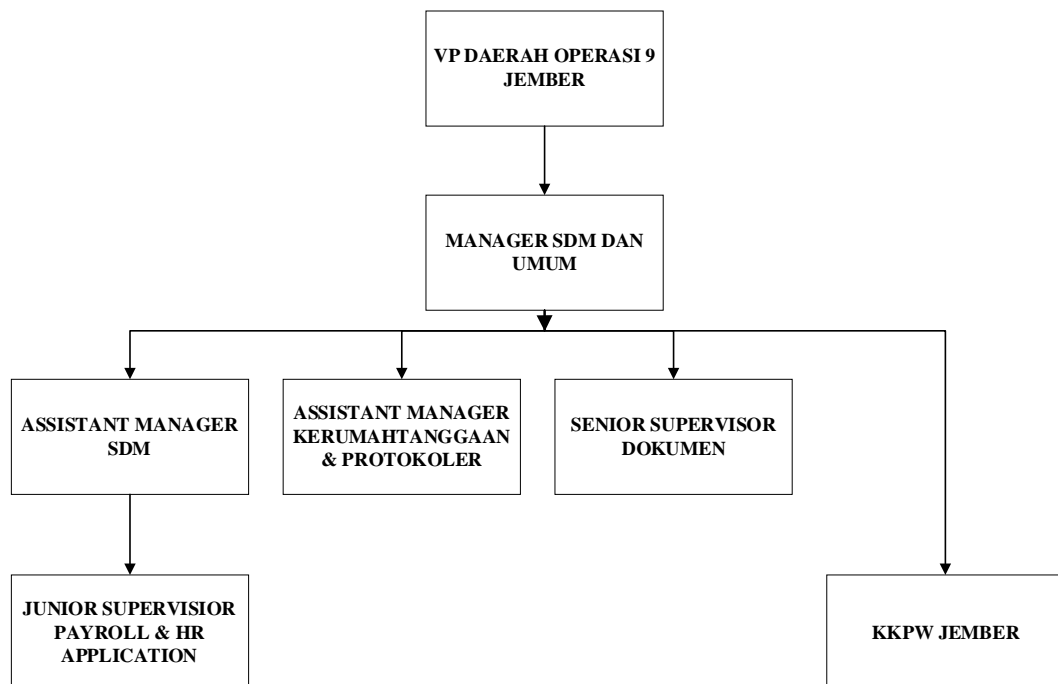
Bagian SDM dan Umum Daerah Operasi 9 Jember di pimpin oleh seorang Manajer SDM dan Umum yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Vice President*. Manajer SDM umum mempunyai tugas menyelenggarakan program kegiatan SDM, kerumahtanggaan dan protokoler, dokumen dan pemberian informasi atau warta dinas di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

Manajer SDM dan Umum mempunyai fungsi dan tanggung jawab.

1. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat, di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.
2. Menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM).

3. Mengelola kegiatan administrasi kerumahtangaan, protokoler dan umum.
4. Mengelola dokumen perusahaan, perpustakaan, penatausahaan arsip dan pusat arsip.
5. Mengelola tata usaha dan pelayanan operasi sarana telekomunikasi serta pemberian informasi atau warta dinas (WAD).
6. Mengupayakan pengembangan kompetensi pekerja di Daerah Operasi 9 Jember melalui pelatihan terutama yang berkaitan dengan keselamatan.
7. Melakukan pembinaan SDM dan pembinaan terkait keselamatan berkoordinasi dengan senior manajer atau manajer terkait.

Struktur organisasi pada bagian SDM dan Umum adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Unit SDM dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember

Sumber : PPT Internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember Unit SDM dan Umum, 2023

Dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tanggungjawabnya, manajer SDM dan Umum Daerah Operasi 9 Jember di bantu oleh sebagai berikut:

1. *Assistant Manager* Sumber Daya Manusia (SDM)

Unit ini mempunyai tugas pokok dan tanggungjawab melaksanakan

pengelolaan SDM meliputi perencanaan kebutuhan SDM, administrasi dan sistem informasi SDM, pembinaan atau pembangunan, pelatihan, sertifikasi dan pengendalian atau evaluasi kinerja SDM serta pelaksanaan perhitungan seluruh biaya pekerjaan non gaji dan penyusunan program pengendalian biaya pekerja.

2. *Junior Supervisor Payroll dan Human Resources Applications*

Bertugas melakukan *entry* dan *update* data bekerja meliputi pendapat non gaji, transaksi kenaikan gaji berkala (KGB), kenaikan pangkat (KP), tunjangan, mutasi keluarga, mutasi jabatan usulan penghargaan, hukuman disiplin, ucapan terimakasih dari Direksi, pensiun serta menyiapkan laporan biaya pekerja non gaji dan laporan data kekuatan pekerja.

3. *Assistant Manager Kerumahtanggaan dan Prokotoler*

Kerumahtanggaan dan Prokotoler, yang mempunyai tugas pokok dan tanggungjawab melaksanakan pengelolaan kegiatan kerumahtanggaan dan protokoler di lingkungan Kantor Daerah Operasi 9 Jember, pengaturan transportasi dan akomodasi, pengadaan perlengkapan dan keperluan kantor, serta alat tulis kantor (ATK), pencatatan barang-barang inventaris, pengelolaan dan pengawasan griya karya di wilayah Daop 9 Jember.

4. *Senior Supervisor Dokumen*

Mempunyai tugas pokok dan tanggungjawab melaksanakan pengelolaan dokumen perusahaan dan kepustakaan meliputi nota atau surat menyurat dinas baik internal maupun eksternal, surat keputusan, kontrak, peraturan perundang-undang terkait perkeretaapian peraturan- peraturan dinas dan peraturan relevan lainnya serta penata usahaan arsip dan pusat arsip

5. Kepala Kantor Pelayanan Warta (KKPW) Jember

Mempunyai tugas pokok dan tanggungjawab melaksanakan pelayanan operasi sarana telekomunikasi, memproses dan melaksanakan pemberian informasi atau telegram.

