

HUBUNGAN ANTARA PELATIHAN DENGAN KINERJA
KARYAWAN PT. KERETA API (PERSERO)
DAERAH OPERASI (DAOP) IX JEMBER

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-I)
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh :

Arie Indriani

970910202095

Dosen Pembimbing I

Drs. SUTRISNO, M.Si

NIP : 131 472 794

Dosen Pembimbing II

Drs. DIDIK EKO JULIANTO

NIP : 131 823 303

Asal :	: Hadiah	Klass 658.3 AMB A C.1
Terima Tgl:	15 NOV 2001	
No. Induk :	10237221	

UNIVERSITAS JEMBER

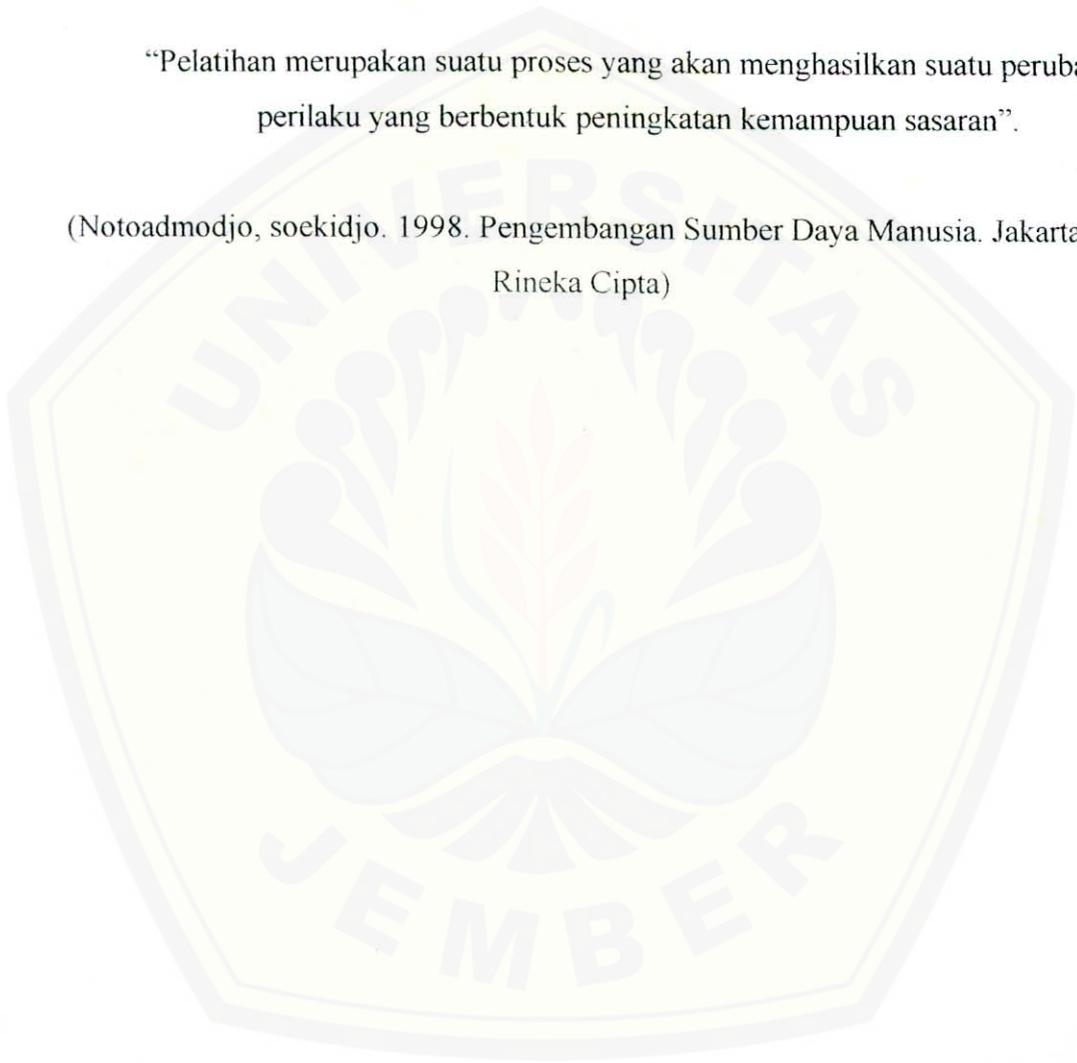
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Th. 2001

MOTTO

“Pelatihan merupakan suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku yang berbentuk peningkatan kemampuan sasaran”.

(Notoadmodjo, soekidjo. 1998. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta :
Rineka Cipta)



PERSEMBAHAN

Allah SWT. Yang selalu meridloiku

Dengan penuh rasa hormat dan cinta kasih. Aku persembahkan karya tulis ini kepada:

- Bapak dan Ibu yang selalu dan senantiasa mencurahkan doa yang tiada batas, mendidik, membimbingku dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh keikhlasan dan tak pernah mengenal lelah. Semoga Allah SWT. Senantiasa mengasihi Beliau berdua sebagaimana Beliau mengasihi Aku, Amin.
- Adikku Nuse Herawati dan Nike Andini yang selalu memberi keceriaan dan “arti” rasa saling membutuhkan dan menyayangi.
- Ery Dhani , yang selalu menjadi motivatorku, terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, cinta dan “arti hidup” yang selama ini kau berikan.
- Almamater dan Tanah Airku tercinta.

PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga.

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Oktober 2001
Jam : 10.00 WIB

Panitia Penguji,

Ketua,



Drs. Rudy Eko P. M.Si
NIP. 131 782 664

Sekretaris



Drs. Sutrisno, M.Si
NIP. 131 472 794

Anggota Tim Penguji :

1. Drs. Rudy Eko P. M.Si
2. Drs. Sutrisno, M.Si
3. Drs. Didik Eko Julianto
4. Drs. H. Hartono Djulianto
5. Drs. Matnur Haryono



Mengetahui :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga dapat diselesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (Daop) IX Jember “.**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) Jurusan Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun demikian berkat bantuan moril dan materil dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

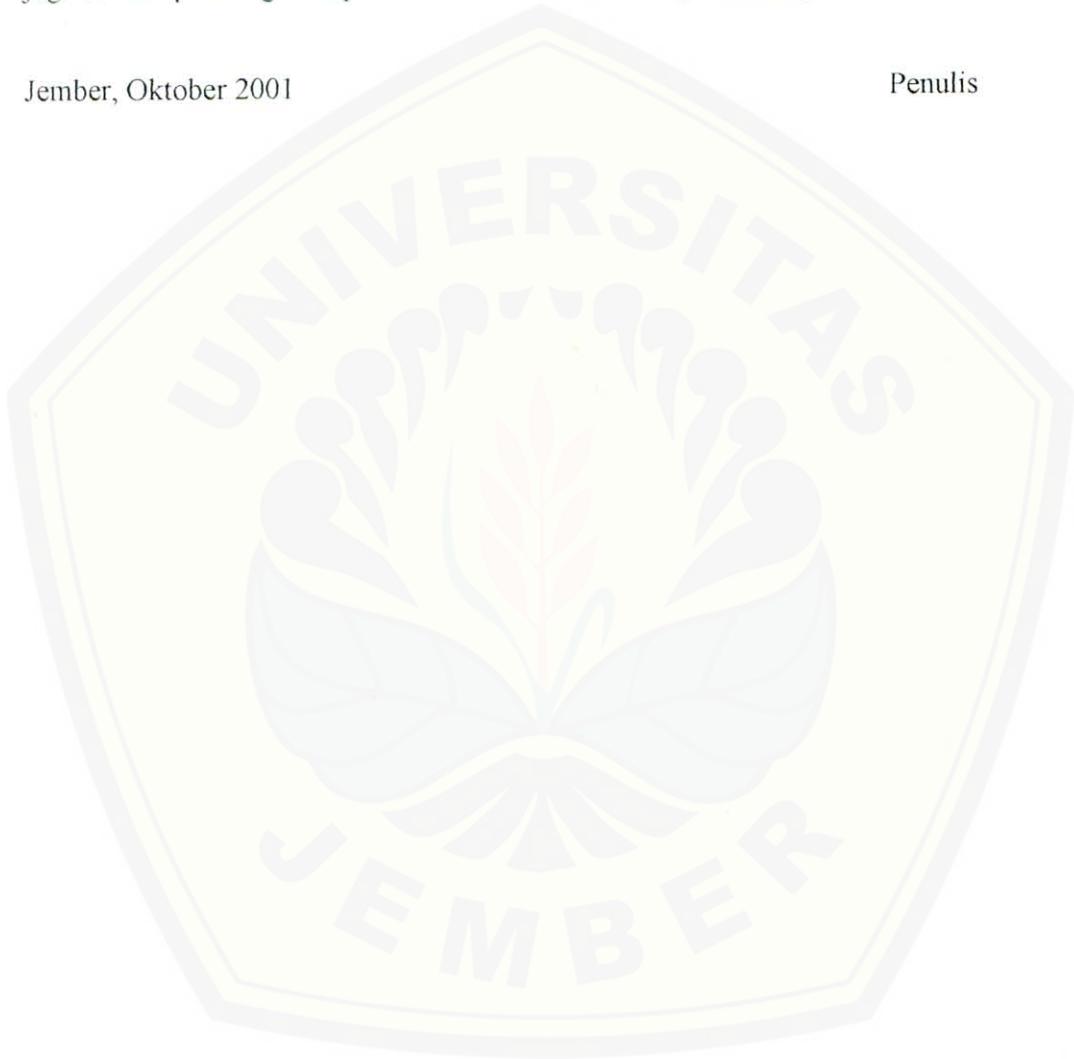
1. Bapak Drs.H.Moch.Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember beserta Pembantu Dekan I, II, III.
2. Bapak Drs.Mud'har Syarifudin, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Totok Supriyanto, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Sutrisno, M.Si, dan Bapak Drs. Didik Eko Julianto selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi.
5. Bapak Drs. Matnur Haryono, selaku dosen wali yang memberikan saran selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
6. Bapak Drs. Koen Harijanto, selaku kepala Sub Seksi Bina Pelanggan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya yang dengan sabar dan tekun dalam memberikan keterangan sehingga penulisan skripsi ini selesai.

