



**PELAKSANAAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Studi Diploma III Manajemen Perusahann Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

MEISSY PUSPA NINGRUM

NIM 160803101027

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PELAKSANAAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Studi Diploma III Manajemen Perusahann Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

**MEISSY PUSPA NINGRUM
NIM 160803101027**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN PT. KERETA
API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER**

FIELD WORK REPORT

Proposed to fulfill the requirement to obtain the degree of Ahli Madya Diploma
III Study Program Management of Enterprise Faculty of Economic and Business
University of Jember

By

**MEISSY PUSPA NINGRUM
NIM 160803101027**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT OF ENTERPRICE
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER
2019**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : MEISSY PUSPA NINGRUM
NIM : 160803101027
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PELAKSANAAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER

Jember, 24 Juni 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui
Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph. D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Drs. Hadi Paramu, MBA, Ph. D.
NIP. 19690120 199303 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : MEISSY PUSPA NINGRUM
NIM : 160803101027
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PELAKSANAAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP IX JEMBER

Jember, 24 Juni 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui
Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph. D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Drs. Hadi Paramu, M.B.A., Ph. D.
NIP. 19690120 199303 1 002

MOTTO

“...Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan ingat kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap...”

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Tidak ada rasa bangga tanpa usaha, tidak ada rasa puas tanpa kerja keras. Karena sukses kamu tergantung usaha kamu.

(Merry Riana)

Seekor burung tidak akan dapat terbang jika tidak menggunakan sayapnya, kitapun tidak akan dapat melakukan sesuatu apapun jika kita tidak mencobanya.

(Mario Teguh)

Jangan berhenti belajar. Belajar memang melelahkan, tetapi belajar merupakan investasi terbaik untuk kehidupan. *Keep up your hard work.*

(Ayu Ulum Rahmawati)

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda dan Ayahanda yang tercinta, terimakasih atas pengorbanan, usaha, kerja keras, kasih sayang, dorongan, nasihat, dan air mata yang menetes dalam setiap do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi perjuangan dan keberhasilan penyusun;
2. Kakak saya Nilla Wahyuni dan Erni Novitasari yang selalu memberikan semangat, do'a, dan nasihat kepada penyusun;
3. Guru-guru sejak TK hingga SMA, dosen, dan seluruh civitas akademika Universitas Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menjadi tempat menimba ilmu dan telah membimbing penyusun dengan penuh kesabaran;
4. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atau segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berjudul **“Pelaksanaan pelayanan *Customer service* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember”** dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar ahli madya Program Pendidikan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan terimakasih kepada.

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA. Ph.D. selaku Ketua Program Studi manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Bapak Hadi Paramu, S.E., MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dalam membimbing, menasihati, meluangkan waktu, pikiran, perhatian, tenaga, dan saran selama penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini sehingga dapat terlaksana dengan baik;
4. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikat nasihat, semangat dan ilmu selama menjalani perkuliahan;
5. Dr. Diah Yulisetiarni M.Si., Drs. Adi Prasodjo M.P., Kristian Suhartadi Widi Nugraha., MM. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan nasihat dan masukan kepada penyusun selama proses sidang dan refisi Laporan Praktek Kerja Nyata;
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan ilmu bimbingan, pengorbanan, saran dan kritik;
7. Ibunda dan Ayahanda yang telah memberikan segalanya kepada penyusun:
8. Kakak saya Nila Wahyuni dan Erni Novitasari yang telah memberikan semangat, bantuan dan dukungan;
9. Pak Adji, Pak Hendra, Pak Gofur, Ibu Husnul, Pak Heri, Mas Ardy, Mas Septian dan Mas Asep selaku karyawan Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan banyak pengalaman dan informasi berharga untuk menunjang Tugas Akhir;
10. Kakak-kakakku di bagian *customer service* Stasiun Jember yang telah memberikan banyak pengalaman dan informasi untuk menunjang Tugas Akhir;
11. Seluruh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember yang telah banyak membantu selama proses magang;
12. Sahabatku dari SMP Ayu Ulum Rahmawati yang selalu membantu dan menyemangatiku;

13. Sahabatku dari SMA Yuwita, Astrid Hilda, Siska yang selalu menyemagatiku;
14. Sahabat seperjuanganku Dinda, Vero, Ricky, Danang, Hafil, Afton, Fadly yang selalu menjadi tempat bertukar pendapat;
15. Teman-temanku tercinta seperjuangan Diploma III Manajemen Perusahaan 2016;
16. Almamaterku yang selalu kujungjung tinggi.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang terbatas kemampuannya dalam menyusun laporan ini mungkin terdapat kekurangan. Namun harapan penyusun laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan bagi pembaca. Dengan segala kerendah hati, penyusun akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki laporan ini.

Jember, 24 Juni 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN JUDUL IN ENGLISH..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Alasan Pemilihan Judul | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata | 3 |
| 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata | 3 |
| 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata..... | 3 |
| 1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di | |
| Perusahaan | 3 |
| 1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata | 3 |
| 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 4 |
| 1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 4 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Definisi CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) | 5 |
| 2.1.1 Tujuan dan Manfaat CRM | 5 |
| 2.2 <i>Customer Service</i> | 7 |
| 2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> | 7 |
| 2.2.2 Peran <i>Customer Service</i> | 8 |
| 2.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i> | 8 |
| 2.2.4 Tugas <i>Customer Service</i> | 9 |
| 1.3 Pelayanan | 14 |
| 2.2.5 Pengertian Pelayanan | 14 |
| 2.2.6 Pentingnya Pelayanan | 15 |
| 2.2.7 Ciri-ciri Pelayanan | 16 |
| 2.2.8 Dasar-dasar Pelayanan | 18 |
| BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA | 21 |
| 3.1 Gambar Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) | 21 |
| 3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... | 23 |
| 3.1.2 Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... | 24 |
| 3.1.3 Logo dan Arti PT. Kereta Api Indonesia (Persero) | 26 |
| 3.2 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) | 27 |
| 3.2.1 Stasiun Kereta Api di Daerah Operasi IX Jember | 28 |
| 3.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... | 31 |
| 3.3.1 Struktur Organisasi Bagian Angkutan dan Fasilitas | 33 |

| | | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.2 | Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin..... | 37 |
| 3.3.3 | Hari Kerja dan Jam Kerja Karyawan..... | 37 |
| 3.3.4 | Hari Kerja dan Jam Kerja <i>Customer Service</i> | 38 |
| 3.3.5 | Fasilitas Untuk Karyawan..... | 38 |
| 3.4 | Kegiatan Pokok PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember..... | 39 |
| 3.5 | Kegiatan Bagian <i>Customer Service</i> di Stasiun Jember..... | 41 |
| . HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA | 43 | |
| 4.1 | Pelaksanaan Aktivitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Memberikan Informasi Kereta Api di Stasiun Jember | 44 |
| 4.1.1 | Aplikasi RTS (<i>Railticket System</i>) | 50 |
| 4.2 | Pelaksanaan Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Perubahan Jadwal dan Pembatalan Tiket Kereta Api | 58 |
| 4.2.1 | Proses Pelayanan Perubahan Jadwal Tiket Kereta Api | 58 |
| 4.2.2 | Proses Pelayanan Pembatalan Tiket Kereta Api..... | 59 |
| 4.3 | Formulir Surat Kuasa Untuk Pembatalan Tiket dan Perubahan Tiket Kereta Api | 60 |
| 4.3.1 | Proses Pelayanan Surat Kuasa | 60 |
| 4.3.2 | Cara Pengisian Formulir Surat Kuasa..... | 63 |
| 4.4 | Pelaksanaan Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Menangani Pemesanan Tiket Kereta Rombongan | 63 |
| 4.4.1 | Proses Pelayanan Perubahan Jadwal Tiket Kereta Api | 63 |
| 4.3.1 | Membantu Membuat Berita Acara Kesepakatan Rombongan | 65 |
| 4.4 | Identifikasi Permasalahan Pelayanan di dalam <i>Customer Service</i> .. | 68 |
| 4.4.1 | Permasalahan Selama | 68 |
| 4.4.2 | Solusi dari permasalahan | 78 |
| BAB 5. KESIMPULAN | 70 | |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 | |
| LAMPIRAN..... | 73 | |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Pelaksanaan Kegiatan PKN | 4 |
| Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 3 2 Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... | 25 |
| Gambar 3. 2 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero). | 26 |
| Gambar 4. 1 Info Jadwal Kereta Api DAOP IX Jember..... | 45 |
| Gambar 4. 2 Formulir Perubahan Tiket Kereta Api..... | 48 |
| Gambar 4. 3 Formulir Pembatalan Tiket Kereta Api..... | 48 |
| Gambar 4. 4 Sub Menu <i>Login</i> RTS..... | 52 |
| Gambar 4. 5 Sub Menu Utama..... | 52 |
| Gambar 4. 6 Sub Menu Info Jadwal..... | 53 |
| Gambar 4. 7 Sub Mernu Pemesanan <i>Ticket Thernal</i> KA Lokal | 54 |
| Gambar 4. 8 Sub Menu Penjualan | 55 |
| Gambar 4. 9 Sub Menu Penjualan <i>Go Show</i> | 55 |
| Gambar 4. 10 Sub Menu Cek Info Penjualan | 56 |
| Gambar 4. 11 Sub Menu Pencarian..... | 57 |
| Gambar 4. 12 Sub Menu <i>History</i> | 57 |
| Gambar 4. 13 Pengisian Surat Kuasa..... | 62 |
| Gambar 4. 14 Surat permohonan pengajuan penumpang rombongan pihak instansi | 64 |
| Gambar 4. 15 Berita acara kesepakatan angkutan rombongan | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata..... | 73 |
| Lampiran 2 : Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata | 74 |
| Lampiran 3 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata | 75 |
| Lampiran 4 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata | 76 |
| Lampiran 5 : Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata..... | 81 |
| Lampiran 6 : Nilai Praktek Kerja Nyata Divisi <i>Customer Service</i> | 82 |
| Lampiran 7 : Formulir Perubahan Jadwal | 83 |
| Lampiran 8 : Formulir Pembatalan Tiket Kereta Api | 84 |
| Lampiran 9 : Surat Kuasa..... | 85 |
| Lampiran 10 : Berita Angkutan Kesepakatan Angkutan Rombongan..... | 86 |
| Lampiran 11 : Surat Permohonan Angkutan Rombongan | 87 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata..... | 73 |
| Lampiran 2 : Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata | 74 |
| Lampiran 3 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata | 75 |
| Lampiran 4 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata | 76 |
| Lampiran 5 : Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata..... | 81 |
| Lampiran 6 : Nilai Praktek Kerja Nyata Divisi <i>Customer Service</i> | 82 |
| Lampiran 7 : Formulir Perubahan Jadwal..... | 83 |
| Lampiran 8 : Formulir Pembatalan Tiket Kereta Api | 84 |
| Lampiran 9 : Surat Kuasa..... | 85 |
| Lampiran 10 : Berita Angkutan Kesepakatan Angkutan Rombongan..... | 86 |
| Lampiran 11 : Surat Permohonan Angkutan Rombongan | 87 |

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Seiring perkembangan teknologi alat transportasi, masyarakat memiliki peluang lebih besar untuk memilih jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Kereta api adalah salah satu moda transportasi yang banyak menjadi pilihan masyarakat, khususnya para pengguna jasa transportasi yang membawa atau mengangkut barang dalam jumlah banyak ke antar daerah atau provinsi karena jasa transportasi kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah besar, nyaman, mempunyai tingkat pencemaran rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya (Isnan, dan Sutopo, 2014). Keunggulan berbeda yang dimiliki moda transportasi kereta api menjadikan sebagai pilihan pengguna jasa transportasi khususnya di Pulau Jawa.