3. Bagian Keuangan

Bagian keuangan Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang *Manager Keuangan*. *Manager* keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan

kegiatan anggaran, keuangan, akuntansi, pajak penagihan di wilayah DAOP 9.

4. Bagian Sistem Informasi

Bagian sistem informasi Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang *Junior Manager* Sistem Informasi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada *Vice President*. *Junior Manager* Sistem Informasi mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan Teknologi Informasi di wilayah Daerah Operasi 9 Jember seperti perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan, mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

5. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh *Junior Manager* Pengadaan Barang dan Jasa sebagai Ketua Pengadaan Barang dan Jasa yang bertanggung jawab langsung kepada *Vice President* dan *Junior Manager* Pengadaan Barang dan Jasa mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pengadaan barang dan jasa di wilayah Daerah Operasi 9 Jember

6. Bagian Sarana

Bagian sarana Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas memastikan ketersediaan dan keandalan sarana di wilayah Daerah Operasi 9 Jember serta melaksanakan pembinaan teknis terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) Depo Lokomotif, Depo Kereta dan Depo Gerbong.

7. Bagian Rel dan Jembatan

Bagian Jalan Rel dan Jembatan Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas memastikan optimalisasi pemeliharaan dan kehandalan Jalan Rel dan Jembatann, mempunyai tugas pokok merumuskan, menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan jalan rel dan jembatan di petal jalan, emplasemen stasiun, depo, balai yasa dan jalur simpang, mengevaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel di petak jalan, emplasemen stasiun, depo, balai yasa dan jalur simpang, dan pengoperasian fasilitas sarana pemeliharaan jalan rel (MPJR) dan jembatan di seluruh wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

8. Bagian Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik

Bagian sinyal, Telekomunikasi dan listrik Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas memastikan optimalisasi pemeliharaan dan kehandalan peralatan sinyal, telekomunikasi dan listrik di wilayah Daerah Operasi 9 Jember. Manajer Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik mempunyai tanggung jawab merumuskan, menyusun program dan mengevaluasi pelaksanaan program, pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik umum untuk fasilitas operasi Kereta Api.

9. Bagian Operasi

Bagian Operasi Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang manajer operasi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Vice President*. Manajer operasi mempunyai tugas memastikan pelaksanaan operasional kereta wilayah Daerah Operasi 9 Jember berjalan lancar, aman, dan terkendali.

10. Bagian Pengamanan

Manajer Pengamanan mempunyai tugas memastikan terjaminnya keselamatan, keamanan dan ketertiban baik di stasiun, diatas kereta api, dikantor dan aset perusahaan dalam Daerah Operasi 9 Jember.

11. Bagian Penjagaan Aset

Bagian penjagaan aset Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas menyelenggarakan program kegiatan penjagaan, penertiban, dan persertifikatan aset di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

12. Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang

Bagian angkutan dan fasilitas penumpang Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas mengoptimalkan penyelenggaraan kegiatan pelayanan angkutan dan fasilitas penumpang di wilayah Daerah Operasi 9 Jember

13. Bagian Pengusahaan Aset

Bagian Pengusahaan Aset Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas mengoptimalkan penyelenggaraan pengusahaan aset di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

14. Bagian Kesehatan

Bagian Kesehatan Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer yang bertugas mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

15. Angkutan Barang

Bagian Angkutan Barang Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang *Junior Manager* Angkutan Barang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Vice President*. *Junior Manager* Angkutan Barang di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

16. Bagian Bangunan

Bagian Bangunan Daerah Operasi 9 Jember dipimpin oleh seorang Manajer Bangunan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Vice President*. Manajer Bangunan mempunyai tugas mengoptimalkan pengelolaan Bangunan Dinas di wilayah Daerah Operasi 9 Jember.

17. *Quality Controller*

Quality Controller Daerah Operasi 9 Jember adalah jabatan fungsional yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada *Vice President*.

3.2.3 Personalia

Berikut ini merupakan data personalia menurut unit dan jumlah pegawai pada PT Kereta Api Daerah Operasi 9 Jember :

Tabel 3.1 Unit dan Jumlah pegawai PT Kereta Api Daop 9 Jember

Unit	Jumlah Pegawai
<i>Vice President</i>	1
SDM dan Umum	14
Operasi	340
Sarana	128
Jalan Rel dan Jembatan	251
Sintelis	48
Pengamanan	57
Angkutan dan Fasilitas Penumpang	46
Angkutan Barang	5
Kesehatan	21
Keuangan	22
Komersialisasi Non Angkutan	10
Pengadaan Barang dan Jasa	4
Penjagaan Aset	8
Bangunan	11
Sistem Informasi/IT	5
Hukum dan Humas Daerah	3
<i>Quality Controller</i>	9
Jumlah Pegawai	983

Sumber : Master Data Pekerja Internal PT Kereta Api Indonesia (Persero)

DAOP 9 Jember, 2023

3.3 Kegiatan Pokok Objek

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, PT Kereta Api Indonesia memiliki kegiatan utama dan kegiatan usaha penunjang yang mencakup sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pembangunan, pengoperasian, perawatan, dan pengusahaan prasarana
2. Penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pengadaan, pengoperasian, perawatan dan pengusahaan sarana usaha pengangkutan orang dan atau barang dengan kereta api.
3. Usaha angkutan pra dan purna angkutan kereta api, intermoda dan bongkar muat
4. Usaha penyewaan sarana dan atau prasarana serta fasilitas perkeretaapian.
5. Jasa pengadaan barang dan jasa lainnyayang berkaitan dengan perawatan perkeretaapia
6. Usaha jasa keahlian di bidang perkeretaapian dan jasa konsultan transportasi
7. Usaha keagenan di bidang transportasi barang dan penumpang
8. Usaha pendidikan dan pelatihan di bidang perkeretaapian
9. Usaha properti dan perniagaan meliputi perhotelan, perkantoran, apartemen, pertokoan, restoran, terminal terpadu, pusat pembelajaran terpadu, pergudangan, dan logistik
10. Penyediaan prasarana telekomunikasi, transfer data, multimedia, jasa telematika, prasarana distribusi bahan cair dan gas, stasiun pengisian bahan cair dan gas, dan stasiun pengisian bahan bakar umum atau khusus
11. Usaha kesehatan dan pelayanan medis, mencakup pelayanan medis untuk pekerja, menggunakan jasa KAI, dan masyarakat umum
12. Pemanfaatan tanah, ruang, bangunan, dan fasilitasan
13. Usaha penunjang pariwisata dan sarana olahraga, usaha ekstraktif
14. Pemanfaatan dan pada instrumen jangka pendek (maksimal satu tahun) di pasar uang dan atau pasar modal yang memberi keuntungan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Sub Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember merupakan bagian yang melaksanakan pengurusan pengelolaan administrasi kepegawaian seperti mengurus pengajuan cuti, pengajuan Kartu Bukti Diri (KBD), pengurusan BPJS, mengurus pengajuan pinjaman pegawai, mengurus surat menyurat pada bagian dokumen, pembuatan warta dinas oleh bagian Kantor Penyedia Warta, melaksanakan rekrutmen dan pelatihan meningkatkan kualitas pegawai. Sub Bagian SDM dipimpin oleh Manager dibantu oleh Asisten Manajer.