8. Bapak Hendro Trilaksono, selaku Kepala Stasiun PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, Stasiun Jember.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang setimpal. Akhirnya penulis juga berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi semuanya.

Jember, Oktober 2001

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Landasan Teori	5
1.4.1 Pelatihan	6
1.4.2 Kinerja Karyawan	13
1.4.3 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	16
1.5 Model Analisis	16
1.6 Hipotesis.....	17
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	17
1.7.1 Variabel Bebas (X).....	18
1.7.2 Variabel Terikat (Y).....	19

1.8	Metode Penelitian	21
1.8.1	Tahap Persiapan	21
1.8.2	Tahap Pengumpulan Data	23
1.8.3	Tahap Pengolahan Data	24
1.8.4	Tahap Penarikan Kesimpulan	28
II.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1	Sejarah Perusahaan	29
2.1.1	Jaman Pemerintahan Hindia Belanda	29
2.1.2	Jaman Penjajahan Jepang	30
2.1.3	Masa Proklamasi	30
2.1.4	Masa Sesudah Proklamasi.....	30
2.2	Struktur Organisasi.....	33
2.3	Uraian Tugas Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero)	
	Daop IX Jember	35
2.3.1	Kepala Administrasi Daop IX Jember	35
2.3.2	Kepala Sub Bagian Administrasi (Kasubag).....	35
2.3.3	Kepala Hubungan Masyarakat Daerah.....	36
2.3.4	Kepala Seksi Traksi.....	37
2.3.5	Kepala Seksi Operasi Dan Niaga	38
2.3.6	Kepala Jalan Rel Jembatan Dan Bangunan.....	38
2.3.7	Kepala Sinyal, Telekomunikasi Dan Listrik	39
2.3.8	Pengawas Teknik (WASTEK)	39
2.3.9	Unit Pelaksana Teknis (UPT).....	40
2.4	Kegiatan Pelayanan Jasa PT. Kereta Api (Persero)	
	Daop IX Jember	40
2.4.1	Pelayanan Jasa Angkutan Barang	40
2.4.2	Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang	41
2.4.3	Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi	42

2.5 Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember	42
2.6 Personalia	43
2.6.1 Keadaan Karyawan	43
2.6.2 Sistem Gaji Dan Pengupahan	43
III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
3.1 Karakteristik Umum Responden	45
3.1.1 Berdasarkan Umur	45
3.1.2 Jenis Kelamin	45
3.1.3 Tingkat Pendidikan	46
3.1.4 Lama Masa Kerja	46
3.1.5 Pengkategorian Indikator Ketrampilan	47
3.1.6 Pengkategorian Indikator Pengetahuan	47
3.1.7 Pengkategorian Indikator Sikap	48
3.1.8 Pengkategorian Variabel Pelatihan	49
3.1.9 Pengkategorian Indikator Kualitas Kerja	49
3.1.10 Pengkategorian Indikator Kuantitas Kerja	50
3.1.11 Pengkategorian Variabel Kinerja Karyawan	51
3.2 Analisis Korelasi	51
3.3 Variabel Bebas (X)	52
3.3.1 Hasil Penelitian Ketrampilan	52
3.3.2 Hasil Penelitian Pengetahuan	54
3.3.3 Hasil Penelitian Sikap	56
3.4 Variabel Terikat (Y)	59
3.4.1 Hasil Penelitian Kualitas Kerja	59
3.4.2 Hasil Penelitian Kuantitas Kerja	61
3.5 Perhitungan Korelasi	64
3.5.1 Memasukkan Nilai ΣTx Dan ΣTy	66

3.5.2 Menghitung Koefisien Korelasi (r_s)	67
3.5.3 Pengujian Test Signifikansi	68
3.5.4 Pembahasan	69
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	71
4.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