Persaingan yang berkembang pesat saat ini adalah di bidang jasa transportasi. Pada saat ini bisnis transportasi memiliki transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Karena kebutuhan akan jasa transportasi yang meningkat membuat pertumbuhan bisnis dalam bidang transportasi semakin menjamur pula. Ini salah satu penyebab mengapa para perusahaan khususnya bergerak di bidang transportasi berlomba-lomba menawarkan jasa transportasinya kepada masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan terbaiknya.

Saat ini banyak bermunculan usaha-usaha di bidang jasa yang menyediakan suatu pelayanan. Kondisi persaingan yang sangat ketat ini, hal utama yang harus di prioritaskan oleh perusahaan adalah pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan suatu apapun. Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan sesuai dengan standar yang

berlaku dan dapat menjawab semua pertanyaan pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dari pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2002:101).

Customer service merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan jasa yang diberikan seseorang. *Customer service* bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan konsumen serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan dilakukan dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan dapat optimal. Selain itu, *customer service* harus mampu membujuk pelanggan dengan membina hubungan baik dengan pelanggan dalam melayani kepentingannya sehingga pelanggan berpotensi untuk membeli atau menggunakan produknya.

Customer Service di Stasiun Jember memberikan pelayanan dan berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan baik mengenai kebutuhan informasi tentang jadwal keberangkatan, perubahan jadwal, pembatalan tiket dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kereta api, atau menampung keluhan para konsumen terkait layanan yang berada dalam Stasiun dan kereta. *Customer service* selalu berhubungan dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta menjaga hubungan agar tetap baik dengan pelanggan, untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen berarti juga menjaga *image* atau citra perusahaan agar tetap atau meningkat di mata pelanggan. *Customer Service* memiliki peran yang penting dalam perusahaan dan dituntut harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Petugas *Customer Service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember memiliki acuan atau standar pelayanan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan terhadap konsumen dan pelanggan. Didalam standar pelayanan PT. Kereta Api sudah

ditetapkan berbagai macam aturan yang harus ditaati dan dipenuhi oleh petugas *Customer service* mulai dari cara melayani atau menanggapi pelanggan dan cara berpenampilan. Pelaksanaan pelayanan pada *customer service* melibatkan pelayanan yang standar sehingga sangat cocok untuk dijadikan media belajar. *Customer service* ini sangat layak dijadikan sebagai obyek magang karena dapat mengetahui melayani konsumen dengan baik dan benar.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan *customer service* dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan *customer service* dalam pembatalan tiket, perubahan jadwal dan pemesanan tiket rombongan.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Mahasiswa memperoleh tambahan wawasan mengenai pelaksanaan *customer service* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember.
- b. Untuk mendapatkan pengalaman praktis tentang proses pelaksanaan *customer service* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Perusahaan

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember yang terletak di jalan Dahlia No 2, Pagah, Jemberlor, Patrang, Jember, Jawa Timur 68118

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dalam jangka waktu 58 hari dihitung dari tanggal 14 Januari 2019 – 14 Maret 2019 sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Adapun jam kerja pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember sebagai berikut.

- a. Senin – Kamis : 08.00 – 17.00
- b. Jumat : 07.15 – 16.30
- c. Istirahat : 12.00 – 13.00 (Senin – Kamis)
11.0 – 13.00 (Jumat)
- d. Minggu : Kegiatan Marketing Car Free Day (CFD).

1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata dengan realisasi waktu sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Pelaksanaan Kegiatan PKN

| No | KETERANGAN | MINGGU KE- | | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|----|---|----|-----|------|
| | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
| 1 | Pengenalan Lingkungan Perusahaan dan Jobdesk di Unit Angkutan dan Fasilitas | | | | | | | | |
| 2 | Kegiatan Marketing dan Praktik Pengolahan Data | | | | | | | | |
| 3 | Kunjungan Stasiun, Evaluasi dan Perencanaan Kegiatan Promosi | | | | | | | | |
| 4 | Kegiatan Marketing (Sosialisasi di Sekolah Jember dan Probolinggo | | | | | | | | |
| 5 | Praktik Kerja di <i>Customer Service</i> | | | | | | | | |

Sumber : Data, diolah dari pelaksanaan kegiatan PKN

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi CRM (*Customer Relationship Management*)

Fokus pada pelanggan merupakan kunci untuk mencapai keunggulan yang kompetitif berkelanjutan dalam persaingan bisnis saat ini. Untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan fokus pada pelanggan, organisasi bisnis memerlukan informasi tentang siapa pelanggan mereka, apa yang pelanggan inginkan, bagaimana kebutuhan pelanggan mereka dipenuhi dan faktor-faktor lain yang terkait. CRM merupakan strategi tentang bagaimana mengoptimalkan profitabilitas melalui pengembangan kepuasan pelanggan. CRM merupakan suatu strategi yang menitik beratkan pada semua hal yang terkait dengan fokus pada pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan. CRM adalah serangkaian strategi dan proses yang menciptakan nilai baru dan saling menguntungkan bagi pelanggan individu, membangun preferensi untuk organisasi mereka dan meningkatkan hasil bisnis selama seumur hidup hubungan dengan pelanggan mereka (Gordon, 2002:20-21). Sedangkan, CRM (*Customer Relationship Management*) adalah infrastruktur yang memungkinkan penggambaran dan peningkatan nilai pelanggan, dan sarana yang benar dengan memotivasi pelanggan yang berharga untuk tetap loyal, memang, untuk membeli kembali” (Dyche, 2002:4).

2.1.1 Tujuan dan Manfaat *Customer Relationship Management*

Menurut Caesar (2009:70), tujuan CRM yaitu.

- a. Menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Menggunakan informasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.
- b. Mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan.

CRM menurut Kalakota dan Robinson (2001:100) memiliki tujuan- tujuan sebagai berikut.

1. Menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini berarti mempersiapkan pandangan yang komperhensif dari pelanggan untuk memaksimalkan hubungan mereka dengan perusahaan baik melalui *up-selling* maupun *cross-selling* dan pada saat yang sama, meningkatkan profit dengan identifikasi, menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan terbaik.
2. Menggunakan informasi yang terintegritas untuk pelayanan yang memuaskan. Dengan menggunakan informasi dari pelanggan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik berdasarkan kebutuhan mereka, perusahaan dapat menghemat waktu pelanggan dan menyingkirkan segala kekecewan dari pelanggan. Sebagai contoh, pelanggan seharusnya tidak perlu untuk mengulangi informasi yang sama ke berbagai departemen perusahaan secara terus-menerus. Pelanggan akan senang jika pihak perusahaan tahu banyak tentang apa yang mereka inginkan.
3. Menciptakan saluran proses dan prosedur komunikasi yang konsisten dan berulang. Dengan banyaknya saluran komunikasi dengan pelanggan, semakin banyak pula karyawan yang terlibat di dalam transaksi penjualan. Tanpa memperhatikan ukuran atau kompleksitas, perusahaan harus meningkatkan konsistensi proses dan prosedural di dalam peraturan terhadap *customer service*, *marketing* dan *sales*.

Adapun menurut Kotler (2005:34) tujuan CRM yaitu menghasilkan ekuitas pelanggan yang tinggi. Dimana ekuitas pelanggan adalah total nilai seumur hidup semua pelanggan perusahaan yang didiskontokan. Yang jelas semakin banyak pelanggan, semakin tinggi pula ekuitas pelanggan.

Menurut Wagner dan Zubbey (2007:15), manfaat yang didapat dari pelaksanaan CRM yang didapat oleh perusahaan antara lain.

- a) Optimalkan biaya
- b) Identifikasi dan menetapkan sasaran pelanggan

- c) Menurunkan biaya marketing promosi
- d) Meningkatkan loyalitas pelanggan
- e) Meningkatkan retensi pelanggan
- f) Identifikasi trend dan pola konsumsi pelanggan
- g) Membantu arus informasi bagi yang membutuhkan melalui informasi

2.2 Customer Service

2.2.1 Pengertian *Customer Service*

Istilah *customer service* digunakan dalam perusahaan di bidang jasa. Maksudnya, terdapat bagian khusus yang menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimana tugas utama seorang *customer service* adalah melayani pelanggan dan juga membangun hubungan baik dengan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan, *customer service* lebih banyak bicara dan berhubungan langsung dengan pelanggan secara langsung, sehingga dari hal-hal seperti itulah yang menimbulkan persepsi atau penilaian pelanggan terhadap citra perusahaan yang bersangkutan. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Kasmir, 2008:180).

Menurut Hasibunan (2008:47), *customer service* merupakan bagian dari *front office*. *Front office* adalah bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani pelanggan. Menurut Ruslan (2012:47), *customer service* adalah departemen atau fungsi organisasi untuk merespon keinginan atau keluhan pelanggan mengenai pelayanan suatu organisasi.

Jadi pengertian *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas melayani pelanggan atau calon pelanggan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/ masalah yang dihadapi. *Customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antar perusahaan dengan konsumen yang akan menggunakan produk perusahaan tersebut dan dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

2.2.2 Peran *Customer Service*

Berbagai perusahaan memposisikan *customer service* sebagai bagian terpenting. Dimana tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat. Selain itu, *customer service* juga harus dapat menjaga pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan yang loyal. Oleh sebab itu, tugas seorang *customer service* merupakan ujung tombak dalam sebuah perusahaan jasa.

Menurut Kasmir (2005:181), secara umum peranan *customer service* adalah.

- a. Mempertahankan pelanggan lama agar tetap setia melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan pelanggan.
- b. Berusaha untuk mendapat pelanggan baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan pelanggan untuk menjadi pelanggan kita dan mampu meyakinkan pelanggan tentang kualitas produk kita.

2.2.3 Fungsi *Customer Service*

Fungsi yang harus dilaksanakan oleh seorang *customer service* harus dilakukan sebaik-baiknya dalam arti dapat dilaksanakan dengan sempurna. Kemudian *customer service* harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan. Fungsi *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan fungsinya secara prima.

Menurut Kasmir (2008:180), Dalam prakteknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut.

- a. Sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang.
- b. Sebagai deksman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan pelanggan atau calon pelanggan.
- c. Sebagai salesman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

- d. Sebagai *customer relation officer*, artinya berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, termasuk merayu atau membujuk agar pelanggan tetap bertahan tidak lari dalam menghadapi masalah.
- e. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.

2.2.4 Tugas *Customer Service*

Tugas *customer service* menurut Rahmayanty (2010:44) dalam bukunya manajemen pelayanan prima bahwa *customer service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan konsumen.

- a. Tugas Pokok *customer service* adalah.
 - 1. Membantu konsumen untuk memberikan informasi dan formulir
 - 2. Membantu menyelesaikan pengaduan konsumen
 - 3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
 - 4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan
 - 5. Mempertahankan konsumen agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik konsumen yang baru.
- b. Penerapan budaya STAR (*service, target, assurance dan responsive*) dalam menerima konsumen.
 - 1. Penerimaan Konsumen

Sikap menyambut konsumen :

- a) berdiri dan berikan senyuman dengan tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan konsumen.
- b) berdiri saat menyambut konsumen dengan berjabat tangan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, salam mengucapkan salam.
- c) waktu menyapa harus disesuaikan dengan waktu.
- d) persilahkan konsumen duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan gerakan tangan.

- e) meminta izin terlebih dahulu jika akan memotong pembicaraan konsumen.