Unit SDM dan Umum bertugas melayani para pegawai dalam hal administrasi kepegawaian dengan baik dan teliti. Seperti contoh memberi persetujuan pengajuan Kartu Bukti Diri (KBD) keluarga pegawai aktif yang merupakan fasilitas dari perusahaan untuk mendapatkan reduksi atau potongan harga 50% pada saat membeli tiket kereta api, juga memproses permohonan peminjaman dana dari pegawai, SDM juga melakukan diklat untuk meningkatkan kualitas para pegawai berdasarkan unitnya masing-masing sehingga menghasilkan SDM yang berkompeten.

BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

Kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 9 Jember berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung tanggal 20 Februari sampai dengan 20 April 2023. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini sesuai dengan tujuan yaitu memperoleh pengetahuan dan pengalaman praktis mengenai pelaksanaan *service excellence* pada karyawan internal di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember. Kegiatan ini mendapatkan bimbingan penuh dari *Team Leader* Sistem Informasi Pekerja beserta para pegawai unit Sumber Daya Manusia dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember.

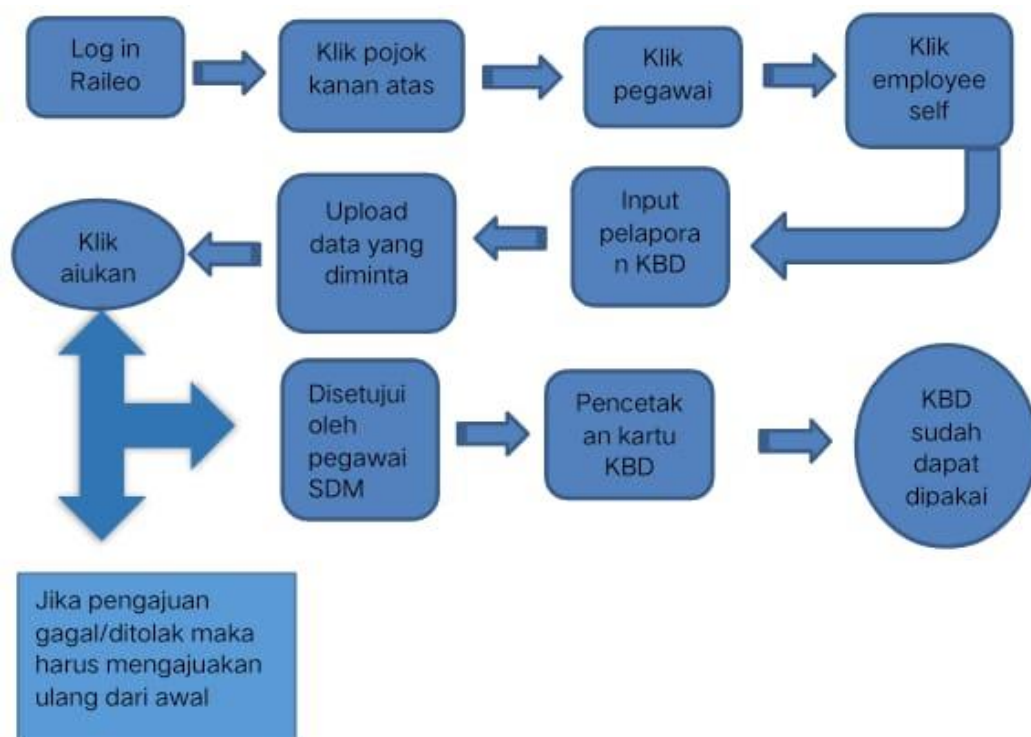
4.1 Pengajuan dan Persyaratan KBD (Kartu Bukti Diri) Keluarga Pegawai Aktif

Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai tugas pokok melaksanakan perencanaan kebutuhan pegawai, administrasi dan sistem informasi SDM. Salah satunya dalam pembuatan Kartu Bukti Diri (KBD), KBD merupakan fasilitas dari perusahaan yang diperuntukkan kepada pegawai aktif, keluarga pegawai aktif, pensiunan dan keluarga pensiunan. Keluarga pegawai aktif yang berhak mendapatkan KBD yaitu pasangan sah, anak kandung atau anak tiri dengan maksimal umur 25 tahun belum menikah dan belum bekerja, orangtua kandung, dan mertua kandung. Bila pegawai memiliki anak lebih dari dua, maka yang bisa mendapat KBD hanya tiga orang anaknya saja.

Dengan sistem komputerisasi pada pembuatan KBD proses pengolahan data menjadi lebih efisien dan mudah serta dapat menghemat waktu dalam pembuatan. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam mengajukan KBD yaitu *upload* pas foto *background* merah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran bagi anak yang belum memiliki KTP, surat

keterangan aktif kuliah bagi anak yang masih kuliah, *file-file* tersebut di *upload* melalui aplikasi Raileo milik pegawai yang mengajukan dan dalam bentuk PDF. Pembuat KBD tidak perlu lagi berulang-ulang datang ke unit SDM dan Umum untuk proses pembuatan KBD sekarang pembuat hanya datang ke unit SDM dan Umum ketika KBD sudah selesai di cetak saja. Sistem ini juga dapat meningkatkan kinerja petugas pembuatan KBD dengan kemudahan pengolahan data hingga mencetak KBD.