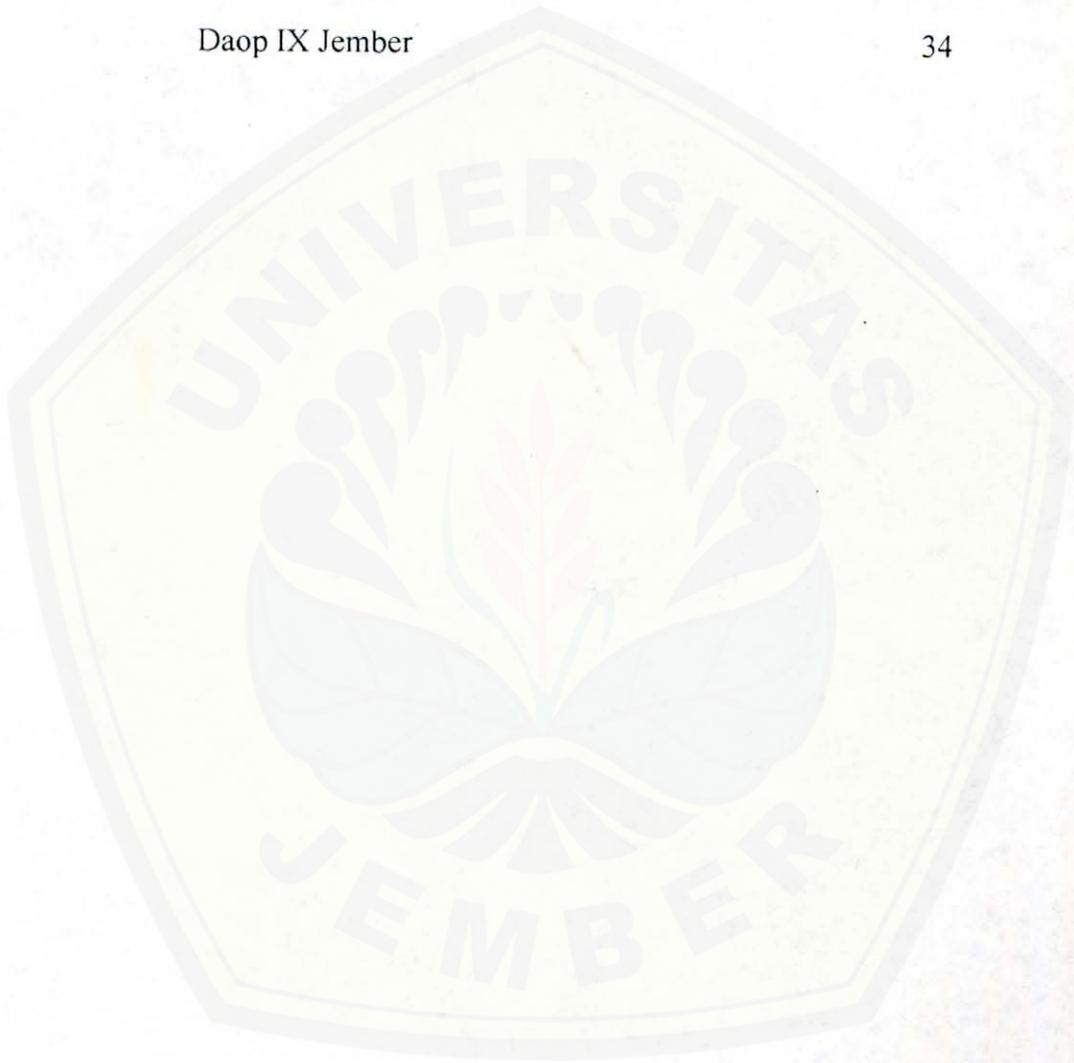


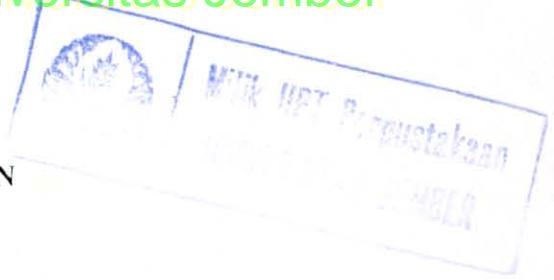
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Sampel Dari Setiap Sub Bagian.....	23
2. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Umur	45
3. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
5. Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	46
6. Pengkategorian Ketrampilan	47
7. Pengkategorian Pengetahuan	48
8. Pengkategorian Sikap	48
9. Pengkategorian Pelatihan	49
10. Pengkategorian Kualitas Kerja	49
11. Pengkategorian Kuantitas Kerja	50
12. Pengkategorian Kinerja Karyawan	51
13. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Ketrampilan	53
14. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Pengetahuan	55
15. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Sikap	57
16. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Variabel X Pelatihan	58
17. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Kualitas Kerja	60
18. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Kuantitas Kerja	62
19. Tabel Data Berdasarkan Skor Terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan)	63
20. Tabel Kerja Untuk Mencari Korelasi Antara Variabel X Dan Variabel Y (X = Pelatihan , Y = Kinerja Karyawan)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.	Model Analisis	16
2.	Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember	34





I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Bidang transportasi mempunyai peranan yang sangat vital dalam berbagai aktivitas perekonomian. Bisa dikatakan bahwa bidang transportasi merupakan urat nadi dalam perekonomian. Kereta api sebagai salah satu alat transportasi darat mempunyai banyak keunggulan jika dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Keunggulan kereta api itu antara lain ; hemat energi, hemat lahan, sahabat lingkungan, tingkat keselamatan tinggi dan mampu mengangkut dalam jumlah besar dan masal. Walaupun mempunyai banyak keunggulan seperti dikatakan di atas, kereta api Indonesia juga masih mempunyai banyak kelemahan. Sebagian besar masyarakat pengguna jasa transportasi darat umumnya mengatakan kereta api Indonesia penuh ketidakteraturan, hal ini bisa dilihat dari jadwal kedatangan kereta api yang sering terlambat, waktu tiba ditempat tujuan yang juga sering terlambat, toilet yang kotor, kaca kereta yang rusak, pedangang asongan yang mengganggu, antrian pembelian tiket yang panjang dan lain sebagainya. Hal ini menggambarkan bahwa perkereta-apian Indonesia perlu ditingkatkan dan dikembangkan, khususnya dari segi kualitas pelayanannya.

Pengembangan dan efisiensi yang dilakukan oleh kereta api adalah menjadikan Perumka sebagai Persero. Perubahan status, dari Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) menjadi PT. Kereta Api (Persero) sesuai dengan Keputusan Departemen Perhubungan No.13/05.0003/KA 99 pada tanggal 04 Juni 1999. Perubahan status merupakan proses restrukturisasi. Hal terpenting dalam *restrukturisasi* adalah peningkatan pelayanan, kapasitas dan kesejahteraan karyawan.

Ada beberapa perbedaan sebagai konsekwensi perubahan status yaitu :

1. Misi. Jika sebelumnya berorientasi *public service* sekarang menjadi *profit making* khususnya pada kereta api kelas Bisnis dan Eksekutif.
2. Laba. Perubahan status juga menyangkut laba. Dalam Perum, 55% laba disetor sebagai dana pembangunan, 20% cadangan umum, 20% cadangan

tujuan, dan 5% lain-lain. Sedangkan Persero, penggunaan laba didasarkan pada rapat umum pemegang saham (RUPS), sehingga lebih fleksibel dalam pembagian laba.

3. Kepemilikan. Jika Perum 100% sahamnya adalah pemerintah. Sedangkan, Persero, suatu saat dapat dijual pada umum (publik)

Seperti dikatakan di atas, hal terpenting dalam proses restrukturisasi adalah peningkatan pelayanan, kapasitas dan kesejahteraan karyawan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki organisasi. Sumber daya organisasi dalam bidang jasa terdiri dari *men, money, , machine, methods* dan *market/service*. Dari keseluruhan sumber daya tersebut, *men* atau sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, karena manusialah yang mengendalikan setiap aktivitas organisasi, menggerakkan semua potensi yang ada didalamnya, sehingga kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini perlu untuk terus ditingkatkan agar karyawan dapat melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Masalah sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek, yakni kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia (karyawan) yang kurang penting kontribusinya dalam organisasi dibandingkan dengan aspek kualitas. Bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik akan menjadi beban organisasi, sedangkan kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia tersebut, yang menyangkut kemampuan baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu untuk kepentingan pembangunan di bidang apapun, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu prasyarat utama.

Kualitas sumber daya manusia menyangkut dua aspek juga, yakni aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan ketrampilan-ketrampilan lain. Oleh sebab itu upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia ini juga dapat diarahkan pada kedua aspek tersebut. Untuk kualitas fisik dapat diupayakan melalui program-

program kesehatan dan gizi, sedangkan untuk meningkatkan kualitas maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan. Upaya inilah yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pembangunan disegala bidang telah membawa dampak yang besar terhadap tingkat pendapatan dan pendidikan masyarakat. Selaras dengan peningkatan tingkat pendapatan dan pendidikan tersebut semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa yang ditawarkan dari sektor publik service, disamping tingkat persaingan yang semakin tajam. Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa serta pesaing bisnis yang semakin tajam PT. Kereta Api (Persero), yang bergerak di sektor publik service yaitu sebagai penyelenggara dan penyedia jasa pelayanan transportasi di atas rel tidak bisa menghindar dari fenomena tersebut apabila tidak ingin ditinggalkan konsumennya.

Demikian pula dengan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, maka demi kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa, PT. Kereta Api (Persero) harus memperhatikan kualitas pelayanan, salah satunya dengan memperhatikan sumber daya manusianya. Salah satu cara untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan dengan cara memberikan pelatihan terhadap karyawannya, khususnya pelatihan tentang pelayanan. Dengan adanya pelatihan yang efektif maka ketrampilan dan pengetahuan karyawan akan meningkat sehingga karyawan perusahaan dapat melaksanakan pekerjaan dengan benar dalam waktu yang lebih cepat, memperoleh hasil atau mutu yang lebih baik, kerusakan dapat diperkecil, peralatan dapat digunakan lebih baik, tingkat kecelakaan dan kesalahan dapat berkurang, pemborosan dapat ditekan dan mampu mengatasi setiap perubahan.

Dengan adanya pelatihan diharapkan adanya peningkatan kinerja karyawan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang akan semakin baik, yang kemudian akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ilmiah terdapat obyek tertentu dan agar dapat tercapai suatu karya yang memenuhi standar kelayakan penulisan, maka setidaknya harus mempunyai suatu perumusan masalah yang jelas, sebelum mengkaji hipotesis untuk melakukan pengujian. Hal ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menentukan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dengan adanya perumusan masalah yang jelas, maka dapat memudahkan dalam proses pengambilan keputusan terhadap data-data yang dikumpulkan dari lapangan dan memudahkan dalam memberikan suatu perumusan terhadap hipotesis yang diajukan. Sehingga data yang diperoleh dan dikumpulkan selalu mempunyai relevansi dengan perumusan masalah.