Sikap dalam memberikan pelayanan :

- a) sikap atau posisi duduk tegak, agak maju kedepan dan sikap tangan diletakkan diatas meja.
- b) sebutkan dan tanyakan nama konsumen dalam percakapan dengan konsumen.
- c) pada saat konsumen berbicara, berikan tanda bahwa anda menyimak pembicaraan konsumen dengan anggukan atau kata-kata singkat.
- d) jadilah pendengar yang baik dan usahakan untuk mengerti konsumen.
- e) jika konsumen menyampaikan keluhan (*complain*), berikan rasa empati.
- f) saat melayani, fokuslah kepada wajah dan pernyataan atau ucapan konsumen.
- g) tidak dalam makan dan minum.
- h) tidak berbicara dengan *staff* lain kecuali sangat penting dan meminta izin konsumen terlebih dahulu.
- i) pada saat jam layanan tidak diperkenankan sambil menerima telepon pribadi atau melalui handphone.

Kerahmaan dalam memberikan pelayanan :

- a) berikan senyuman yang tulus dan ramah kepada konsumen yang dapat diartikan bahwa kita siap melayani.
- b) melakukan kontak mata dengan konsumen.
- c) mengerti dan mendengar keluhan konsumen.
- d) jangan memotong pembicaraan konsumen.
- e) menyebutkan nama konsumen saat melakukan percakapan dengan konsumen.
- f) membimbing konsumen dalam mengisi formulir atau pengisian data lainnya.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan :

- a) memberikan informasi produk dengan benar dan akurat dan gunakan alat peraga atau brosur.
- b) tidak bertanya kepada petugas lain pada saat memberikan penjelasan.
- c) menyimpulkan pembicaraan, langkah-langkah yang akan diambil untuk menindak lanjuti masalah atau keluhan atau permintaan konsumen.
- d) menawarkan bantuan lainnya atau memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya.

Cross selling :

- a) memberikan penjelasan kepada konsumen apabila produk yang ditawarkan belum dimiliki konsumen.
- b) menawarkan produk perusahaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.
- c) apabila konsumen tidak mempunyai banyak waktu, persilahkan konsumen untuk membawa dan mempelajari brosur produk atau *marketing kit*.

Sikap saat selesai kunjungan konsumen :

- a) berdiri sambil mengucapkan “terimakasih, senang bertemu dengan anda (nama nasabah)” atau, “terimakasih, atas kunjungannya (nama nasabah)”.

2. Penanganan saat selesai kunjungan konsumen.

Cara menangani keluhan :

- a) berikan kesempatan kepada konsumen mengutarakan kekecewaanya.
- b) mendengarkan keluhan secara seksama.
- c) ulangi keluhan itu dan dapatkan pemahaman bahwa anda telah mendengarkan dengan tepat.

- d) tunjukkan rasa empati pada nasabah pemahaman bahwa anda telah mendengarkan dengan tepat.
- e) meminta maaf saat situasi tersebut.
- f) nyatakan siap handal membantu.
- g) sampaikan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
- h) periksa informasi.
- i) jelaskan pilihan solusi dapat memecahkan masalah.
- j) sampaikan pada konsumen apa yang anda lakukan untuk masalah tersebut.
- k) ucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada perusahaan.

Hal-hal yang harus dipertahankan saat menanggapi keluhan konsumen :

- a) tunjukkan empati.
- b) menyampaikan maaf.
- c) keseriusan menangani keluhan.
- d) ekspresi wajah.
- e) sikap tubuh.
- f) gerakan.
- g) intonasi suara.
- h) menyelesaikan masalah.
- i) mengucapkan terima kasih.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar konsumen tidak kecewa :

- a) selalu bersikap ramah dan memberikan senyum yang tulus.
- b) tidak memberi janji atau harapan diluar kemampuan anda atau perusahaan.
- c) tetap menjaga sikap dan sopan santun dan tidak emosi.
- d) bangga dengan produk dan layanan yang dimiliki perusahaan, serta nama baik perusahaan.

- e) memberikan penjelasan produk atau proses secara benar dan akurat.
 - f) hubungi konsumen untuk menindak lanjuti informasi yang dijanjikan (jika perlu).
3. Penampilan.
- a) Wajib mengenakan seragam yang telah diterapkan oleh perusahaan.
 - b) Menggunakan *name tag/ id card*.
 - c) Rambut rapi atau bentuk gulung kecil (cepot) untuk wanita.
 - d) Menggunakan tatarias yang menarik, sesuai bentuk wajah. Gunakan make up secara benar.
 - e) Menggunakan deodorant untuk mengatasi bau badan, untuk tidak membuat konsumen sesak terkena parfum yang berlebihan.
 - f) Mengenakan perhiasan atau aksesoris yang sederhana tidak mencolok.
 - g) Merawat kesehatan mulut dan gigi, usahakan mulut selalu minum secara teratur agar tidak terjadi bau mulut.
 - h) Merawat kuku dengan baik.
 - i) Memakai sepatu hitam dengan model pantopel.
4. Perlengkapan meja kerja.
- a) Kondisi meja kerja bersih dan rapih, tidak kotor, berdebu, bernoda, tidak ditempel dengan stiker atau pengumuman, tidak ada makanan atau minuman, dompet dan *handphone*, kertas dan alat-alat kerja tersusun rapi dan perhatikan tanaman atau rangkaian bunga diatas meja agar terlihat rapi.
 - b) Alat tulis nasabah (pulpen, *notes/ kertas*).
 - c) Papan nama untuk customer service yang bertugas dan tanda “Tutup” untuk meja yang kosong.
 - d) Tersedianya formulir-formulir, slip tanda terima, brosur produk dan layanan, kalkulator dan kalender.
 - e) Posisi kerja untuk *customer service* dan kursi konsumen yang nyaman dan mudah terlihat oleh konsumen.

- f) Menjaga kerahasiaan konsumen pada tempat kerja *customer service* (menyangkut identitas, keuangan, transaksi, tanda tangan, kerjasama dengan konsumen).

Aturan lain yang biasanya diterapkan oleh perusahaan.

- a) Menggunakan *morning briefing* selama maksimum 15 menit sebelum pelayanan untuk memperhatikan kesiapan *customer service* dalam melayani dan untuk mengingatkan kembali standar pelayanan. Serta menginformasikan produk/ layanan baru atau surat edaran (internal maupun eksternal) terbaru.
- b) Lima (5) menit sebelum pelayanan, *customer service* siap dimeja kerja yang tertata rapi.
- c) Istirahat sesuai waktu yang diberikan, makan siang bergiliran dan meja kosong diberi tanda “Istirahat/ Tutup”.

1.3 Pelayanan

1.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan atau instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purna jual yang handal. Pengertian mendasar dari pelayanan mencakup kesetiaan karyawan, pengetahuan akan produk dan kesediaan membantu.

Menurut Kotler (2008:22) bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Winarsih (2005:54) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Mulyono (2008:87) mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job decsription*) yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

1.3.2 Pentingnya Pelayanan

Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang termasuk pula kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan konsumen dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan konsumen. Untuk menjadikan perusahaan tidak mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik.

Menurut Abdul (2009:66) bahwa Pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk memberi kepuasan pada pelanggan. Pelayanan yang harus diberikan harus bermutu atau berkualitas, Misalnya konsumen mengharapkan pada saat mengantri di *customer service* mereka tidak harus antri lebih dari lima menit, menemukan karyawan *customer service* yang ramah, teliti dan menguasai seluk beluk pekerjaannya serta computer yang selalu berjalan lancar. Karena pentingnya pelayanan konsumen, profesionalisme petugas pelayanan konsumen di dalam usaha adalah suatu keharusan. Oleh karena itu pihak perusahaan perlu mendefinisikan dengan jelas peringkat pelayanan yang disediakan, dengan demikian para karyawan akan memahami apa yang harus mereka berikan dan supaya para konsumen mengetahui juga apa yang mereka peroleh. Apabila pelayanan dihubungkan dengan konsumen, beberapa yang dicoba untuk diamati antara lain yang menyangkut tingkat pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

1.3.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir (2008:3), menguraikan ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan, diantaranya adalah sebagai berikut.

a. Tersedianya Karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Melayani pelanggan, diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya

melayani dalam batas waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang tidak dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

f. Memberikan jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus mampu menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya, menjaga kerahasiaan pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, Keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

1.3.4 Dasar-dasar Pelayanan

Menurut Kasmir (2005:18), ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut.

a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Karena terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat pelanggan.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani pelanggan.

Petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan, petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat pelanggan datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak berburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang jelas dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi dengan konsumen atau pelanggan, gunakan Bahasa Indonesia yang benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan.

- f. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani pelanggan.

Jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan pelanggan.

- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat pelanggan sedang berbicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan, kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan konsumen, kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakini pelanggan serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, segeralah minta bantuan.

Artinya jika ada permasalahan atau pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

j. Bila belum dapat melayani, diberitahukan kapan akan dilayani.

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan, maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani dengan simpati.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Gambaran Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)¹

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api Indonesia. Bidang usaha yang dinyelenggarakan perusahaan ini adalah dalam bentuk pelayanan jasa transportasi perkeretaapian kepada masyarakat luas. Seluruh saham dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia. Segala bentuk penyediaan, pengaturan, pengoperasian dan pengurusan terhadap perseroan ini sudah diatur didalam Undang - undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Perkeretaapian yang antara lain memiliki tujuan, tugas, dan fungsinya sebagai operator perkeretaapian di Indonesia.

Riwayat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai 9 perusahaan jasa. Pada masa kolonial industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika *Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij* memprakarsai pembangunan jalan kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industrikereta api zaman kolonial adalah *Staat Spoorwegen*, *Verenigde Spoorwegenbedrijf*, dan *Deli Spoorwegen Maatschappij*. Pelayanan publik pada periode ini bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia. Pada tanggal 25 Mei 1950 berdasarkan Peraturan - Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Saat ini, statusnya sebagai perusahaan negara atau Perusahaan Jawatan beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah. Babak baru pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dimulai ketika PJKA diubah menjadi perusahaan umum kereta api Indonesia (Perumka)

¹ Data mengenai Gambaran Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini diperoleh dari hasil wawancara dan website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagai misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service Organization* (PSO).

Wilayah operasi Peseroan mencakup pulau Sumatera dan Jawa-Bali. Wilayah kerja di pulau Jawa dibagi berdasarkan Daerah Operasi (DAOP), sedangkan wilayah kerja di Sumatra di bagi berdasarkan divisi Regional (DIVRE), yaitu.

1. Divisi Regional (DIVRE) 1 Medan (Sumatra Utara)
2. Divisi Regional (DIVRE) 2 Padang (Sumatra Barat)
3. Divisi Regional (DIVRE) 3 Palembang (Sumatra Selatan)
4. Divisi Regional (DIVRE) 4 Tanjungkarang (Sumatra Selatan)

Sedangkan di pulau Jawa, Perseroan memiliki Sembilan Daerah Operasi (DAOP), yaitu:

1. Daerah Operasi (DAOP) 1 Jakarta (DKI Jakarta, Bogor, Banten, Kota Depok, Sukabumi, Tangerang dan Karawang).
2. Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung (Cibungur (kabupaten Cikampek), Cianjur, Kota Banjar).
3. Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon
4. Daerah Operasi (DAOP) 4 Semarang (Semarang Tegal dan Cepu)
5. Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto (Kabupaten Banyumas, Cilacap, Banjarnegara, Purbalingga dan Kebumen).

6. Daerah Operasi (DAOP) 6 Yogyakarta (Lempuyangan, Klaten, Solo Balapan, Purwosari, dan Solo Jebres).
7. Daerah Operasi (DAOP) 7 Madiun (Nganjuk, Jombang, Tulungagung, Kediri dan Blitar).
8. Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya (Sidoarjo, Bangil dan Malang).
9. Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember (Pasuruan, Probolinggo, Lumajang dan Banyuwangi).