4.1.1 Alur Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif melalui PC atau komputer



Gambar 4. 1 Alur Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif

Berikut uraian prosedur pengajuan KBD keluarga pegawai aktif :

1. *Log in* Raileo

Raileo adalah sebuah aplikasi *mobile E-Office* yang bertujuan untuk memudahkan pegawai PT Kereta Api Indonesia dalam mengelola berbagai administrasi kepegawaian hanya dalam genggam, mulai dari presensi

pegawai, pengajuan KBD keluarga, hingga pengajuan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

2. Menu Pojok Kanan Atas Raileo

Menu ini memuat profil pegawai dan terdapat beberapa opsi lainnya yaitu seperti presensi dan *smartcard*. Presensi menggunakan aplikasi ini sangatlah memudahkan pegawai, pegawai hanya perlu *screening* wajah dengan kamera *handphone* maka aplikasi langsung dapat mendeteksi jam berapa pegawai presensi masuk dan pulang kerja. Sedangkan *smartcard* merupakan kartu identitas yang dimiliki oleh pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) di bidang Operasional dan Sarana seperti pegawai di unit Sintelis, PPKA, Masinis, petugas langsir, Teknisi KA, Jalan dan Jembatan dan lainnya. *Smartcard* sebagai kartu tanda bukti bahwa pegawai tersebut memumpuni di bidangnya dan telah lulus sertifikasi.

3. *Employee Self Service*

Employee self service artinya pegawai dapat melakukan proses administrasi kepegawaian tanpa harus datang ke kantor SDM. Seperti mengajukan cuti, mengajukan KBD hingga slip gaji.

4. Menginput dan Mengupload Data KBD

Beberapa data yang diperlukan untuk mengajukan KBD keluarga yaitu Kartu Keluarga pekerja, foto *background* merah, surat keterangan aktif kuliah bagi anak pegawai yang masih kuliah. Tidak semua anggota keluarga pegawai dapat memiliki KBD, fasilitas ini hanya berlaku untuk orang tua kandung, mertua kandung, pasangan sah, anak kandung dan anak tiri pegawai yang termasuk dalam satu kartu keluarga pegawai. Setelah semua data dan syarat terpenuhi maka klik *upload* lalu ajukan. Jika pengajuan KBD gagal atau ditolak, maka harus melakukan pengajuan atau penginputan data ulang.

5. *Approval* atau Persetujuan Pengajuan KBD oleh Pegawai SDM

Setelah persyaratan dan data yang dibutuhkan telah diajukan dan sesuai dengan syarat, maka pegawai SDM yang bertugas akan memproses dan mencetak kartu KBD sebagai bukti bahwa orang tersebut merupakan keluarga pegawai dan berhak mendapat fasilitas dari perusahaan untuk mendapatkan

potongan harga tiket atau reduksi sebesar 50%

4.1.2 Evaluasi Efektifitas Raileo untuk Pengajuan KBD Keluarga Pegawai Aktif

Pada dasarnya Raileo adalah aplikasi yang dimiliki setiap pegawai PT Kereta Api Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam segi administrasi. Raileo juga dapat membuat waktu pegawai menjadi lebih efisien karena pegawai tidak perlu ke kantor SDM untuk mengurus administrasi yang mungkin jarak kantor SDM jauh dari unit atau resor pegawai. Sedangkan Kartu Bukti Diri (KBD) adalah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan untuk para pegawai dan keluarga pegawai. Walaupun hal ini telah memudahkan dan membantu pegawai, namun tetap diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas program ini.

Raileo sangat membantu para pegawai dalam mengurus administrasi seperti salah satu contohnya yaitu mengurus KBD keluarga. Laporan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini mencoba mengamati efektifitas dan animo pegawai terhadap pengajuan KBD keluarga melalui Raileo sebagai fasilitas dari perusahaan. Hasil pengamatan yang didapat selama PKN dapat disimpulkan bahwa animo pegawai cukup tinggi dalam pengajuan KBD untuk keluarganya dikarenakan proses pengajuan yang mudah dan proses persetujuan yang cepat. Program ini merupakan fasilitas dari perusahaan yang tidak akan di sia-siakan oleh para pegawai karena keluarganya dapat membeli tiket kereta api dengan setengah harga atau 50% dari harga normal tiket.

4.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata

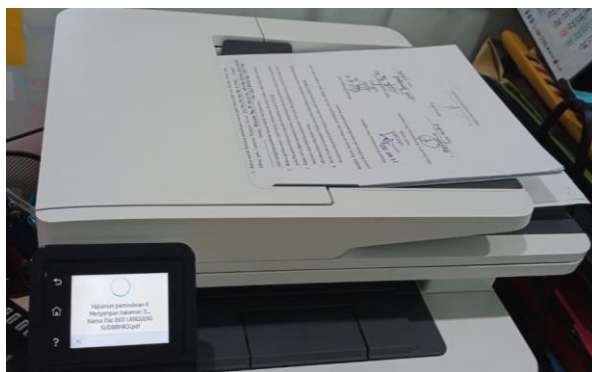
Kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata di Unit SDM dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember. Kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Nyata meliputi :

1. Membantu menginput dan memberi nomor pada surat masuk ataupun kontrak perjanjian persewaan aset PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Terkadang praktikan diperbantukan di bidang dokumen untuk melayani surat menyurat hingga penomoran kontrak perjanjian persewaan aset PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember yang

diberikan dari unit aset. Bagian dokumen berupaya memberikan pelayanan prima dengan cara menyelesaikan nomor kontrak secepatnya. Bila pihak unit aset memberikan dokumen kontrak pada pagi hari, maka diusahakan pada sore hari sebelum jam pulang kerja nomor dokumen kontrak tersebut sudah selesai dan siap diambil kembali oleh pihak unit aset. Berikut proses penomoran kontrak perjanjian sewa aset :

1. *Scan* Dokumen Kontrak Perjanjian Persewaan Aset

Proses *scan* ini bertujuan untuk memudahkan dalam menginput isi *form* dan penomoran melalui aplikasi *Zimbra*.