Masalah adalah suatu landasan yang dialami pada kegiatan yaitu berupa kesulitan-kesulitan, hambatan-hambatan atau kekurangan yang perlu dicari pemecahannya. Surahmad (1987:33) telah memberikan batasan masalah sebagai berikut, "Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus diartikan sebagai rintangan yang harus dilalui dengan jalan mengatasi apabila kita berjalan terus.

Jadi masalah merupakan suatu hal yang harus dilakukan pemecahannya atau jalan keluarnya, sehingga tidak menjadi persoalan. Dengan demikian masalah yang dapat dicari jalan keluarnya atau pemecahannya tidak akan mempengaruhi atau mengganggu perusahaan, bahkan dapat diharapkan membantu jalannya aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berkaitan dengan uraian tersebut, dirumuskan masalah sebagai berikut :
"Adakah hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, Khususnya Stasiun Jember ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditentukan bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Ingin mengetahui ada tidaknya hubungan pelatihan dengan kinerja karyawan.
2. Ingin mengetahui besarnya tingkat hubungan pelatihan dengan kinerja karyawan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pelaksanaan pelatihan sehingga dapat diterapkan sesuai dengan kaidah yang ada.
- b. Bagi peneliti lain, sebagai landasan atau bahan informasi yang berkaitan dengan bahasan penelitian ini.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan meningkatkan cakrawala berfikir dan wawasan yang jelas tentang hubungan pelatihan dengan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

1.4 Konsep Dasar

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah yang harus dilakukan adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. Menurut Supranoto (1986:70) konsepsi dasar adalah :

Suatu pandangan teoritis dari definisi singkat yang mendasari pemikiran kita guna mencapai jalan keluar atas suatu pemecahan dari persoalan yang perlu di selidiki, tujuannya adalah untuk menyederhanakan sejumlah peristiwa.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang mendasari pemikiran peneliti untuk mencari pemecahan dari permasalahan yang ada.

1.4.1. Pelatihan

Pelatihan memberikan karyawan ketrampilan yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan berfokus pada ketrampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan karyawan sekarang.

Dalam membahas konsep pelatihan maka terlebih dahulu penulis menjelaskan pengertian pelatihan. Menurut As'ad (1991:66) pelatihan adalah sebagai berikut :

Training dimaksudkan untuk mempertinggi kerja dengan mengembangkan cara-cara berfikir dan bertindak dengan tepat, serta pengetahuan tentang tugas pekerjaan. Dengan perkataan lain *training* dalam pekerjaan dapat menambah ketrampilan kerja karyawan.

Edwin B.Flippo (Moekijat, 1991:4) mendefinisikan pelatihan sebagai berikut :

Latihan adalah proses membantu karyawan-karyawan untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan fikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap.

Kemudian Simamora (1995:287) mendefinisikan pelatihan sebagai berikut : "Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan ketrampilan, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap individu.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelatihan adalah serangkaian kegiatan yang berusaha meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan agar dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik. Selain itu pelatihan dapat membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan ketrampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pada dasarnya suatu pelatihan menjadi landasan pokok untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan bagi karyawan dalam jangka waktu dekat pada suatu perusahaan. Suatu kewajiban bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan baru, hal ini karena karyawan baru memerlukan pelatihan sebagai tuntutan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan

perusahaan, khususnya yang berkenaan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Sedangkan karyawan lama juga memerlukan pelatihan berkenaan dengan tuntutan pekerjaan agar karyawan tersebut dapat meningkatkan kemampuan kerjanya.

Menurut Moekijat (1991:5) ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar sesuatu kegiatan itu dapat disebut sebagai pelatihan. Ketiga syarat tersebut adalah :

1. Pelatihan harus membantu karyawan menambah pengetahuan. Apabila seorang karyawan menjadi lebih efektif dalam semua pekerjaannya melalui usaha-usaha sendiri, maka hal itu tidak disebut sebagai pelatihan.
2. Pelatihan harus menimbulkan perubahan dalam kebiasaan bekerja pegawai, sikapnya dalam pekerjaan, informasi dan pengetahuan yang ia terapkan dalam pekerjaannya sehari-hari.
3. Pelatihan harus berhubungan dengan pekerjaan tertentu. Karyawan dapat ikut mengambil bagian dalam berbagai program pendidikan yang disebut pelatihan, karena hubungannya dengan pekerjaan yang sekarang atau dengan tugas-tugas tertentu untuk mana kemungkinan dia ditunjuk dimasa yang akan datang adalah sedikit atau tidak ada.

Program pelatihan merupakan salah satu cara yang tepat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan karyawan, oleh karena itu pelaksanaan program pelatihan dalam suatu perusahaan merupakan suatu aspek yang harus ditangani secara terencana dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga organisasi dapat merealisasikan tujuannya sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Sesungguhnya tujuan pelatihan adalah lebih luas dewasa ini daripada masa lalu. Perbaikan mutu sering menuntut pelatihan, karena program perbaikan mutu sering mengandaikan karyawan dapat menggunakan ketrampilan berfikir kritis, menghasilkan peta dan grafik, serta menganalisis data. Para karyawan juga harus menggunakan atau memperoleh ketrampilan dalam membangun tim, mengambil keputusan dan komunikasi.

Sama halnya, begitu perusahaan-perusahaan menjadi lebih maju secara teknologis para karyawan menuntut pelatihan dalam teknologi dan komputer. Dan

ketika persaingan semakin meningkat, para pengusaha semakin berpaling ke pelatihan pelayanan pelanggan (*customer-service*) untuk memberikan karyawan alat-alat dan kemampuan yang mereka butuhkan untuk secara efektif menghadapi pelanggan.

Pada umumnya tujuan pelatihan berhubungan erat dengan jenis daripada latihan. Sehingga tujuan untuk masing-masing jabatan akan berbeda satu dengan yang lain. Misalnya tujuan untuk para manajer, akan berbeda dengan petugas baru, begitu juga tujuan pelatihan para mandor tidak sama dengan tujuan pelatihan untuk para tenaga staf dan seterusnya. Adapun prinsip-prinsip umum pelatihan menurut Moekijat (1991:171) adalah sebagai berikut :

1. Perbedaan-perbedaan individu
Pelatihan harus mengetahui perbedaan dari peserta-peserta pelatihan. Perlu diperhatikan bahwa beberapa orang belajar jauh lebih cepat dari orang lain. Perbedaan-perbedaan individu dalam latar belakang pendidikan, pengalaman dan minat harus juga diperhatikan dalam merencanakan program-program pelatihan.
2. Hubungan dengan analisis jabatan
Analisis jabatan dengan persyaratan jabatan harus menunjukkan pengetahuan dan kecakapan apakah yang perlu dilakukan oleh masing-masing jabatan. Pelatihan harus dihubungkan dengan kebutuhan-kebutuhan, seperti yang ditentukan dalam uraian jabatan (*job description*). Uraian-uraian jabatan dan bagan-bagan kenaikan jabatan dapat juga memusatkan perhatian pada pengetahuan dan kecakapan tambahan yang penting dalam kenaikan jabatan. Dengan demikian uraian jabatan dapat memilih kekurangan-kekurangan dan kebutuhan pelatihan.
3. Motivasi
Program pelatihan dapat membantu belajar para karyawan dan juga dapat membantu mereka dalam pengembangan diri, tetapi belajar dan pengembangan merupakan proses-proses dimana karyawan harus memainkan peranan yang aktif. Perhatian khusus dicurahkan pada motivasi para karyawan dalam semua program pelatihan.
4. Partisipasi aktif
Partisipasi yang aktif dalam proses belajar mengajar mungkin dapat menambah minat dan motivasi. Berhubungan dengan itu maka kebanyakan program pelatihan berusaha mengarahkan pelajar-pelajar dalam pembicaraan-pembicaraan dan pernyataan-pernyataan mengenai pandangan mereka.
5. Pemilihan peserta-peserta pelatihan
Meskipun latihan kerja (*job training*) mungkin perlu diberikan kepada semua karyawan baru, banyak program latihan dapat dicadangkan untuk mereka yang telah menunjukkan minat dan memperlihatkan bakat.

Kenyataan bahwa individu-individu tertentu dipilih untuk latihan dapat mengandung didalamnya motivasi tambahan.