3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan PT Kereta Api Indonesia (Persero)²

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), merubah visi dan misi yang lama menjadi visi dan misi yang baru, yakni Maklumat Direksi Nomor: 06/PR.006/KA-2008 menyebutkan bahwa, sejalanannya dengan arah dan strategi pengembangan (Restrukturisasi) perusahaan, maka sesuai kesepakatan pada tanggal 26 Mei 2008 di Bandung, Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru sebagai berikut:

a. Visi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

“Menjadi penyedia jasa perkertaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan“.

b. Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

“Menyelenggarakan bisnis perekertaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan modal organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi pemangku kepentingan dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama : keselamatan, ketepatan, waktu, pelayanan dan kenyamanan“.

c. Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

² Data mengenai Visi, Misi dan Tujuan diperoleh dari Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor. 06/PR.006/KA-2008 Tentang Ketetapan Visi, Misi dan Tujuan.

Tujuan PT. Kereta Api Indonesia yaitu melaksanakan dan mendukung kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi 9 usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan & pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan bisnis properti secara profesional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana & sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

3.1.2 Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)³

Budaya perusahaan merupakan pola sikap, keyakinan asumsi dan harapan yang dimiliki bersama dan dipegang secara mendalam untuk membentuk cara bagaimana karyawan/karyawati bertindak dan berinteraksi agar sasaran perusahaan tercapai. Adapun slogan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) itu sendiri adalah :

“Anda Adalah Prioritas Kami”

Makna dari slogan tersebut adalah :

- a. **Anda** adalah pelanggan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero), dengan pelanggan internal meliputi semua karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sedangkan untuk pelanggan eksternal meliputi masyarakat umum yang menggunakan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- b. Dalam pencapaian pelayanan pelanggan harus menjadi **Perioritas Kami**.
- c. untuk mencapai pelayanan yang baik dilakukan **Kerjasama Antar Individu dan Bagian**.

Budaya perusahaan merupakan pola sikap, keyakinan asumsi dan harapan yang dimiliki bersama dan dipegang secara mendalam untuk membentuk cara

³ Data mengenai Slogan dan Budaya Perusahaan diperoleh dari hasil wawancara dan dari website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

bagaimana karyawan/karyawati bertindak dan berinteraksi agar sasaran perusahaan tercapai, budaya perusahaan yaitu :

Adapun 5 nilai utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yakni sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber. PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

- 1) **Integritas** : Insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak melayani pelanggan dengan konsisten sesuai dengan peraturan Undang-Undang, kebijakan organisasi dan kode etik yang ada di sebuah instansi perusahaan. Memiliki visi dan misi yang searah sehingga dapat dengan mudah meraih tujuan.
- 2) **Profesional** : Insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus memiliki jiwa bertanggungjawab yang tinggi, memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas terkait perihal pekerjaan, mengembangkan dan membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.
- 3) **Keselamatan** : Insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten serta menciptakan sistem dalam menjalankan proses kerja yang mempunyai resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.
- 4) **Inovasi** : Insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuhkembangkan gagasan atau ide baru, bertindak untuk melakukan perbaikan berkelanjutan serta menciptakan lingkungan yang nyaman dan

kondusif untuk berkarya sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

- 5) Pelayanan Prima : Insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standart mutu yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan yang paling utama yaitu pelanggan merasa nyaman dan puas dengan memenuhi 6A unsur pokok *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

3.1.3 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)⁴

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan sebuah simbol yang sangat penting bagi identitas sebuah perusahaan.



Gambar 3. 2 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Sumber : PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

Garis melengkung bermakna gerakan yang dinamis insan PT.Kereta Api Indonesia dalam mencapai tujuan serta visi dan misinya. 2 Garis Warna Orange bermakna proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada seluruh pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Anak Panah Berwarna Putih bermakna suatu nilai integritas yang wajib dimiliki oleh insan PT. Kereta Api Indonesia dalam mewujudkan Pelayanan Prima. garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. (Inovasi dilakukan dengan

⁴ Data mengenai Logo dan Arti PT. Kereta Api Indonesia diperoleh melalui website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

3.2 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember⁵

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. Perkeretaapian di Jember dulunya digunakan untuk kebutuhan pengangkutan komoditas hasil perkebunan, khususnya gula, tembakau, dan karet di sekitar 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. 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 local, dari Jember kemudian melintasi Bondowoso, tembakau diangkat melalui jalur rel kereta api Panarukan guna dikirim ke Rotterdam atau pun ke pasar internasional lainnya.

Bangunan Stasiun Jember yang terdiri 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 796 m² yang berdiri di atas tanah stasiun seluas 1. 241 m² dengan nomor register 039/09.68118/JR/BD ini pernah mengalami renovasi. Kendati demikian, hasil

⁵ Data mengenai Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember diperoleh dari hasil wawancara dengan Assisten Manager Angkutan dan Penumpang beserta diperoleh dari website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

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

3.2.1 Stasiun Kereta Api di Daerah Operasi IX Jember⁶

Daerah operasi IX Jember merupakan Daerah Operasi dengan wilayah yang terbentang dari stasiun Pasuruan (barat) sampai dengan stasiun Banyuwangi (Timur) melintasi stasiun-stasiun di wilayah Provinsi Jawa Timur bagian timur.

a. Stasiun Pasuruan

Stasiun Pasuruan (PS) merupakan stasiun kereta api yang terletak di Trajeng. Gadingrejo, Pasuruan. Stasiun yang terletak pada ketinggian +3 m ini termasuk ke Daerah Operasi IX Jember dan menjadi batas baratnya. Stasiun Pasuruan merupakan salah satu stasiun kereta api tertua di Jawa Timur, dibangun pada paruh terakhir tahun 1870-an. Mengingat kepentingannya, stasiun itu dibangun tak jauh dari Jalan Raya Pos, dan dihubungkan dengan Jl. Stasiun, yang disekitarnya terdapat pasar. Dulu ada jalur menuju Sengon yang sudah dinonaktifkan.

b. Stasiun Probolinggo

Bangunan pertama Stasiun Probolinggo (PB) ini diresmikan pada tanggal 3 maret 1884. Jalur rel dari Timur stasiun ini membelok ke selatan. Sebelum perlintasan, terdapat bekas Stasiun Jati. Dari sini, dahulu terdapat percabangan jalur yang akan berakhir di Paiton. Jalur tersebut digunakan lagi. Dulu juga ada percabangan ke pelabuhan Probolinggo untuk digunakan oleh kereta pengangkut BBM PT. Kertas Leces, tetapi sekarang sudah tidak digunakan lagi, dan sebagian jalur yang melintang di jalan telah tertutup aspal.

⁶ Data mengenai Stasiun Kereta Api DAOP IX Jember diperoleh hasil wawancara dengan Assisten Manager Angkutan dan Fasilitas beserta dari website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

c. Stasiun Leces

Stasiun Leces (LEC) adalah stasiun kereta api yang terletak di Leces, Probolinggo. Stasiun yang terletak pada ketinggian +48 m ini termasuk ke Daerah Operasi IX Jember. Stasiun ini terletak di kanan jalan raya Probolinggo-Klakah bila mengarah utara. Stasiun ini memiliki percabangan ke PT. Kereta Leces, pabrik kertas tertua di Indonesia. Stasiun ini dibangun oleh *S taats Spoorwegen*. Dahulu dari stasiun ini terdapat percabangan menuju Pabrik Kertas Leces. Pabrik ini merupakan pabrik kertas tertua di Jawa.

d. Stasiun Klakah

Stasiun Klakah (KK) adalah stasiun kereta api kelas 2 yang terletak di Jl. Satasiun No. 11, Mlawang, Klakah, Lumajang. Stasiun ini berada dalam pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) IX Jember. Stasiun ini merupakan stasiun terbesar di Kabupaten Lumajang dan dibandingkan dengan 3 stasiun lainnya merupakan stasiun yang letaknya terdekat dengan Kota Lumajang.

e. Stasiun Jatiroto

Stasiun Jatiroto (JTR) merupakan stasiun kereta api yang terletak di Jatiroto, Lumajang dan merupakan stasiun yang letaknya paling timur di Kabupaten Lumajang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +29 m ini termasuk dalam Daop IX Jember. Stasiun ini terletak di pusat kecamatan, agak masuk sejauh sekitar 500 m ke selatan dari jalan utama Probolinggo- Klakah-Jember. Stasiun ini termasuk stasiun kelas 3 dan menjadi satu-satunya stasiun pemberhentian penumpang Lumajang.

f. Stasiun Rambipuji

Stasiun Rambipuji (RBP) merupakan stasiun kereta api yang terletak di Desa Rambigundam, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember. Stasiun ini yang terletak pada ketinggian +52 m di atas permukaan air laut ini berada di Daerah Operasi IX Kab. Jember. Stasiun Rambipuji terletak di pinggir jalan raya Klakah-

Jember, dan dahulu memiliki fasilitas peti kemas. Kontruksi stasiun yang dibangun pada tahun 1930 ini serupa dengan Stasiun Karawang.

g. Stasiun Jember

Stasiun Jember (JR) merupakan pusat dari Daerah Operasi (DAOP) IX Jember yang mengatur stasiun Pasuruan hingga Banyuwangi dan melintasi kereta api jurusan Yogyakarta, Purwokerto, Jombang, Surabaya, Probolinggo, Lumajang, dan Banyuwangi. Jalur kereta api di Jember dan sekitarnya dibuka oleh perusahaan kereta api Staats Spoorwegen (SS) pada tahun 1897 terutama untuk kebutuhan pengangkutan komoditas hasil perkebunan khususnya gula, tembakau dan karet di sekitar Jember ke pelabuhan Panarukan, yang akan diteruskan ke Rotterdam.

Bangunan Stasiun Jember yang berdiri saat ini merupakan bangunan yang relatif baru sebagai hasil perbaikan atau renovasi yang dilakukan oleh PT. KA. Meskipun demikian bentuknya tidak jauh berbeda dengan bentuk aslinya yang dibangun awal abad 20 yaitu terdiri dari sebuah masa bangunan tunggal sederhana yang memanjang dengan perletakan ruang-ruang secara linier yang sejajar dengan rel sehingga disebut sebagai stasiun satu sisi.