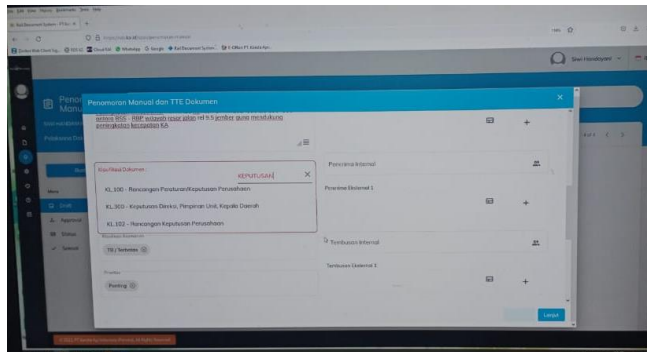


Gambar 4. 2 *Scan* Kontrak Perjanjian Pesewaan Aset

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

2. Pengisian *Form* A1 Dokumen Kontrak Perjanjian Sewa

Setelah dokumen di *scan* maka selanjutnya *log in* ke *Zimbra* dan klik penomoran manual untuk mengisi *form* A1. *Form* A1 merupakan lembar koreksi dan persetujuan naskah dinas PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berisi data-data dokumen seperti jenis dokumen, tempat/tanggal pembuatan dokumen, perihal dokumen, konseptor/penulis, orang yang dituju, pejabat penanda tangan, dan nama pemeriksa atau orang yang menyetujui

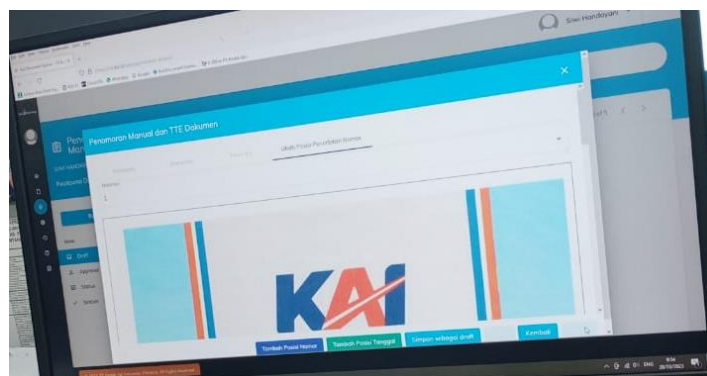


Gambar 4. 3 Pengisian *Form A1* Dokumen

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

3. Penutupan Nomor Dokumen

Setelah selesai menginput data dokumen, lalu klik lanjut untuk mengunggah dokumen yang telah di *scan* untuk menambahkan nomor dan tanggal dokumen lalu klik kirim ke akun *Zimbra Senior Supervisor* Dokumen

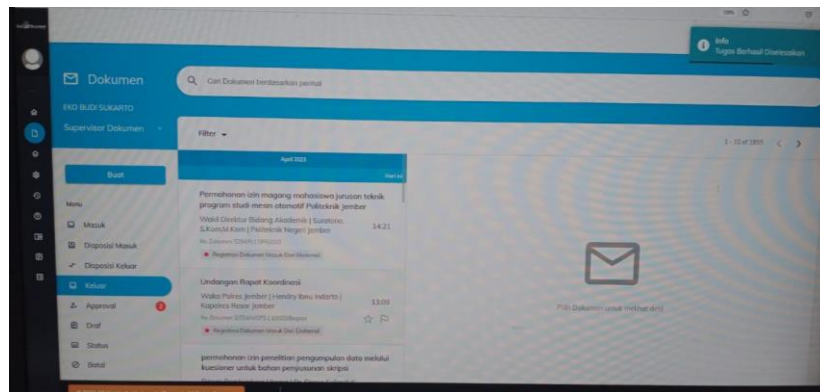


Gambar 4.4 Penutupan Nomor Dokumen

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

4. Persetujuan Penomoran Dokumen

Setelah menambahkan nomor dan tanggal dokumen, kemudian disetujui oleh *Senior Supervisor* Dokumen melalui akun *Zimbra* di menu *approval*



Gambar 4.5 Persetujuan Penomoran Dokumen

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

5. Penempelan dan Penulisan Nomor Kontrak

Nomor dokumen kontrak akan muncul setelah disetujui oleh *Senior Supervisor* Dokumen dan *barcode* nomor kontrak bisa di *print* lalu di tempelkan di lembar koreksi dan persetujuan naskah dinas atau *form A1*

LEMBAR KOREKSI DAN PERSetujuan NASKAH DINAS		PT. KERETA API (NEONESIA) (Pesero)	
Jenis Naskah Dinas	Peraturan / Surat Keputusan / Instruksi / Surat Perintah / Surat Kontrak perjanjian sewa tanah an NUR SALIM*		
Klasifikasi Keamanan	Bahasa / Terbatas / Terbuka untuk pegawai / Terbuka untuk umum *		
Tempat / Tanggal	Jember, 2023		
Lampiran			
Menulis Kepada	NUR SALIM		
Perihal/ Tentang/ Judul	Kontrak perjanjian sewa tanah an NUR SALIM		
Pejabat Penanda Tangan	Jabatan VP Dept 9 Jember	Nama/ NIP MULYANI/ 469222	Paraf :
Konseptor/ Pencipta naskah dinas	Unit/ Komerstalisasi Non Angkutan	Nama : Fristiani M NIP : 73747	Paraf : Tgl :
Paraf Pemeriksa/ Persetujuan			
Jabatan	ASMAN KOMERKALISASI SI NON ANGKUTAN AREL 2	MANAGER KOMERKALISASI NON ANKUTAN	
Nama & NIPP	SUGENI PURWONO HARY 41558	ZAKYADI / 41964	
Paraf & Tgl	9/10/23	10/10/23	
Paraf Pemeriksa/ Persetujuan			
Jabatan			
Nama & NIPP			
Paraf & Tgl			
Menunjuk/ menindak lanjut/ memperhatikan			
Petunjuk			
Untuk diupload ke office			
Untuk dibroadcast email			
Untuk diemail			
Untuk diarsipkan			
Buat dan simpan naskah dinas yang dengan baik, sehingga tersedia arsip yang autentik, utuh dan terpercaya dan dapat menjadi alat bukti yang sah, Bentuk - A.1.a			