6. Penilaian para pelatih (pengajar)
Efektivitas kebanyakan program pelatihan secara langsung mencerminkan minat dan kemampuan mengajar dari para pelatih (pengajar), meskipun ada alasan untuk menunjukkan pemimpin-pemimpin tertentu atau pengawas-pengawas sebagai pelatih, pemilihan mereka harus diawasi dengan baik. Mereka yang terbukti tidak efektif sebagai pelatih harus diberhentikan, karena mereka dapat menciptakan suatu suasana, didalam mana banyak pekerjaan dari orang-orang lain menjadi tidak efektif.
7. Metode pelatihan
Harus ada metode pelatihan untuk jenis latihan yang diberikan. Kuliah merupakan metode yang baik sekali untuk mengajar pengawas-pengawas baru, tetapi mungkin tidak efektif untuk melatih mandor-mandor guna mengatasi keluhan-keluhan. Seminar-seminar *konferensi*, *role palying*, *demonstrasi* semuanya mempunyai tempat sendiri-sendiri dan tidak satupun yang diterapkan secara umum.

Moekijat mengutip pendapat George R Terry (1991:37) yang menyebutkan bahwa ada enam macam latihan yaitu :

- a. *On the job training* (latihan sambil kerja)
Adalah praktis dan menggunakan situasi pekerjaan sebagai tempat untuk memberikan pelajaran.
- b. *Vestibule training*
Adalah sesuatu yang dilakukan dalam suatu kamar atau ruang latihan khusus yang terpisah dari tempat kerja biasa.
- c. *Apprentice*
Latihan yang mempergunakan gabungan antar kuliah-kuliah ruang kelas, praktek kerja lapangan dan pengalaman kerja.
- d. *Understudy training*
Latihan yang dimana peserta bekerja secara langsung untuk menjadi pegawai yang cakap dan mempelajari suatu jenis pekerjaan dengan memberi pelayanan sebagai seorang asisten.
- e. *Role playing* (memainkan peranan)
Adalah efektif untuk memperoleh kecakapan dalam wawancara dan situasi situasi hubungan antar manusia khusus.
- f. *Conference training*
Menitikberatkan pada masalah-masalah kelompok dan memberikan praktek dalam mempengaruhi sikap anggota-anggota kelompok yang lain.

Pelatihan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelatihan yang bersifat khusus, yaitu pelatihan pelayanan. Dalam rangka meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat di pandang perlu untuk menetapkan petunjuk pelaksanaan operasional dan standarisasi pelayanan. Petunjuk pelaksanaan pelayanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana dilapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang telah ditentukan oleh Standar Operasi Pelayanan Prima Di Stasiun.

Metode pelatihan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *on the job training*. Pelatihan ini diberikan pada semua jajaran yang ada pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember, hal ini terkait dengan keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api Nomor : Kep. U/LL/006/11/16/KA/99 tentang prosedur tetap pelayanan Kereta Api.

Meskipun dalam hal ini terdapat tujuan masing-masing dalam pelatihan, namun pada hakekatnya tujuan dari berbagai jenis pelatihan itu adalah sama. Adapun tujuan pelatihan menurut Dale Yoder (Rachkembarsu, SM 1990:38) antara lain adalah :

1. Peningkatan efisiensi kerja bagi para pengikut latihan.
2. Memperkecil waktu latihan.
3. Mempercepat pengembangan karyawan.
4. Mengurangi *labor turn over*.
5. Meningkatkan ketrampilan latihan terutama sekali untuk semua pekerjaan khusus dan lain sebagainya.

Dalam suatu pelatihan ini tentunya mempunyai sasaran tertentu atau tujuan tertentu. Sedangkan sasaran pelatihan menurut Nitisemito (1982:88) antara lain disebutkan sebagai berikut :

1. Kenaikan produktivitas baik kualitas maupun kuantitas.
2. Kenaikan moral kerja
3. Menurunnya pengawasan
4. Menurunnya angka kecelakaan
5. Menaikkan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja.
6. Mengembangkan pertumbuhan pribadi

Pelatihan yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus mempunyai sasaran. Perekanaan pada ukuran-ukuran ekonomis seperti perhitungan keuntungan manusia memungkinkan kriteria yang dapat diraba untuk mengevaluasi usaha pendidikan dan latihan. Ini merupakan langkah pertama dalam memajemeni

fungsi pelatihan dari bagian personalia. Ciri-ciri dari program pelatihan berdasarkan sasaran menurut George S (1976:75) adalah :

1. Dengan perumusan baru, pelatihan disebut "Tekhnologi Tingkah Laku" yang berarti "Merubah Tingkah Laku". Pelatihan harus membentuk tingkah laku individu. Jadi jika tidak terjadi perubahan tingkah laku, maka usaha pendidikan dan latihan tidak berhasil.
2. Tujuan pelatihan tidak merupakan tujuan akhir, tetapi merupakan bagian tujuan dari tujuan yang lebih besar. Suatu perusahaan melatih agar memperoleh tingkah laku tertentu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Efektivitas pelatihan dinilai sehubungan dengan pencapaian perubahan tingkah laku yang ditentukan dan dirumuskan sebelum usaha pelatihan.

Diharapkan dengan adanya beberapa tujuan pelatihan yaitu untuk mengembangkan keahlian, mengembangkan pengetahuan dan mengembangkan sikap, maka perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena suatu pelatihan dinilai berhasil apabila yang menjadi sasaran dalam tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Menurut Simamora (1997:349) beberapa manfaat yang diperoleh dari program pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas (pelayanan).
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan.
6. Membantu karyawan dalam peningkatan pengembangan pribadi mereka.

Menurut Flippo (1995:215) program-program pelatihan yang direncanakan oleh perusahaan akan memberi manfaat bagi perusahaan tersebut berupa :

1. Peningkatan produktivitas (pelayanan).
2. Peningkatan moral.
3. Pengurangan biaya.
4. Stabilitas organisasi.
5. Keluwesan atau fleksibilitas organisasi.

Manfaat-manfaat dari program pelatihan di atas tersebut dapat membantu individu maupun organisasi dalam meningkatkan sumber daya manusia dan organisasi. Suatu pelatihan memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah

laku, ketrampilan serta pengetahuan dari karyawan, sehingga sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Untuk mengetahui pelatihan digunakan indikator-indikator, menurut pendapat Simamora (1997:345) yaitu : ketrampilan, pengetahuan, pengalaman dan perubahan sikap.

Dalam penelitian ini indikator pengalaman tidak digunakan, hal ini disebabkan karena pengalaman diperoleh berdasarkan lama masa kerja karyawan, yang sebagian besar masa kerjanya lebih dari sepuluh tahun, sehingga karyawan menjadi berpengalaman. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan tiga indikator, yaitu :

- a. Ketrampilan.
- b. Pengetahuan.
- c. Perubahan sikap.

Dari ketiga indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Ketrampilan

Pengertian ketrampilan menurut Gibson (1988:5) adalah sebagai berikut : “Ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat”. Dengan demikian ketrampilan berarti merupakan penguasaan terhadap berbagai tehnik, prosedur serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki individu anggota organisasi perusahaan. Dengan penguasaan berbagai macam ketrampilan maka karyawan akan memperoleh kemudahan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

b. Pengetahuan

Pengertian pengetahuan menurut Ranupandojo dan Husnan (1990:14) adalah sebagai berikut : “ Pengetahuan tidak lain adalah hasil dari tahu, pengetahuan tersebut amat bermanfaat bagi hidup manusia untuk keperluan sehari-hari”. Dalam hal ini yang dimaksudkan dengan pengetahuan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pada dasarnya pelatihan menjadi landasan untuk meningkatkan ketrampilan

dan pengetahuan bagi karyawan dalam jangka waktu dekat pada suatu perusahaan.

c. Perubahan sikap

Pengertian sikap menurut Allport (Aswar, 1988:3) menyatakan bahwa :
“Sikap adalah merupakan semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu obyek dengan cara-cara tertentu. Sikap merupakan kesiapan karyawan dalam merespon sesuatu terhadap lingkungan tertentu pada situasi tertentu pula”. Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini berhubungan dengan sikap karyawan setelah mengikuti pelatihan yang diharapkan dapat lebih aktif dan tanggap dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga dengan adanya sikap karyawan yang lebih efektif dan tanggap pada setiap tugas pekerjaannya diharapkan dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya tersebut lebih efektif dan efisien.

Hal ini disebabkan karena pengetahuan, ketrampilan dan ^{sikap} sangat diperlukan perusahaan untuk membantu karyawannya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, sebab sektor jasa yang berkembang pesat memainkan peranan yang semakin besar dalam perekonomian dunia.