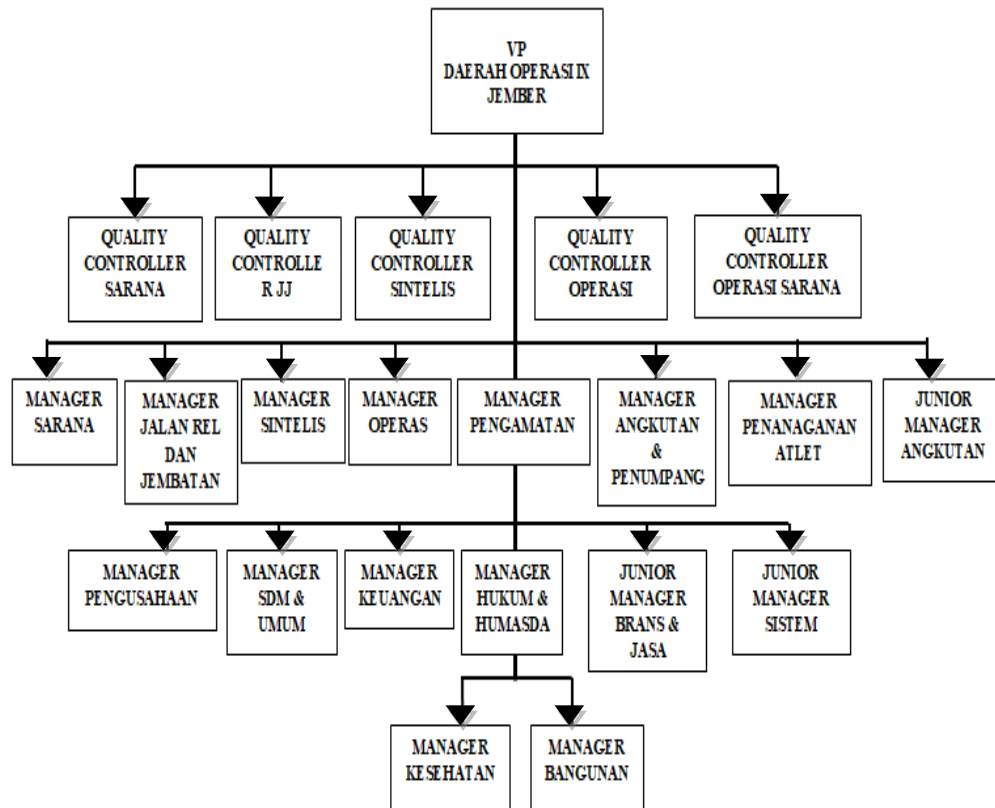
Emplasemen terdiri dari dua peron dan dua jalur sepur dimana jalur dipisahkan oleh peron tambahan yang juga diberi kanopi baru. Terdapat perbedaan karakter peron yang cukup menonjol pada stasiun ini dimana peron pertama yang menjadi bagian dari bangunan yang utama atapnya berbentuk pelana menggunakan struktur pendukung berupa kolom kayu dengan bentuk kontruksi konsol seperti payung. Sedangkan peron kedua yang terpisah berupa kanopi memanjang dengan atap berbentuk V yang disangga struktur kantilever kolom tunggal dari baja. Bahan bangunan di ekspos dalam bentuk modern, memperlihatkan kekuatan baja praktis untuk menopang atap yang lebar sesuai kebutuhan ruang terutama dalam hal mengantisipasi iklim. Perbedaan itu diperkuat dengan penggunaan warna yang berbeda yaitu putih dan abu-abu pada emplasemen bangunan utama, sedangkan dengan warna orange kontras serta lantai yang lebih tinggi.

h. Stasiun Banyuwangi Baru

Stasiun Banyuwangi Baru berada di Ketapang, Kalipuro, sebelah utara Kabupaten Banyuwangi. Stasiun ini merupakan stasiun yang berada di paling ujung Timur Pulau Jawa yang berbatasan langsung dengan Selat Bali, dan hanya berjarak 100 meter dari Pelabuhan Ketapang. Dengan letaknya itu, Stasiun Banyuwangi Baru dibangun untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang sinergi antara kereta api dengan kapal feri di penyebrangan Ketapang.

3.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember di mulai dari tingkat pusat yang berkedudukan di Bandung, dimana Direktur utama PT. Kereta Api Indonesia membawahi langsung beberapa Kepala Daerah Operasi . Masing-masing Kepala Daerah Operasi di dalam melaksanakan tugasnya membawahi langsung unit pelaksanaan teknis (UPT), sedangkan UPT di kepalai oleh masing-masing kepala unit pelaksana teknis yang bersangkutan. Struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember bisa dilihat pada Bagan 3.1

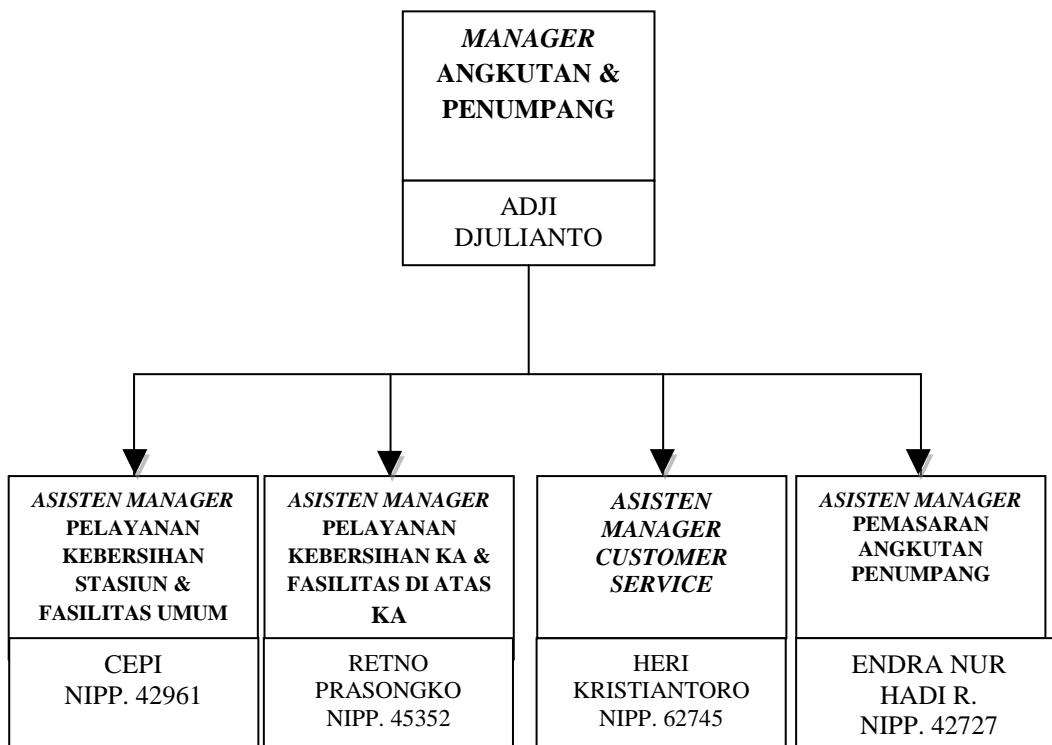


Bagan 3. 2 Struktur Organisasi DAOP IX Jember

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember

Manager angkutan dan penumpang ada dalam lingkup *Vice President*. Sedangkan, *Vice President* mempunyai tugas merencanakan dan mengoptimalkan penyelenggaraan aktivitas *Manager* angkutan dan penumpang. Tugas *Manager* angkutan dan penumpang yang ada di bawah lingkup *Vice President* yaitu operasi layanan konsumen, penjualan dan *customer service* di wilayah Daerah Operasi IX Jember. *Vice President* mempunyai rencana atau gagasan perihal acara yang menunjang peningkatan kegiatan *Manager* angkutan dan penumpang seperti, Mengadakan kegiatan promosi, kegiatan marketing CFD (*Car Free Day*).

3.3.1 Struktur Organisasi Bagian Angkutan dan Fasilitas Penumpang⁷



Bagan 3.3 Struktur Organisasi Bagian Unit Angkutan dan Fasilitas

Sumber. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember

Dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tanggungjawabnya, *manager* angkutan dan fasilitas penumpang Daerah Operasi IX Jember dibantu oleh *Assistant Manager* pelayanan kebersihan stasiun dan fasilitas umum, *Assintant Manager* pelayanan kebersihan KA dan fasilitas di atas KA, *Assintant Manager customer service* dan *Assistant Manager* pemasaran angkutan penumpang.

- a. *Manager* Angkutan dan Fasilitas Penumpang
 - 1) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait tugas pokok dan tanggung jawabnya dalam mengelola

⁷ Data mengenai Struktur Organisasi perusahaan ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Manager Angkutan dan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember

pelaksanaan pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer service* di wilayah Daerah Operasi IX Jember

- 2) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer care* secara berkelanjutan, serta terjaminnya pengelolaan risiko unitnya
- 3) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan
- 4) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer service*, meliputi mengusulkan *survey/riset* kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*overstappen*), dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus (*conssiege*).
- 5) Melaksanakan monitoring dan pelaporan verifikasi PSO.
- 6) Merencanakan kebutuhan jumlah, mengalokasikan dan melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur.
- 7) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan kebersihan stasiun dan fasilitas umum, kebersihan kereta api dan fasilitas pelayanan di atas keretaapi, pemenuhan standart pelayanan minimum (SPM) stasiun dan di atas kereta api yang telah ditetapkan Kantor Pusat di wilayah Daerah Operasi IX Jember.
- 8) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pelayanan kebersihan secara berkelanjutan dan kinerja pemenuhan SPM serta pengelolaan risiko di bagiannya.
- 9) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan kebersihan stasiun dan fasilitas umum pelayanan kebersihan

kereta api dan fasilitas pelayanan di atas kereta api di wilayah Daerah Operasi IX Jember.

- 10) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM) stasiun dan fasilitas umum, pemenuhan standar pelayanan minum (SPM) di atas kereta api di wilayah Daerah Operasi IX Jember.

b. *Assistant Manager* Pelayanan Kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum

- 1) Membantu menyusun program pengelolaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan kebersihan di stasiun meliputi lokasi parkir yang belum dikelola pihak ketiga, ruang tunggu penumpang, kondor/ selasar, reservasi loket, ruang *customer service*, toilet, mushola.
- 2) Pemenuhan fasilitas pelayanan di stasiun, meliputi kursi tunggu, meja *boarding*, jam stasiun, papan petunjuk/informasi (*public address/signage*) serta pengadaan dan pemeliharaan fasilitas kebersihan (tidak termasuk peralatan/ meubel kantor di stasiun) dan pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM).

c. *Assistant Manager* Kebersihan KA dan Fasilitas di Atas KA

- 1) Membantu menyusun program pengelolaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan kebersihan dan pemenuhan fasilitas pelayanan di atas kereta api, meliputi cuci kereta, *On Trip Cleaning* (OTC), pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM) di atas kereta api dan pengisian air kereta sesuai pembagian wilayah penugasannya.

d. *Assistant Manager Customer Service*

- 1) Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer service*, meliputi mengusulkan *survey/riset* kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*service recovery, hard complain, overstappen* dan lain-lain) dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus.

- 2) Membantu merencanakan jumlah, alokasi, pemantauan, pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan *customer service*, *announcer* dan kondektur.
- 3) Membantu melakukan pembinaan mutu pekerjaan pada aspek etika penampilan dan pelayanan petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berhubungan dengan pelayanan penumpang.
- 4) Membantu melakukan pengolahan keluhan pelanggan di atas KA dan Stasiun.

e. *Assistant Manager* Pemasaran

- 1) Membantu melaksanakan pengolahan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang, mengusulkan *survey*/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, promosi penjualan dan evaluasinya. memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama/*co-boarding* dengan pihak ketiga, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola program korporat/ rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan stamformasi/ penambahan KA kepada bagian Operasi.
- 2) Membantu melakukan pembinaan dan pengawasan serta merencanakan jumlah alokasi petugas loket.
- 3) Membantu melakukan pembinaan dan pengawasan serta pelaksanaan regulasi angkutan penumpang kepada *quality control* (QC) Operasi, para KS/B, petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berkaitan dengan angkutan penumpang,
- 4) Membantu *monitoring* dan pelaporan verifikasi PSO.

3.3.2 Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin

Ada 1092 karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX di Stasiun Jember, pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX dari semua jumlah karyawan tersebut dibagi menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan menurut tingkat pendidikan Tabel 3.3. Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang paling banyak mayoritas berjenis kelamin laki – laki dengan jumlah 1060 dan menurut tingkat pendidikannya jumlah karyawan yang paling banyak yaitu lulusan SLTA dengan jumlah 929.

Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah |
|-----|---------------|--------|
| 1. | Laki – laki | 1060 |
| 2. | Perempuan | 32 |
| | Total | 1092 |

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember2018

Tabel 3. 3 Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah |
|----|--------------------|--------|
| 1 | S1 | 50 |
| 2 | D3 | 20 |
| 3 | SLTA | 929 |
| 4 | SLTA UMUM | 51 |
| 5 | SD | 42 |
| | Total | 1092 |

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember2018

3.3.3 Hari Kerja dan Jam Kerja Karyawan

Hari kerja Karyawan yang sudah ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada hari Senin – Kamis yaitu mulai pukul 08.00 hingga pukul 17.00 WIB, sedangkan pada hari Jum'at mulai pukul 07.30 hingga pukul 16.30 dimulai dengan kegiatan olahraga yaitu kerja bakti atau senam pagi.

3.3.4 Hari Kerja dan Jam Kerja *Customer Service*

Hari operasional kerja *Customer Service* yang sudah ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember yaitu dibuka pukul 06.00 hingga 20.00 WIB. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember mempunyai sistem kerja *rolling* dengan 2 (dua) Shift. Pembagian kerja untuk karyawan *customer service* mulai hari senin sampai hari minggu dan jam kerjanya dibagi menjadi 2 shift yaitu : *Shift I* Pukul 06.00 hingga pukul 13.00 WIB dan *Shift II* Pukul 13.00 hingga pukul 20.00 WIB.

3.3.5 Fasilitas Untuk Karyawan

Peningkatkan produktivitas kerja karyawan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember memberikan fasilitas – fasilitas. Dengan adanya pemberian fasilitas ini kepada karyawan bertujuan untuk membuat karyawan menjadi nyaman saat melakukan pekerjaan. Fasilitas yang diberikan untuk Karyawan yaitu, Adanya petugas kebersihan, petugas kebersihan ini melaksanakan tugasnya sehari dua kali yaitu pada pagi hari dan sore, jadi membuat karyawan tersebut menjadi nyaman saat melakukan pekerjaan karena ruang kerja menjadi lebih bersih. Adanya fasilitas pertukaran udara yang memadai, Pertukaran udara yang memadai dapat menunjang kesehatan karyawan, kantor memfasilitasi alat penghisap udara dan *air conditioning* (AC) untuk kenyamanan kerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Adanya *training* dan pelatihan, pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan dan menambah wawasan dan disiplin dalam kerja karyawan. Fasilitas Tempat Ibadah, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember menyediakan masjid bagi karyawan untuk melaksanakan kewajibannya. Tempat Olahraga untuk karyawan, fasilitas olahraga yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember antara lain : bola tennis, badminton, senam dan Adanya kantin atau *caffé*, perusahaan memberikan fasilitas makan dan minum, sehingga pada jam istirahat para karyawan tidak perlu keluar untuk mencari makan dan minum.

3.4 Kegiatan Pokok PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi, khususnya perkeretapian. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga salah satu transportasi cepat dan memiliki akses khusus, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan alat transportasi ini agar kereta api memiliki persepsi positif dibenak para pembeli. Bagi perusahaan PT. KAI pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan guna kelangsungan usaha. Bidang transportasi untuk umum dalam negeri yang meliputi angkutan penumpang, angkutan barang dan angkutan *non* barang, mencapai tujuan pelayanan yang baik dibutuhkan suatu manajemen yang baik. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga menyediakan transportasi (Kereta Api), Informasi, Produk dan lain sebagainya.

1. Memberikan Pelayanan⁸

Tuntutan pelayanan yang berkualitas yaitu dapat dipercaya, responsif dan kompeten yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. Berikut ini ada beberapa etika pelayanan yang harus diterapkan kepada konsumen yaitu.

- a. Selalu melayani penumpang dengan “7S” (Senyum, Sapa, Sopan, Salam, Santun, Semangat dan Siap melayani).
- b. Cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan.
- c. Menawarkan bantuan tanpa diminta.
- d. Tanggap terhadap keluhan pelanggan
- e. Mendengar baik dan sungguh-sungguh terhadap tutur kata pelanggan dan mencatatnya dengan benar/tepat.
- f. Memberi kesempatan berbicara kepada pelanggan dan tidak memotong pembicaraannya.

⁸ Data mengenai pelayanan pada perusahaan ini diperoleh dari wawancara dengan Assisten *Customer Service* dan dari website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

- g. Apabila ditanya oleh penumpang, memberikan informasi yang jelas dan ramah.
 - h. Minta maaf apabila ada kesalahan dalam pelayanan walaupun itu bukan kesalahan petugas.
2. Menyediakan Alat Transportasi (Kereta Api)

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari seperti kereta api yang merupakan alat transportasi yang digunakan untuk mengangkut barang atau manusia di dalamnya yang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan Kereta Api. Kereta Api dibagi 2 (dua) jenis yaitu.

- a. Kereta Api Subsidi adalah Kereta Api angkutan penumpang dengan tarif yang diatur dan ditetapkan oleh perusahaan PT. KAI.
 - b. Kereta Api Non Subsidi adalah Kereta Api angkutan penumpang dengan tarif yang diatur oleh pemerintah dan ditetapkan melalui Keputusan Menteri.
3. Memberikan Layanan Informasi

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan informasi guna menginformasikan tentang jadwal keberangkatan kereta api, tarif kereta api, nama kereta api, dan promo kereta api melalui media TV, Internet, dan Radio dan lain sebagainya.

4. Melayani Pembeli atau Pemesanan Tiket

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan untuk melakukan pembeli atau pemesanan tiket guna untuk memudahkan calon penumpang membeli tiket kereta api.

5. Produk Jasa Kereta Api

Produk jasa yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia antara lain :

- a. Angkutan Penumpang

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan produk dengan memiliki macam-macam kelas pada kereta

angkutan penumpang yang terdiri dari kelas Eksekutif, Premium, Ekonomi dan Lokal.

b. Angkutan Barang

Yang dapat dilayani pada angkutan barang yaitu :

- 1) Petikemas.
- 2) Barang Curah cair, BBM, minyak goreng, air mineral.
- 3) Barang curah, Batu bara, pasir, semen, gula pasir, pupuk, beras, kricik dan barang lainnya.
- 4) Barang retail, Elektronik, hasil pabrik yang sudah dipaket, barang kiriman hantaran dan barang potogen.

c. Pengusahaan Aset

Mengenai sewa menyewa aset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam operasionalnya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu : *Railway* dan *Non Railway*. Sewa menyewa aset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang *Railway* merupakan sewa menyewa yang masih dalam ruang lingkup perkeretaapian yang masih aktif. Sedangkan, sewa menyewa *Non Railway* merupakan sewa menyewa dalam ruang lingkup perkeretaapian yang *non* aktif ini khususnya untuk tanah yang banyak mengundang masyarakat yang menempati tanah milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3.5 Kegiatan Bagian *Customer Service* di Stasiun Jember

Menurut Heri Kristiantoro selaku *Assistant Customer service*. *Customer service* di Stasiun Jember berjumlah 5 orang, terdiri dari 1 orang *leader* dan 4 petugas *Customer service* 1 laki-laki dan 3 perempuan. Petugas *Customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan konsumen, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran, karena *customer service* bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. karena tujuan *Customer service* bukan hanya mencapai kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan *Customer service* loyaliti yaitu pelanggan yang

setia dan terus menggunakan jasa Kereta Api serta mendukung kegiatan perusahaan. *Customer service* memiliki tanggung jawab penuh sebagai bagian dari Stasiun Jember dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal.

Customer service secara umum adalah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pada bagian *customer service* di Stasiun Jember aktivitas yang dilaksanakan sehari-hari adalah melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi membantu melakukan pembatalan tiket, membantu melakukan perubahan jadwal pada tiket yang baru, penerimaan order atau pemesanan tiket rombongan, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Maka dari itu *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penumpang.

Customer service juga memiliki tanggung jawab dalam hal penjualan produk dan pelayanan konsumen. Bagian *customer service* memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok : *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab). Dengan terus menjaga komunikasi yang baik karena akan menciptakan hubungan yang berintegritas dan berkelanjutan dengan pelanggan. *Customer service* juga harus mengkoordinasi dengan unit lain terkait permasalahan yang diajukan oleh penumpang apabila penumpang memerlukan proses lebih lanjut.

BAB 5. KESIMPULAN

Pelaksanaan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah dilaksanakan di Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember di bagian pelayanan *customer service*. Dalam pelaksanaan aktivitas *customer service* diperoleh pengetahuan dan pengalaman meliputi aplikasi *Railticket System* (RTS) sebuah sistem yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) gunanya untuk mengakses segala keperluan yang berhubungan dengan perkeretaapian dan informasi-informasi mengenai jadwal keberangkatan Kereta Api di Indonesia. Tugas *customer service* dalam menjalankan pekerjaannya yaitu, memberikan informasi-informasi jadwal perjalanan Kereta Api maka seorang *customer service* harus mampu menguasai dan memiliki pengetahuan yang luas yang berhubungan dengan jadwal Kereta Api, fasilitas stasiun dan prasarana pendukung di stasiun. Selanjutnya membantu pelayanan perubahan jadwal tiket KA dan pembatalan tiket KA untuk melakukan perubahan jadwal tiket KA dan pembatalan tiket KA maka konsumen harus melengkapi persyaratan seperti mengisi formulir dari *customer service*, fotocopy KTP atau identitas lainnya seperti SIM, KK, Pasport, apabila pembatalan tiket diwakilkan oleh orang lain maka harus menggunakan surat kuasa bermaterai 6000 kepada orang yang memberikan kuasa, pembatalan tiket juga akan dikenakan potongan 25% dari harga tiket yang dibeli oleh penumpang dan pengambilan uang baru bisa dilakukan 30 hari setelah tanggal pembatalan. Lalu *customer service* memberikan informasi layanan Kereta Api, *customer service* harus mampu menjawab segala pertanyaan tentang produk kereta api. Kereta Api memiliki beberapa layanan yaitu layanan Kereta Api kelas Eksekutif, kelas Premium dan kelas Ekonomi, selain itu *customer service* harus mengetahui layanan kereta api yaitu mengenai informasi tarif reduksi yang diberikan kepada Anak usia kurang 3 tahun, Lansia berusia 60 tahun atau lebih, Anggota TNI/Polri tarif reduksi hanya bisa didapatkan pembelian di loket resmi stasiun saja.

Customer service melayani pemesanan tiket penumpang rombongan dengan ketentuan persyaratan jumlah peserta minimal 20 orang, melengkapi

Identitas (KTP,SIM,Pasport) dan menyertakan surat permohonan yang akan diajukannya. Setelah persyaratan lengkap maka petugas *customer service* akan memprosesnya dengan melakukan pengisian formulir rombongan dan pihak *customer service* akan memberikan kepada pihak marketing dan pihak marketing akan memprosesnya dengan membuatkan berita acara kesepakatan rombongan, setelah semua persyaratan terpenuhi maka akan memperoleh tiket KA.

DAFTAR PUSTAKA

- Gordon, Ian. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. *Ivey Business Journal*. 3(6):20-21
- Hasibuan, M. (2009). *Management : Dasar, Pengertian, dan Masalah (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Isnaini, M A & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia) DAOP Semarang. *Jurnal Studi Organisasi* , 11,143 - 152.
- Jill Dyche. (2002). *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. : Adisson-Wesley Professional.
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap For Success*. USA: Addison - Wesley.
- Kasim. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasim. (2008). *Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. (2009). *Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Erlangga.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan. *Ekonomi*, 7 (No : 2).
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ruslan, R. (2002). *Kiat dan Strategi Public Relation*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wagner, William Michael Zubey. (2007). *Customer Relationship Management : A people, process and technology approach*. Boston: Thomson Course Technology.