Gambar 4.6 Penempelan dan Penulisan Nomor Kontrak

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

6. Pencatatan Tanggal Masuk, Tanggal Keluar, dan Nomor Dokumen
 Pencatatan ini sebagai pengingat jumlah kontrak yang telah diberi nomor. Pencatatan ini meliputi nama penyewa, luas tanah yang disewa, luas bangunan, tujuan sewa tanah atau bangunan difungsikan sebagai apa, tanggal keluar dan masuk dokumen, penerbitan nomor dokumen, dan nomor kontrak

NO	NAMA PENYEWAN	STANSAK	LUAS TANAH	LUAS BANGUNAN	TUJUAN	TANGGAL MASUK	TANGGAL KELUAR	NOMOR DOKUMEN
1	KL 701 / III / 100 9 - 2023
2	KL 701 / III / 100 9 - 2023
3	KL 701 / III / 100 9 - 2023
4	KL 701 / III / 100 9 - 2023
5	KL 701 / III / 100 9 - 2023
6	KL 701 / III / 100 9 - 2023
7	KL 701 / III / 100 9 - 2023
8	KL 701 / III / 100 9 - 2023
9	KL 701 / III / 100 9 - 2023
10	KL 701 / III / 100 9 - 2023
11	KL 701 / III / 100 9 - 2023
12	KL 701 / III / 100 9 - 2023
13	KL 701 / III / 100 9 - 2023
14	KL 701 / III / 100 9 - 2023
15	KL 701 / III / 100 9 - 2023
16	KL 701 / III / 100 9 - 2023
17	KL 701 / III / 100 9 - 2023
18	KL 701 / III / 100 9 - 2023
19	KL 701 / III / 100 9 - 2023
20	KL 701 / III / 100 9 - 2023

Gambar 4.7 Data Tanggal masuk, keluar, dan nomor dokumen

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

7. *Photocopy Form A1 Kontrak*

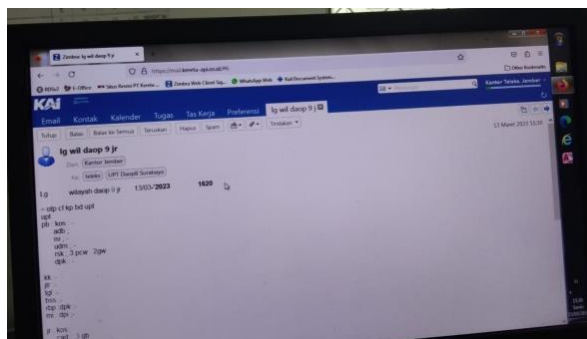
Setelah nomor kontrak dicetak dan dicatat, hal yang harus dilakukan adalah *photocopy* atau penggandaan *form A1*. *Forn A1* yang asli disimpan oleh bagian dokumen sebagai arsip sedangkan yang *photocopy* diberikan kepada unit pemohon nomor dokumen



Gambar 4.8 *Photocopy Form A1 Kontrak*

Sumber : Dokumentasi PKN, 2023

2. Membantu membuat dan mengirim teleks atau warta dinas pada bidang Kantor Pelayanan Warta. Teleks atau warta dinas dapat diartikan seperti *broadcast* yang dikirimkan kepada unit atau stasiun yang dituju sesuai dengan isi teleksnya melalui Zimbra. Salah satu contohnya yaitu Kantor Pelayanan Warta DAOP 9 Jember membuat teleks untuk memberitahukan bahwa akan ada Kereta Istimewa (KAIS) yang ditumpangi oleh para Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dari Stasiun Bandung (BD) menuju Stasiun Ketapang (KTG) untuk kunjungan kerja. Kantor Pelayanan Warta DAOP 9 Jember meneruskan teleks dari kantor pusat DAOP 2 Bandung untuk dikirimkan ke VP, para Kepala Stasiun, PPKA, Unit Operasional Sarana, dan unit-unit yang ada di DAOP 9 Jember. Warta dinas dikirimkan dari jauh-jauh hari sebelum tanggal pelaksanaan sehingga unit-unit terkait dapat mempersiapkan pelayanan yang baik saat KAIS melewati area DAOP 9 Jember. Berikut langkah – langkah membuat warta dinas atau teleks terkait KAIS :
 1. Log in Zimbra, salin teleks masuk ke *notes*
 2. Klik draf lalu tempel teleks yang sudah disalin di *notes*
 3. Tulis nama dan NIPP operator Kantor Pelayanan Warta DAOP 9 Jember dibagian bawah pesan
 4. Klik kepada, lalu ketik unit-unit hingga stasiun-stasiun DAOP 9 Jember yang akan dilewati oleh KAIS
 5. Klik kirim



Gambar 4. 9 Teleks atau Warta Dinas

Sumber : Dokumentasi Kegiatan PKN, 2023

3. Membantu tugas *Manager* unit Sumber Daya Manusia untuk memberi *approval* atau persetujuan kepada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember yang mengajukan cuti atau perjalanan dinas melalui Raileo atau *E-Office*.
4. Membantu *staff* SDM untuk menulis SK mutasi hingga mengurutkan posisi map KRP sesuai dengan NIPP pegawai. KRP adalah singkatan dari Kartu Riwayat Pegawai, KRP berupa buku yang berisi beberapa daftar jabatan yang pernah diemban oleh pegawai tersebut hingga daftar sertifikasi yang pernah dijalani oleh pegawai dan berada dalam satu map yang berisi KRP, sertifikat, sertifikat penghargaan pegawai, dan beberapa dokumen pegawai lainnya. Lalu disusun dalam satu rak didalam ruangan khusus KRP.
5. Membantu bagian Dokumen untuk membuat *barcode* arsip kontrak perjanjian tahun 2009 hingga 2023. *Barcode* ini bertujuan untuk memudahkan pegawai untuk mencari dokumen di ruang arsip. *Barcode* ini berisi *google drive* daftar dokumen – dokumen pada tiap kotak yang berbeda, dan cara menggunakannya hanya dengan di *scan* melalui *handphone*.