1.4.2 Kinerja karyawan

Dalam suatu organisasi yang mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi adalah karyawan. Tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan, apabila karyawan dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, sehingga dibutuhkan kinerja yang baik pula dari para karyawan.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2000:67) sebagai berikut :

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya baik secara kualitas maupun kuantitas, semakin tinggi kualitas dan kuantitas semakin tinggi pula kinerja dari karyawan.

Sedangkan menurut Simamora (1995:327) kinerja karyawan adalah :
“...tingkat terhadap mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah suatu proses mengukur kinerja (perstasi kerja) karyawan yang pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan”. Dan menurut Dessler (1996:514) kinerja adalah “kemampuan, kecakapan dan ketrampilan karyawan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi”.

Uraian di atas memberikan gambaran yang cukup jelas bahwa hasil kerja yang baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menunjukkan bahwa karyawan tersebut mempunyai kinerja yang baik. Kinerja sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga secara menyeluruh dibutuhkan adanya kinerja yang baik dari karyawan, seperti yang dikemukakan oleh Hasseley (1987:49) bahwa “Hanyalah dengan kinerja yang baik segala tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik dan dapat tercapai dengan berdaya guna dan berhasil guna”.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan gambaran dari tingkat pencapaian hasil kerja (aktivitas) yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya guna mencapai tujuan organisasi.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (1998:31) faktor yang mempengaruhi kinerja disingkat menjadi *ACHIEVE* yang artinya :

- Ability* - Kemampuan yang dapat dikembangkan
- Capacity* - Kemampuan yang sudah ditentukan atau terbatas
- Help* - Bantuan untuk terwujudnya *performance* atau kinerja
- Incentive* - *Incentive* material maupun non material
- Environment* - Lingkungan tempat kerja karyawan
- Validity* - Pedoman atau petunjuk dan uraian kerja
- Evaluation* - Adanya umpan balik dari hasil kerja

Selanjutnya untuk mengukur atau menilai kinerja diperlukan adanya ukuran atau indikator dari kinerja. • Dalam menetapkan indikator kinerja harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang diperoleh dari kegiatan (aktivitas) yang dilaksanakan. Hendaknya penetapan indikator kinerja didasarkan pada perkiraan yang realistis dengan memperhatikan tujuan sasaran dan hasil yang diinginkan.

Indikator kinerja sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dan mencakup indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*result*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impacts*).

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka untuk mengetahui kinerja karyawan digunakan indikator-indikator, menurut pendapat Mangkunegara (2000:67) indikator yang dipergunakan yaitu:

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja

Dari kedua indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kualitas Kerja

Pengertian kualitas kerja menurut Wilson dan Heyel (1987:101) sebagai berikut, “*Quality of work* (kualitas kerja) adalah sejauh mana mutu seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian.” Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas kerja merupakan mutu hasil kerja dari karyawan yang dapat dilihat berdasarkan pada standar atau aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Kuantitas kerja

Gomes (2000:142) mengemukakan pendapatnya mengenai kuantitas kerja sebagai berikut, “kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini kuantitas kerja berkaitan dengan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam waktu yang telah ditentukan. Pengukuran kualitas ini melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.

1.4.3 Hubungan Antara Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan

Didunia ini tidak ada yang tidak berubah kecuali perubahan itu sendiri. Hanya masalah waktu saja jika pengetahuan dan pengalaman seseorang belum mengalami keusangan. Suatu saat pasti akan ada perkembangan baru yang membuat saat ini dipandang “memadai” menjadi sesuatu yang sangat ketinggalan jaman. Deming sangat menekankan pentingnya pelatihan dalam membantu setiap individu dan organisasi untuk mempelajari proses dan perkembangan pekerjaan dimasa yang akan datang, selain itu juga berfungsi untuk memotivasi karyawan menghindari kejenuhan kerja, dan mempersiapkan transisi menuju organisasi baru.

Pelatihan berperan besar dalam menentukan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi. Beberapa manfaat nyata yang dihubungkan dengan program pelatihan menurut Simamora (1995:290) adalah:

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan.
6. Membantu karyawan dalam peningkatan pengembangan pribadi mereka.

Sedangkan menurut Tjiptono (2000:9) bahwa : “Pelatihan sangat penting bagi setiap orang. Semakin baik karyawan dilatih, maka akan semakin baik pula kinerjanya. Semakin terlatih baik, maka semakin andal jasa yang disampaikan kepada seorang pelanggan. Dalam bidang jasa sudah merupakan suatu keharusan bahwa ketrampilan dan pelatihan berjalan seiring. Bila itu terjadi maka organisasi bisa mencapai keunggulan kualitas dan mempertahankan kesesuaian keunggulan kualitas tersebut dalam organisasi.”

1.5 Model Analisis

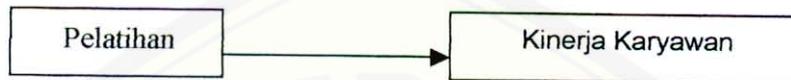
Model analisis adalah suatu gambaran mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang terdapat dari penelitian, sehingga akan terlihat jelas

tentang adanya hubungan dan pengaruh tersebut. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pelatihan yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat yaitu variabel yang terikat oleh variabel bebas. Gambar model analisis dapat dilihat di bawah ini :

Gambar 1. Model analisis.

Variabel Bebas

Variabel Terikat



Variabel bebas X , pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan ketrampilan, pengetahuan atau perubahan sikap seorang individu.

Indikatornya terdiri dari :

1. Ketrampilan
2. Pengetahuan
3. Perubahan sikap

Variabel terikat Y, kinerja karyawan terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Indikatornya terdiri dari :

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas kerja

1.6 Hipotesis

Hipotesis dalam hal ini adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus di uji secara empirik. (Nazir, 1983:182). Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember.

Ha : Ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian. Koentjoroningrat (1980:35) memberikan definisi operasional sebagai berikut : “Operasional adalah merubah konsep-konsep yang berupa *construct-construct* dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji serta dapat ditentukan kebenarannya oleh peneliti.”

Dengan berpijak pada pengertian definisi operasional tersebut maka yang dimaksud dengan operasionalisasi konsep adalah proses penjabaran variabel-variabel yang diteliti. Operasionalisasi konsep sangat perlu dalam penelitian untuk menjabarkan pengertian dari konsep yang dipergunakan sebagai indikator-indikator dalam variabel menjadi jelas.

1.7.1 Variabel Bebas

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pelatihan. Adapun indikator-indikator dari variabel bebas adalah:

a. Ketrampilan

Ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat Adapun item-item yang dipergunakan sebagai pengukuran adalah :

1. Tambahan ketrampilan yang diperoleh dalam pelatihan .
2. Tambahan ketrampilan yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
3. Tambahan ketrampilan dalam memperlancar tugas pekerjaan.

b. Pengetahuan

Dalam penelitian ini maksud pengetahuan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan. Adapun item-item yang dipergunakan sebagai pengukuran adalah :

1. Tambahan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan.
 2. Tambahan pengetahuan yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
 3. Tambahan pengetahuan dalam memperlancar tugas pekerjaan.
- c. Perubahan sikap

Dalam penelitian ini yang maksud sikap adalah, sikap karyawan setelah mengikuti pelatihan pelayanan yang diharapkan dapat lebih bersikap aktif dan tanggap dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Adapun item-item yang dipergunakan sebagai pengukuran adalah :

1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pengguna jasa.
2. Karyawan dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan aktif
3. Karyawan dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan tanggap

Selanjutnya untuk mengukur jawaban responden atas tiap-tiap item dipergunakan skala pengukuran ordinal yang terdiri dari 3 kategori, yaitu :

1. Jawaban (a) diberi skor 3
2. Jawaban (b) diberi skor 2
3. Jawaban (c) diberi skor 1

Adapun kategori dalam menilai tinggi rendahnya variabel adalah berdasarkan jumlah item dari masing-masing variabel dikalikan skor 3 dan skor 1, sehingga terdapat skor tertinggi dan skor terendah yang nantinya digunakan untuk pengelompokan kelas interval dari masing-masing variabel yaitu dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Tertinggi Tiap Jawaban} - \text{Skor Terendah Tiap Jawaban}}{\text{Banyaknya Interval}}$$

(Hadi,1985:212)

- Skor 22-28 = Masuk kategori tinggi
- Skor 15-21 = Masuk kategori sedang
- Skor 8-14 = Masuk kategori rendah

1.7.2 Variabel Terikat

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Adapun indikator-indikator dari variabel terikat adalah :

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja menunjukkan sejauh mana mutu seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dalam penelitian ini kualitas kerja karyawan berdasarkan Standar Operasi Pelayanan Prima Di Stasiun. Adapun item-item yang dipergunakan sebagai pengukuran adalah :

1. Kesesuaian pelaksanaan tugas karyawan dengan Standar Operasi Pelayanan Prima Di Stasiun.
2. Melayani dan memberikan informasi kepada pengguna jasa.
3. Memberikan laporan secara lengkap.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang telah ditentukan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah hasil kerja oleh karyawan dalam waktu yang telah ditentukan dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dari pendapat tersebut, indikator kuantitas kerja dapat diukur dengan menggunakan item-item sebagai berikut :

1. Banyaknya tugas pekerjaan yang dapat diselesaikan.
2. Penyelesaian tugas tepat pada waktunya.
3. Penggunaan waktu yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.