Lampiran 1 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 9926/UN.25.1.4/PM/2018 27 Desember 2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX (Persero) Kabupaten Jember
Jl. Dahlia 2 Patrang
Jember

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

| NO | NAMA | NIM | PROG. STUDI |
|----|-------------------------|--------------|-------------------------|
| 1. | Veronica Budi Maghfiroh | 160803101014 | D3 Manajemen Perusahaan |
| 2. | Dinda Febri Arini | 160803101025 | D3 Manajemen Perusahaan |
| 3. | Meissy Puspa Ningrum | 160803101027 | D3 Manajemen Perusahaan |

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 14 Januari 2019 - 14 Maret 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Zamhuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

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

Lampiran 2 : Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 12/SDM/III/D.9.2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Assistant Manager Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember, menerangkan bahwa :

Nama : MEISSY PUSPA NINGRUM
 NIM : 160803101027
 Tempat/Tgl. Lahir : Pasuruan, 08 Mei 1998
 Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jember
 Fakultas : Ekonomi Bisnis
 Jurusan : D3 Manajemen Perusahaan




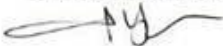
Adalah benar Mahasiswa Universitas Negeri Jember yang telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Unit Angkutan Fasilitas Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember terhitung mulai tanggal 14 Januari s/d 14 Maret 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Maret 2019
 Asisten Manager SDM

A. CHOIRI FEBRIANSYAH
 NIPP.57704

Lampiran 3 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata

|  | KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Email : feb@unej.ac.id | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | <u>PERSetujuan PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)</u> | | | | | | | |
| Menerangkan bahwa : | | | | | | | | |
| Nama : MEISSY PUSPA NINGRUM N I M : 160803101027 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Jurusan : Manajemen Program Studi : Manajemen Perusahaan | | | | | | | | |
| disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul : RELATIONSHIP MARKETING PADA PELAYANAN JASA DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX KABUPATEN JEMBER (Revisi) <u>Pelaksanaan Aktivitas Pelayanan Customer Service Pada</u> <u>PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP IX Kab. Jember.</u> | | | | | | | | |
| Dosen pembimbing : | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nama</th> <th>N I P</th> <th>Tanda Tangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hadi Paramu, S.E., MBA., Ph.D.</td> <td>19690120 199303 1 002</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Nama | N I P | Tanda Tangan | Hadi Paramu, S.E., MBA., Ph.D. | 19690120 199303 1 002 |  | | |
| Nama | N I P | Tanda Tangan | | | | | | |
| Hadi Paramu, S.E., MBA., Ph.D. | 19690120 199303 1 002 |  | | | | | | |
| Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 18 Februari 2019 s.d. 18 Juli 2019, Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali. | | | | | | | | |
| Jember, 18 Juli 2019 Kaprodi. Manajemen Perusahaan.  Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D. NIP. 19660408 199103 1 001. | | | | | | | | |
| CATATAN : 1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk. 2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk : 1) Ketua Program Studi, 2) Dosen Pembimbing; 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0). 3. (*) coret yang tidak sesuai | | | | | | | | |

Lampiran 4 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

DAFTAR HADIR MAHASISWI PRAKTEK KERJA NYATA
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER

Nama Perusahaan / Instansi : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember
Alamat Perusahaan / Instansi : Jl. Dahlia No. 2, Patrang-Jember
Nama Peserta PKN / NIM : Meissy Puspa Ningrum / 160803101027

| No. | Tanggal | Hari | Laporan Kegiatan | Paraf |
|-----|-----------------|--------|----------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. | 14 Januari 2019 | Senin | Pengenalan Ungkungan Perusahaan | <i>[Signature]</i> |
| 2. | 15 Januari 2019 | Selasa | Pengenalan Jobdesk di Unit AMFFAS (Angkutan & Fasilitas) | <i>[Signature]</i> |
| 3. | 16 Januari 2019 | Rabu | Pengenalan sistem data. | <i>[Signature]</i> |
| 4. | 17 Januari 2019 | Kamis | <i>Scholarship ke kel. 6km.</i> | <i>[Signature]</i> |
| 5. | 18 Januari 2019 | Jum'at | Pengenalan item data. | <i>[Signature]</i> |
| 6. | 19 Januari 2019 | Sabtu | <i>Adm ptr (09.00 - 12.00)</i> | <i>[Signature]</i> |
| 7. | 20 Januari 2019 | Minggu | <i>CFD 30</i> | <i>[Signature]</i> |
| 8. | 21 Januari 2019 | Senin | Praktek pengolahan data | <i>[Signature]</i> |
| 9. | 22 Januari 2019 | Selasa | Kegiatan Marketing (Bekerja sama di hotel* Jember) | <i>[Signature]</i> |
| 10. | 23 Januari 2019 | Rabu | Kegiatan Marketing (Sosialisasi di sekolah Jember) | <i>[Signature]</i> |
| 11. | 24 Januari 2019 | Kamis | Cek lintas (Kunjungan Stasiun Rambi-puji) | <i>[Signature]</i> |
| 12. | 25 Januari 2019 | Jum'at | Pertemuan Kegiatan Marketing (CFD Bundowoso) | <i>[Signature]</i> |

| | | | | |
|-----|------------------|--------|---------------------------------------------------------|--|
| 13. | 26 Januari 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 14. | 27 Januari 2019 | Minggu | Kegiatan Marketing (CFO Bondowoso) | |
| 15. | 28 Januari 2019 | Senin | Pengolahan data | |
| 16. | 29 Januari 2019 | Selasa | Sotralan di 30 | |
| 17. | 30 Januari 2019 | Rabu | Pengolahan data | |
| 18. | 31 Januari 2019 | Kamis | Kunjungan destinasi Bondowoso | |
| 19. | 1 Februari 2019 | Jum'at | Evaluasi Kegiatan Promosi bulan Januari | |
| 20. | 2 Februari 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 21. | 3 Februari 2019 | Minggu | CFO JA | |
| 22. | 4 Februari 2019 | Senin | Pengolahan data | |
| 23. | 5 Februari 2019 | Selasa | LIBUR | |
| 24. | 6 Februari 2019 | Rabu | Sotralan di JA. | |
| 25. | 7 Februari 2019 | Kamis | Kunjungan ke stasiun rambipusi | |
| 26. | 8 Februari 2019 | Jum'at | Pengolahan data. | |
| 27. | 9 Februari 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 28. | 10 Februari 2019 | Minggu | LIBUR | |
| 29. | 11 Februari 2019 | Senin | Kegiatan Marketing (Sosialisasi di sekolah Probolinggo) | |
| 30. | 12 Februari 2019 | Selasa | Kunjungan di stasiun Probolinggo | |
| 31. | 13 Februari 2019 | Rabu | Kunjungan ke Mitra | |

| | | | | |
|-----|------------------|--------|-----------------------------------|--|
| 32. | 14 Februari 2019 | Kamis | | |
| 33. | 15 Februari 2019 | Jum'at | | |
| 34. | 16 Februari 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 35. | 17 Februari 2019 | Minggu | | |
| 36. | 18 Februari 2019 | Senin | Praktek kerja di Customer service | |
| 37. | 19 Februari 2019 | Selasa | Penelitian di lab. | |
| 38. | 20 Februari 2019 | Rabu | Praktek kerja di Customer service | |
| 39. | 21 Februari 2019 | Kamis | Praktek kerja di Customer service | |
| 40. | 22 Februari 2019 | Jum'at | Praktek kerja di Customer service | |
| 41. | 23 Februari 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 42. | 24 Februari 2019 | Minggu | CPD LM | |
| 43. | 25 Februari 2019 | Senin | Praktek kerja di Customer service | |
| 44. | 26 Februari 2019 | Selasa | Praktek kerja di Customer service | |
| 45. | 27 Februari 2019 | Rabu | Praktek kerja di Customer service | |
| 46. | 28 Februari 2019 | Kamis | Praktek kerja di Customer service | |
| 47. | 1 Maret 2019 | Jum'at | Praktek kerja di Customer service | |
| 48. | 2 Maret 2019 | Sabtu | LIBUR | |
| 49. | 3 Maret 2019 | Minggu | CPD PB | |

| | | | | |
|----|---------------|--------|---------------------------------------------------------------|--|
| 50 | 4 Maret 2019 | Senin | Praktek kerja di Customer Service | |
| 51 | 5 Maret 2019 | Selasa | Kunjungan ke Matri. | |
| 52 | 6 Maret 2019 | Rabu | Praktek kerja di Customer Service | |
| 53 | 7 Maret 2019 | Kamis | Praktek kerja di Customer Service | |
| 54 | 8 Maret 2019 | Jum'at | Praktek kerja di Customer Service | |
| 55 | 9 Maret 2019 | Sabtu | Libur | |
| 56 | 10 Maret 2019 | Minggu | LIBUR | |
| 57 | 11 Maret 2019 | Senin | Lintas Banyuwangi & Karang asem (KA Pandanwangi) | |
| 58 | 12 Maret 2019 | Selasa | Sonoharjo PB. | |
| 59 | 13 Maret 2019 | Rabu | Lintas Probolinggo (KA Dawang alun & KA Mutim) | |
| 60 | 14 Maret 2019 | Kamis | Ramah tamah ke unit terkait. (CSPM, Pokmen, Angkas dan CS) | |

Jember, 14 Januari 2019



Lampiran 5 : Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

Nomor : 1043 /UN25.1.4/KR/2019
 Lampiran : 1 (satu) lembar
 Perihal : *Permohonan Nilai PKN*

Yth. Pimpinan
 PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER
 di -
 Jember

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.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si
 NIP 19640325 198902 1 001

Lampiran 6 : Nilai Praktek Kerja Nyata Pada Divisi Marketing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

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

| NO | INDIKATOR PENILAIAN | NILAI | |
|----|---------------------|-------|-------|
| | | ANGKA | HURUF |
| 1. | Kedisiplinan | 85 | |
| 2. | Ketertiban | 87 | |
| 3. | Prestasi Kerja | 86 | |
| 4. | Kesopanan | 88 | |
| 5. | Tanggung Jawab | 85 | |

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : MEISSY PUSPA NINGRUM
 N I M : 160803101027
 Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :


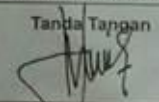
Nama : ADJI DJULIANTO
 Jabatan : MANAGER ANGKUTAN DAN FASILITAS
 Institusi : PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IX JEMBER
 Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga :

PEDOMAN PENILAIAN

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



Lampiran 7 : Formulir Perubahan Jadwal

| FORMULIR PEMBATALAN TIKET | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NAMA | <input type="text"/> | | wajib diisi |
| ALAMAT | <input type="text"/> | | wajib diisi |
| NO TELEPON | <input type="text"/> | | wajib diisi |
| Dengan ini mengajukan <input type="checkbox"/> Pembatalan <input checked="" type="checkbox"/> Ubah Jadwal <i>(pilih salah satu)</i> | | | |
| nomor kodebooking | <input type="text" value="NLY8597"/> | No. seri tiket yang dibatalkan | <input type="text"/> |
| KERETA API PENGGANTI! <i>(diisi jika akan merubah jadwal)</i> | | | |
| NAMA KA | <input type="text" value="MUTIARA TIMUR SIANG"/> | | |
| DARI | <input type="text" value="JEMBER"/> | KE | <input type="text" value="SURABAYA GUBENG"/> |
| KELAS | <input checked="" type="checkbox"/> eksekutif | <input type="checkbox"/> bisnis | <input type="checkbox"/> ekonomi |
| JADWAL | tanggal <input type="text" value="30 MARET 2019"/> | jam | <input type="text" value="11.30"/> |
| Bea pengembalian tiket agar dilakukan dengan cara <i>(pilih salah satu)</i> | | | |
| <input type="checkbox"/> TRANSFER BANK | Nama Bank | <input type="text"/> | PROSES PEMBATALAN DILAKUKAN DI LOKET PALING LAMBAT 30 MENIT- SEBELUM JADWAL DI TIKET |
| | Nomor Rekening | <input type="text"/> | |
| | Pemilik Rekening | <input type="text"/> | |
| <input type="checkbox"/> TUNAI | Stasiun tempat mengambil | <input type="text"/> | |
| | Tanggal Pengambilan | <input type="text"/> | |
| JUMLAH BEA YANG DIKEMBALIKAN <i>(diisi oleh petugas)</i> | | <input type="text"/> | |
| Persyaratan dan Ketentuan | | | |
| 1. Pembatalan tiket dilakukan selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan KA. 2. Pemohon pembatalan tiket harus pemilik tiket yang bersangkutan dan dapat menunjukkan bukti identitas asli yang sesuai dengan data yang tercantum pada tiket serta menyerahkan fotokopinya. 3. Dalam hal pemohon pembatalan tiket bukan pemilik tiket, maka wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dari pemilik tiket kepada yang dikuasakan untuk melakukan pembatalan tiket dengan tetap menunjukkan bukti identitas asli pemilik tiket dan menyerahkan fotokopinya. 4. Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 1 jam sebelum jadwal keberangkatan KA yang tercetak pada tiket. Pembatalan tiket dan perubahan jadwal dikenakan 5. Tiket yang akan dibatalkan atau dirubah jadwal dan fotocopy kartu identitas serta surat kuasa (jika pembatalan diwakilkan) ditampirkan dalam formulir pembatalan. 6. Pengambilan bea tiket dilakukan di stasiun yang ditunjuk dengan membawa formulir pembatalan yang telah divalidasi dengan menunjukkan identitas asli atau akan ditransfer setelah hari ke-30. Jika formulir pembatalan hilang maka wajib membawa surat kehilangan dan kepolisian. 7. Jika s.d hari ke-45, untuk pengembalian bea melalui transfer, bea tiket belum masuk ke rekening pemohon, agar segera menghubungi contact center 121 (021-121 dan ponsel) atau customer service stasiun terdekat. 8. | | | |
| Pemohon Pembatalan Nama : _____ <small>Dengan ini menyetujui dan menanggung persyaratannya dan kewajiban pembatalan tiket.</small> | Tanda Tangan  | Petugas Loker nama : _____ nipp : _____ | Tanda Tangan  |


Lampiran 8 : Formulir Pembatalan Tiket Kereta Api

| FORMULIR PEMBATALAN TIKET | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NAMA | M. REZA FAHLEVI | | wajib diisi |
| ALAMAT | JL. RIAU 17 / JEMBER | | wajib diisi |
| NO TELEPON | 0813222 713 11 | | wajib diisi |
| Dengan ini mengajukan <input checked="" type="checkbox"/> Pembatalan <input type="checkbox"/> Ubah Jadwal <small>(disi jika akan ubah)</small> | | | |
| nomor kodebooking | FBSN8P | No. seri tiket yang dibatalkan | NLY8595 |
| KERETA API PENGGANTI <small>(disi jika akan merubah jadwal)</small> | | | |
| NAMA KA | | KE | |
| DARI | | | |
| KELAS | <input type="checkbox"/> eksekutif <input type="checkbox"/> bisnis <input type="checkbox"/> ekonomi | | |
| JADWAL | tanggal | jam | |
| Bea pengembalian tiket agar dilakukan dengan cara <small>(pilih salah satu)</small> | | | |
| <input type="checkbox"/> TRANSFER BANK | | | |
| Nama Bank | | | |
| Nomor Rekening | | | |
| Pemilik Rekening | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> TUNAI | | | |
| Stasiun tempat mengambil | JEMBER | | |
| Tanggal Pengambilan | | | |
| JUMLAH BEA YANG DIKEMBALIKAN <small>(disi oleh petugas)</small> | | | |
| 0 | | | |
| Persyaratan dan Ketentuan | | | |
| 1. Pembatalan tiket dilakukan selambat-lambatnya 30 menit sebelum jadwal keberangkatan KA | 2. Pemohon pembatalan tiket harus pemilik tiket yang bersangkutan dan dapat menunjukan bukti identitas asli yang sesuai dengan data yang tercantum pada tiket serta menyerahkan fotokopinya. | 3. Dalam hal pemohon pembatalan tiket bukan pemilik tiket, maka wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dari pemilik tiket kepada yang dikuasakan untuk melakukan pembatalan tiket dengan tetap menunjukan bukti identitas asli pemilik tiket dan menyerahkan fotokopinya. | 4. Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 1 jam sebelum jadwal keberangkatan KA yang tercantum pada tiket. Pembatalan tiket dan perubahan jadwal dikenakan |
| 5. Tiket yang akan dibatalkan atau dirubah jadwal dan fotocopy kartu identitas serta surat kuasa (jika pembatalan diwakilkan) dilampirkan dalam formulir pembatalan. | 6. Pengambilan bea tiket dilakukan di stasiun yang ditunjuk dengan membawa formulir pembatalan yang telah divalidasi oleh petugas KA. Identitas asli atau akan ditunjukkan ke petugas KA. Formulir pembatalan hilang maka wajib membawa surat kehilangan dari kepolisian. | 7. Jika sudah hari ke-45, untuk pengembalian bea melalui transfer, bea tiket belum masuk ke rekening pemohon, agar segera menghubungi contact center 121 (021-121 dari ponsel) atau customer service stasiun terdekat. | 8. VERIFIED |
| Pemohon Pembatalan Nama: M. REZA FAHLEVI | | Tanda Tangan | |
| Petugas Loket nama: _____ npp: _____ | | Tanda Tangan | |

Lampiran 9 : Surat Kuasa

SURAT KUASA

5 Nilai Utama

 Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DINDA FEBRI ARINI

Alamat : JL. SUNAN AMPEL, JEMBER

Pekerjaan : MAHASISWA

No.KTP : 3509196102970001

No.HP : 082151322851

Memberi kuasa kepada :

Nama : MELISSY PUSPA NINGRUM

Alamat : JL. RIAU NO 9, JEMBER

Pekerjaan : MAHASISWA


No.KTP : 350919610280001

No.HP : 082213152891

Demikian surat kuasa ini dibuat supaya dipergunakan seperlunya.

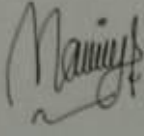
JEMBER 7 MARET 2019

Yang Memberi Kuasa



(DINDA FEBRI)

Yang Diberi Kuasa



(MELISSY PUSPA)

Lampiran 10 : Berita Angkutan Kesepakatan Angkutan Rombongan



BERITA ACARA

KESEPAKATAN ANGKUTAN ROMBONGAN



Nomor : 01/ANGK/I/D.9-2019
Lampiran : 2 (dua) lembar

Pada hari ini Selasa tanggal 04 Januari 2019, bertempat di DAOP 9 Jember telah ditandatangani Berita Acara Kesepakatan Angkutan Rombongan antara :

Pihak Pertama (PT. Kereta Api Indonesia (Persero),

Nama : ENDRA NURHADI RAHMAT
NIPP : 42727
Jabatan : Asisten Manager Pemasaran Angkutan Penumpang
Nomor Telpn : 085236286500
Alamat E-mail : sarpen.daop9@kereta-api.co.id

dengan,

Pihak Kedua (Pandita Indonesia Tour),

Nama Ketua/Perwakilan : Richi Andika Pratama
Jabatan : Direktur
Alamat : Jl Karimata Ruko Gunung Agung No 2 Jember
Nomor Telepon : 0331 4436477
Alamat E-mail : info.pandita@gmail.com

VIRTUAL ACCOUNT ROMBONGAN

| | |
|------------------|----------------------|
| CODE BAYAR | 121770950000101 |
| JENIS PEMBAYARAN | DANA TIKET ROMBONGAN |
| NAMA CUSTOMER | PENGUSAHAAN DAOP 9 |

dengan poin kesepakatan,

- Pihak Pertama telah menerima surat permohonan angkutan rombongan dari Pihak Kedua,
 - Nomor : 74/01/PDT/2019
 - Tanggal : 04 Januari 2019
 - Perihal : Permohonan Tiket Rombongan
- Pihak Pertama menyetujui permohonan angkutan rombongan dari Pihak Kedua untuk,
 - Nama KA : Mutiara timur siang
 - Nomor KA : 87 (delapan puluh tujuh)
 - Kelas Kereta : EKSEKUTIF / ~~BISNIS~~ / ~~EKONOMI~~* (*coret yang tidak perlu)
 - Hari/Tanggal : Jumat / 25 Januari 2019
 - Relasi : Asal Surabaya Tujuan Banyuwangi
 - Penumpang : 80 (delapan puluh) orang.
 - Tarif : Rp. 250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah)
 - Jumlah : Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)
- Uang Muka dibayarkan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) minimal 25% dari Jumlah Biaya Angkutan Rombongan (poin 2.h.), yang harus dibayarkan saat Berita Acara ini dibuat.
- Pelunasan sisa Biaya Angkutan Rombongan sebesar Rp 15.000.000 (lima belas juta rupiah) dilakukan paling lambat tanggal 18 Januari 2019 Pelunasan melebihi tanggal tersebut dianggap telah membatalkan permohonan angkutan rombongan dan Uang Muka menjadi milik Pihak Pertama (tidak dapat dikembalikan).
- Syarat dan Ketentuan angkutan rombongan,
 - Nama & Id pada tiket tercetak harus sesuai dengan identitas peserta rombongan.
 - Peserta Rombongan wajib melakukan Boarding di stasiun pemberangkatan.
 - Jika terjadi pembatalan seluruh rombongan maupun sebagian oleh Pihak Kedua, maka Uang Muka (DP sebesar 25%) tidak dapat dikembalikan.
 - Perubahan Data Tiket dapat dilakukan sesuai aturan yang berlaku di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Lain lain :

PIHAK KE-2

 RICH ANDIKA : 6000
 KORDINATOR

Jember, 4 Januari 2019
 PIHAK PERTAMA

 ENDRA NURHADI RAHMAT
 NIPP. 42727

Lampiran 11 : Surat Permohonan Angkutan Rombongan

PT. PANDITA INDONESIA SATRIA PRATAMA TOUR & TRAVEL
 Jl. Karimata Ruko Gunung Agung No. 1 Jember Jatim
 Phone : 0331 4436477 M: 081336135113- 082231007720
 Website: tourspandita.com. Email: info.pandita@gmail.com



SURAT PERMOHONAN
 No. 79/01/PDT/2019

Kepada Yth.
Manager Angkutan dan Fasilitas Penumpang PT. KAI Jember
 di Jember

Sehubungan dengan adanya rencana kegiatan family gathering di banyuwangi, maka dengan ini kami mengajukan pemesanan tiket sebagai berikut:

Keberangkatan:

Nama KA : Mutiara Timur siang
 Kelas : Executive
 Relasi : Surabaya-Banyuwangi
 Hari/Tanggal : Jumat 25 Januari 2019
 Jumlah : 80 orang

Kepulangan:

Nama KA : Wijayakusuma
 Kelas : Executive
 Relasi : Banyuwangi- Surabaya
 Hari/Tanggal : ~~Jumat~~ 27 Januari 2019
 Jumlah : 88 orang

Demikian surat pengantar ini kami buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasama disampaikan terimakasih.

Jumat 04 Januari 2019
 PT. Pandita Indonesia Tour Travel


 Richi Andika Pratama
 Direktur

Makes your holiday wonderful #
 Branch Office : Jl. Yos Sudarso No 12 Trenggalek
 (Asterix Persewaan Komik dan Novel)
 Telp : 081230448003