4.3 Identifikasi Masalah dan Solusi Penyelesaian Masalah

Selama berlangsungnya kegiatan Praktik Kerja Nyata di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember, praktikan melakukan pengamatan terkait permasalahan yang ada serta alternatif solusi yang juga direncanakan guna membantu memperlancar kegiatan-kegiatan yang ada.

4.3.1 Identifikasi Permasalahan

Di Unit SDM dan Umum masih terdapat beberapa permasalahan atau kendala yang mengakibatkan program atau pekerjaan pegawai kurang optimal, antara lain :

1. Masih terdapat pegawai yang tidak mengajukan Kartu Bukti Diri (KBD) untuk keluarganya karena ada beberapa pegawai apalagi yang berumur senior kurang paham akan teknologi saat ini atau ada yang belum

mengerti terkait alur pengajuannya dan masih ada juga keluarga pegawai yang tidak tahu tentang informasi program fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

2. *E-Office* sering lemot sehingga menghambat produktivitas pegawai di kantor.

4.3.2 Alternatif Solusi

Permasalahan-permasalahan perlu segera diselesaikan demi pengoptimalan segala bentuk kegiatan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember pada unit SDM dan Umum. Berikut adalah alternatif solusi yang bisa dilakukan untuk optimalisasi segala bentuk kegiatan kedepannya.

1. Perlu dilakukan sosialisasi menyeluruh baik secara langsung maupun melalui media sosial beserta alur pengajuan KBD ke seluruh pegawai DAOP 9 Jember dan membuat edaran informasi terkait reduksi yang ditujukan untuk keluarga pegawai. Sehingga para pegawai yang rumahnya jauh dari kantor Jember tidak perlu jauh-jauh ke kantor DAOP Jember dan memudahkan pegawai serta keluarganya untuk mengetahui alur pengajuan KBD.
2. Perlu dilakukan *maintenance system* atau pemeliharaan sistem dan jaringan secara rutin untuk meminimalisir *E-Office down* atau lemot saat digunakan. Sehingga tidak menghambat produktivitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya dalam memberi pelayanan yang prima.

BAB. 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Nyata di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember pada unit SDM dan Umum yang telah dilaksanakan pada tanggal 20 Februari – 20 April 2023, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan judul laporan Praktik Kerja Nyata :

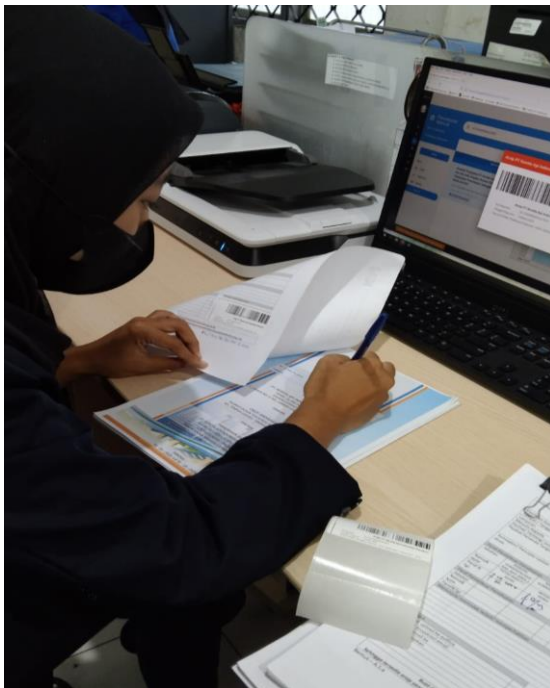
- a. *Service Excellence* adalah kegiatan pelayanan prima yang dilakukan oleh unit SDM dan Umum untuk membantu para Sumber Daya Manusia dalam mengurus administrasi kepegawaian seperti membantu mengurus dalam proses pembuatan Kartu Bukti Diri (KBD) keluarga pegawai, bagian dokumen SDM dan Umum membantu unit lainnya untuk membuat nomor surat, dan hingga membuat warta dinas. SDM juga melakukan diklat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember.
- b. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan praktikan selama kegiatan PKN diantaranya adalah membantu pembuatan surat, pengelolaan pencatatan dan pengarsipan pada surat masuk dan surat keluar, membantu melayani proses administrasi rekrutmen di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.
- c. Adapula beberapa permasalahan yang ditemukan selama kegiatan PKN dan tentunya praktikan pun telah memberi alternatif solusi pada permasalahan yang ada, diantaranya yakni perlu diadakannya sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial beserta alur pengajuan mengenai program yang diadakan oleh perusahaan seperti Kartu Bukti Diri (KBD) agar semua bagian perusahaan turut merasakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, dan perlu sering dilakukannya pemeliharaan jaringan sistem agar tidak lemot saat digunakan secara bersamaan sehingga pelayanan prima dapat dilakukan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Guntur Setiawan. (2004). Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Nurdin Usman. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nurlia, (2018), “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent” Dalam Meraja Journal, (Juni), Jakarta. 21-22
- Program Studi Manajemen FEB Universitas Medan Area (2021). Pengertian Sumber Daya Manusia dan Peranannya pada Organisasi <https://manajemen.uma.ac.id/2021/11/pengertian-sumber-daya-manusia-dan-peranannya-pada-organisasi/> [30 Mei 2023]
- PT Kereta Api Indonesia (Persero) (2017). Sejarah Perkeretaapian https://www.kai.id/corporate/about_kai/ [31 Mei 2023]
- SDM UTama. (2021). Kegiatan Pelatihan Service Excellence di Universitas Widyatama. <https://sdm.widyatama.ac.id/kegiatan-pelatihan-service-excellence-di-universitas-widyatama/> [1 Juni 2023]
- Smart Presence (2023). 8 Cara Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia. <https://smartpresence.id/blog/hr/8-cara-meningkatkan-kualitas-sumber-daya-manusia> [1 Juni 2023]