Selanjutnya untuk mengukur jawaban responden atas tiap-tiap item dipergunakan skala pengukuran ordinal yang terdiri dari 3 kategori, yaitu :

1. Jawaban (a) diberi skor 3
2. Jawaban (b) diberi skor 2
3. Jawaban (c) diberi skor 1

Adapun kategori dalam menilai tinggi rendahnya variabel adalah berdasarkan jumlah item dari masing-masing variabel dikalikan skor 3 dan skor 1, sehingga terdapat skor tertinggi dan skor terendah yang nantinya digunakan untuk

pengelompokan kelas interval dari masing-masing variabel yaitu dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Tertinggi Tiap Jawaban} - \text{Skor Terendah Tiap Jawaban}}{\text{Banyaknya Interval}}$$

(Hadi, 1985:212)

- Skor 15 -19 = masuk kategori tinggi
- Skor 10 -14 = masuk kategori sedang
- Skor 5-9 = masuk kategori rendah

1.8 Metode Penelitian

Suatu hal penting dari kegiatan penelitian adalah metode penelitian. Metode digunakan sebagai landasan bergerak dalam mendapatkan data-data yang obyektif, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan sehingga suatu penelitian ilmiah mempunyai kebenaran yang dapat dibuktikan dengan kenyataan dilapangan.

Berkaitan dengan metode penelitian, menurut Surachmad (1989:13) "Metode Penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa". Dengan demikian metode penelitian merupakan alat atau cara untuk mencapai suatu tujuan misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian survai, yang dimaksud dengan penelitian survai menurut Singarimbun dan Effendi (1989:3) adalah "Penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok." Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan tipe penelitian yang dipilih adalah eksplanasi, menurut Sugiono, (1991:10) tipe penelitian eksplanasi adalah menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan satu variabel dengan variabel lain dan menguji hipotesis.

1.8.1 Tahap Persiapan

a. Penentuan daerah penelitian

PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, daerah operasinya terdiri dari Probolinggo, Lumajang, Jember, Bondowoso, Situbondo dan Banyuwangi. Oleh karena luasnya Daop IX Jember maka penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember khususnya di Stasiun Jember yang beralamatkan di Jalan Dahlia No. 2 Jember. Hal ini disebabkan karena Stasiun Jember selalu mengadakan pelatihan setiap tahun, dan karyawan di stasiun merupakan garis depan yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa. Selain itu karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dari peneliti, maka di pilihlah Stasiun Jember sebagai daerah penelitian.

b. Observasi pendahuluan

Yaitu melakukan observasi awal ke perusahaan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

c. Penentuan populasi dan sampel

Populasi adalah jumlah unit keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Effendi, 1998:152). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember di stasiun Jember yang berjumlah 77 Orang yang terdiri dari :

1. Niaga : 35 Orang
2. Operasi : 30 Orang
3. Polisi Khusus : 12 Orang

Besarnya sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi yang ada. Pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan teknik *proporsional random sampling* yaitu pengambilan sampel dengan membatasi populasi kedalam bagian tertentu dan diambil secara acak, karena sifat dari populasinya yang heterogen. Untuk menentukan besar kecilnya sampel Hadi (1995:73) mengemukakan pendapatnya bahwa, “Sebenarnya tidak ada suatu ketetapan mutlak berapa persen suatu sampel diambil dari populasi, ketidakadaan ketentuan yang mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan bagi seorang peneliti”. Memperjelas pendapat dari Hadi, lebih lanjut Singarimbun dan

Effendi (1989:154) berpendapat bahwa, “Besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10 % dari jumlah satuan-satuan elementer (elemen unit) dari populasi dan bila analisis yang dipakai adalah teknik korelasi, maka sampel yang diambil minimal 30 kasus”. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 30 Orang karyawan.

Perincian jumlah sampel dari setiap bagian dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah sampel dari setiap sub bagian

No	SubBagian	Jumlah Karyawan	Perhitungan Proporsi	Jumlah Sampel
1.	Niaga	35	$35/77 \times 30$	14 orang
2.	Operasi	30	$30/77 \times 30$	11 orang
3.	Polisi Khusus	12	$12/77 \times 30$	5 orang
Jumlah		77		30 Orang

Sumber : Data penelitian diolah

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah mengumpulkan data dengan mempelajari literatur-literatur yang ada sangkut pautnya dengan masalah, guna memperoleh pengetahuan dan teknik-teknik sebagai alat untuk menganalisa pada waktu data diperoleh.

1.8.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data diperlukan dalam rangka memperoleh data yang akurat yang mendukung keberhasilan penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelitian dengan pencatatan dan pengamatan sistematis fenomena-fenomena yang disekitar (Hadi, 1995:136), sehingga memperoleh gambaran obyek yang diselidiki. Adapun observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipasi artinya mengamati situasi guna memperoleh informasi tambahan tanpa melibatkan pada kegiatan perusahaan.

b. Wawancara

Wawancara ini dipakai untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Obyek wawancara adalah Kepala Stasiun Jember dan Kepala Subseksi Bina Pelanggan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelatihan. Adapun teknik wawancara yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara terbuka dengan maksud untuk mengarahkan penelitian pada konteks permasalahan yang telah ditentukan dengan memberikan kebebasan pada informan dalam memberikan informasinya.

c. Kuesioner

Kuesioner ini dipakai untuk mencari data-data dan keterangan langsung dari responden, yaitu untuk memperoleh data pokok atau primer. Responden yang dimaksud adalah 30 orang karyawan PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember, jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan semi terbuka, yaitu jawaban yang sudah ditentukan tetapi kemudian disusul dengan pertanyaan terbuka (Singarimbun dan Effendi 1989:178).

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah dan sebagainya (Suharsimi, 1993:202). Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data-data yang berupa : dokumen-dokumen (kepegawaian, pelaksanaan pelatihan), buku-buku (sejarah kereta api Indonesia, Standart Operasi Pelayanan Prima di Stasiun), gambar-gambar (struktur organisasi, realisasi program) yang ada di PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember.

1.8.3 Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data merupakan kegiatan lebih lanjut setelah data-data dikumpulkan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah :

a. *Editing*

Editing dilaksanakan setelah kuesioner dijawab oleh responden. *Editing* bertujuan untuk menentukan apakah data yang telah terkumpul telah memenuhi syarat untuk dapat digunakan dalam proses selanjutnya. Pada tahap ini hasil pengumpulan data diperiksa sehingga jawaban dari responden sesuai dengan pertanyaan dan perintah petunjuk pengisian.

b. *Coding*

Pada teknik ini dilakukan klasifikasi jawaban para responden kedalam kategori yang ada. Klasifikasi tersebut dilakukan dengan jalan memberi tanda pada masing-masing jawaban dengan kode tertentu yang biasanya dalam bentuk angka.

c. *Tabulating*

Setelah dilakukan klasifikasi data dalam kategori tertentu dilakukan penghitungan besarnya frekuensi dari masing-masing kategori kedalam tabel.

d. *Analisis Data*

Tahap menganalisis data merupakan tahap atau langkah yang sangat kritis dalam suatu penelitian, peneliti harus dapat menentukan metode analisa mana yang akan digunakan, pemilihan pola ini tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Dalam menganalisis data disini dipergunakan alat hitung statistik untuk menghitung hipotesis yang telah ditetapkan, adapun untuk menguji atau menghitung koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji statistik Rank Spearman. Pemakaian uji Rank Spearman didasar pada jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian asosiatif yakni mencari korelasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan data ordinal .