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Praktik Kerja Nyata



Lampiran 2. Surat Izin PKN dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

Nomor : 14355/UN25.1.4/PM/2022 22 Desember 2022
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Pemohonan Tempat PKN**

Yth. Kepala Kantor Unit PT. KAI Daop 09 Kabupaten Jember
Jl. Dahlia Pagah Patrang Jember


Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember maka para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadikan Obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang ingin meminta data tersebut adalah Sebagai Berikut :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nuri Lathifal Jinan	200803103011	D3 Kesekretariatan
2.	Putri Maharani Dwi P	200803103022	D3 Kesekretariatan
3.	Endah Kurniastuti	200803103057	D3 Kesekretariatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 20 Februari 2023 - 20 April 2023

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.


a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak,CA,CPA
NIP. 196608051992012001



Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip



Lampiran 3. Surat Balasan Permohonan Izin Melaksanakan Kegiatan PKN



Nomor : KE.105/I/9/KA-2023
 Sifat : Terbatas
 Lampiran : 1 (satu) set

3 Januari 2023

Yth.
 MOCH ARIF HARI MARWANTO
 Manager Sumber Daya Manusia dan Umum Daop IX Jember PT Kereta Api Indonesia (Persero)
 di
 Tempat

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata a.n. Nuri Lathifal Jinan dkk. dari Universitas Jember

1. Menunjuk :

- Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.M/KKE.105/VIII/1/KA-2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
- Surat Kilat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor um.202/iii/2/ka-2015 tanggal 05 Maret 2015 tentang tertib pengaturan pelaksanaan praktek kerja lapangan dan studi banding;
- Nota Dinas Internal MT Nomor : 2/KE.105/I/MT/KA/2021 Tanggal 21 Januari 2021 Perihal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Secara Online;
- Surat dari UNIVERSITAS JEMBER Nomor : 14355/UN.25.1.2/KM/2022 Tanggal 22 Desember 2022 Perihal Permohonan Tempat PKN;
- Hasil Konfirmasi Penerimaan Mahasiswa/i PKN dari SDM Daop IX Jember.

2. Sehubungan Dengan Hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/i sebagai berikut:

No	NAMA	NIM/NIS	UNIT TUJUAN
1	NURI LATHIFAL JINAN	200803103011	SDM
2	PUTRI MAHARANI DWI P	200803103022	
3	ENDAH KURNIASTUTI	200803103057	

Untuk melaksanakan PKN **Secara Online**. Selanjutnya mohon bantuan agar menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan tugas PKN terhitung mulai tanggal 20 Februari 2023 s.d 20 April 2023.

- Dalam rangka antisipasi penyebaran virus corona (Covid-19) kepada mahasiswa/i yang bersangkutan diwajibkan untuk menunjukkan Surat Keterangan hasil rapid test non reaktif / swab PCR negative yang masih berlaku, apabila berada di lingkungan kantor.
- Setelah pelaksanaan tugas selesai, mahasiswa/i diwajibkan mengirim laporan hasil kegiatan ke kantor Pusdiklat PT KAI (Persero). laporan hasil kegiatan dapat berupa makalah dan dikirimkan

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. Daftar Hadir Mahasiswa PKN

**DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTIK KERJA NYATA
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN - JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

NO	NAMA	BULAN FEBRUARI																												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	Nuuri Lathifah Iman NIM. 200803103011																													
2	Putri Maharani Dwi Pujipta NIM. 200803103022																													
3	Endah Kurniasutti NIM. 200803103057																													

Jember, 28 Februari 2023
Mengetahui,
Kepala Leader
Praktik Kerja Nyata
D3 KeSekretariatan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember


**DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTIK KERJA NYATA
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN - JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

NO	NAMA	BULAN MARET																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Nuuri Lathifah Iman NIM. 200803103011																															
2	Putri Maharani Dwi Pujipta NIM. 200803103022																															
3	Endah Kurniasutti NIM. 200803103057																															

Jember, 31 Maret 2023
Mengetahui,
Kepala Leader
Praktik Kerja Nyata
D3 KeSekretariatan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember


**DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTIK KERJA NYATA
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN - JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

NO	NAMA	BULAN APRIL																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Nuuri Lathifah Iman NIM. 200803103011																														
2	Putri Maharani Dwi Pujipta NIM. 200803103022																														
3	Endah Kurniasutti NIM. 200803103057																														

Jember, 26 April 2023
Mengetahui,
Kepala Leader
Praktik Kerja Nyata
D3 KeSekretariatan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember


Lampiran 5. Surat Permohonan Nilai PKN

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI	
	UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121 Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id		
Nomor	: 4726/UN25.1.4/LL/2023	02 Mei 2023
Lampiran	: 1 (satu) lembar	
Perihal	: <i>Permohonan Nilai PKN</i>	
Yth. Kepala/Pimpinan		
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember		
di		
Jl. Dahlia Pagah Patrang Jember		
<p>Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.</p>		
Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.		
 Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember		Dekan I  Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak. NIP. 19660805 199201 2 001
		

Lampiran 6. Nilai Hasil PKN

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

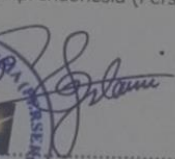

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	96	Sangat Baik
2.	Ketertiban	98	Sangat Baik
3.	Prestasi Kerja	96	Sangat Baik
4.	Kesopanan	99	Sangat Baik
5.	Tanggung Jawab	98	Sangat Baik

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Endah Kurniastuti
 N I M : 200803103057
 Program Studi : D3 Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Islami Bima Prasetyo
 Jabatan : Team Leader Sistem Informasi Pekerja
 Institusi : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Kabupaten Jember

Tanda Tangan : 
 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