Siegel (1997:250) mengemukakan bahwa :

Rank Spearman adalah ukuran asosiasi yang menuntut kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga obyek-obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat dirangking dalam dua rangkaian berurutan.

(Siegel, 1997:262) langkah-langkah menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman antara lain sebagai berikut :•

1. Berilah ranking observasi-observasi pada tabel mulai satu hingga N. Begitu juga dengan observasi pada variabel Y
2. Daftarlalah N subyek itu
3. Tentukan hingga d_i untuk setiap subyek dengan menggunakan ranking Y pada ranking X. Kuadratkan harga itu untuk menentukan harga d_i^2 masing-masing subyek untuk ke N guna mendapatkan $\sum d_i^2$.
4. Jika proporsi angka sama dalam observasi X atau Y besar, pakailah rumus untuk mengukur rank kembar
5. Kalau subyek-subyek itu merupakan sampel random dari populasi tertentu, kita dapat menguji apakah harga observasi r_s memberikan petunjuk adanya asosiasi antara variabel X atau variabel Y dalam populasinya, metode untuk melakukan ini tergantung pada N :
 - a. Untuk N dari 4 sampai 30, harga kritis untuk tingkat signifikansi 0,05 dan 0,01 (test satu sisi) dapat dilihat pada tabel harga kritis pada r_s .
 - b. Untuk N lebih besar sama dengan 10, signifikansi suatu harga sebesar harga observasi r_s dapat ditetapkan dengan menghitung t yang berkaitan dengan harga itu, tentukan signifikansi harga itu dengan tabel kritis t.

Rumus Rank Spearman

Rumus I :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

(Siegel, 1997 : 253)

Sedangkan apabila terdapat rank kembar yang besar, maka rumusnya adalah sebagai berikut :

Rumus II :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

(Siegel, 1997 : 256)

Dimana untuk mencari harga x^2 dan y^2 , digunakan rumus sebagai berikut :

Rumus III :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

(Siegel, 1997 : 256)

Sedangkan ketentuan mencari T untuk Variabel X dan Variabel Y yang dipergunakan rumus sebagai berikut :

Rumus IV :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

(Siegel, 1997 : 256)

Dimana :

r_s = Koefisien korelasi rank spearman

N = Jumlah sampel

di = Perbedaan derajat pengubah atau *deviasi*
(selisih dari setiap pasang rank atau rank X-rank Y)

t = Nilai kembar dari rank X dan rank Y

X^2 = Variasi nilai x

Y^2 = Variasi nilai y

Sedangkan untuk perhitungan menguji r_s dengan rumus t test adalah sebagai berikut :

Rumus V :

$$T = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$$

(Siegel, 1994:263)

Adapun pengambilan kesimpulan dengan menggunakan koefisien korelasi untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel menurut Hadi (1995:275), biasanya berkisar antara 0,000-1,000 kriteria penafsirannya sebagai berikut :

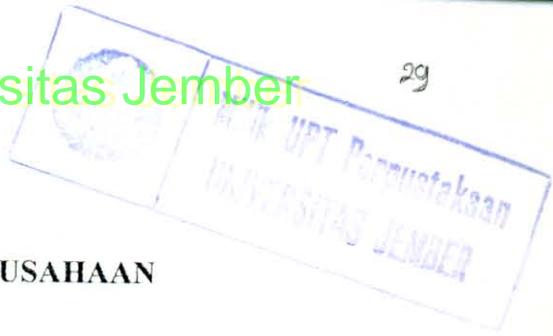
0,000 – 0,199	= Hubungan sangat lemah
0,200 – 0,399	= Hubungan lemah
0,400 – 0,599	= Hubungan sedang
0,600 – 0,799	= Hubungan kuat
0,800 – 1,000	= Hubungan sangat kuat

Kemudian hasil perhitungan r_s ini perlu diuji dengan t test. Hasil pengujian itu menurut Dajan (1986:284) adalah sebagai berikut :

- Jika uji t test menunjukkan hasil yang lebih besar dari angka yang ditunjukkan pada tabel *distribution of test* maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima.
- Jika uji t test menunjukkan hasil yang lebih kecil dari angka yang ditunjukkan pada tabel *distribution of test* maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_a) ditolak.

1.8.4 Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap akhir penelitian, maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil yang diteliti. Dalam hal ini penulis menggunakan metode deduksi yaitu cara penarikan kesimpulan berdasarkan hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus (Nazir, 1988:197). Berdasarkan hal-hal yang bersifat umum adalah teori dan hal-hal yang bersifat khusus adalah pelaksanaan dan penerapan dalam perusahaan.



II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Perkembangan kereta api dimulai pada jaman Belanda, perkembangan kereta api sampai sekarang secara kronologis akan dijelaskan dibawah ini :

2.1.1 Jaman Pemerintahan Hindia Belanda

Perkembangan perkereta-apian di Indonesia dimulai sejak jaman penjajahan Belanda hingga kini. Jalan kereta api pertama kali di Indonesia dibangun oleh *Nederlands Indische Sooweg Maatscha PPIJ* (NIS), yang dimulai tahun 1864 yaitu dari Semarang sampai dengan Desa Tanggung, Magelang sepanjang 25 km dengan lebar rel 1435 mm.

Pembangunan jalan kereta api dilakukan juga pada beberapa daerah seperti Pulau Jawa, Sumatera Selatan, Sumatera Barat dan Aceh. Pelaksanaan pembangunan oleh *Staat Spoorwegen* (SS). Daerah Sumatera dibangun oleh *Deli Spoorwegen Maatschappi* (DSM). Perusahaan swasta yang mendapat konsensi selain perusahaan tersebut diatas adalah:

- a. SCS 9 (Semarang Cirebon *Stomtram Maatschappi*)
- b. SJS (Semarang Juana SI *Stomtram Maatschappi*)
- c. SDS (Senyedural *Stomtram Maatschappi*)
- d. Mad SM (Madura *Stomtram Maatschappi*)
- e. OJS (Oost Java *Stomtram Maatschappi*)
- f. MSM (Malang *Stomtram Maatschappi*)
- g. KSM (Kediri *Stomtram Maatschappi*)
- h. MD.SM (Mojokerto *Stomtram Maatschappi*)
- i. Ps.SM (Pasuruan *Stomtram Maatschappi*)
- j. Pb.SM (Probolinggo *Stomtram Maatschappi*)
- k. NIT (*Nederland Indische Traweg Maatschappi*)
- l. BT (*Batavia Electriche Traweg Maatschappi*)

2.1.2 Jaman Penjajahan Jepang

Masa pendudukan tahun 1942 sampai tahun 1945 diadakan perubahan perkereta-apian yaitu dengan mengadakan perubahan lintas rel rangkap menjadi lintas rel tunggal, juga lebar rel kereta api di seluruh jaringan jalan baja di Pulau Jawa diubah seluruhnya dari 1435 mm menjadi 1067 mm. Paling menyolok dimasa pendudukan Jepang adalah banyaknya penerimaan tenaga kerja bangsa Indonesia menjadi pegawai berpendidikan tinggi, mereka dibina dalam kursus-kursus yang kelak sangat bermanfaat bagi kelestarian dan kemajuan perkereta-apian.

2.1.3 Masa Proklamasi

Negara Indonesia mengambil alih pimpinan perkereta-apian dipusat dan didaerah-daerah dari penguasaan Jepang. Pengambil-alihan dilakukan dikantor pusat perkereta-apian Bandung pada tanggal 28 September 1945. Sejak itu perkereta-apian di Indonesia dikuasai dan diusahakan oleh Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI), dan tanggal 28 September 1945 dijadikan hari Kereta Api.

Kereta api pada masa proklamasi berfungsi sebagai alat angkutan yang penting, baik angkutan penumpang maupun angkutan barang, pada waktu itu angkutan yang lain sedang mengalami kesulitan bahan bakar. Disamping itu kereta api juga digunakan untuk mengangkut peralatan keperluan perang dari suatu daerah ke daerah lain.

2.1.4 Masa Sesudah Proklamasi

Setelah proklamasi kemerdekaan pada tanggal 18 Agustus 1945 perkereta-apian di Indonesia mengalami empat masa, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dibawah ini :

a. Masa perang kemerdekaan

Tahun 1945-1950 merupakan masa perang kemerdekaan. Bagi bangsa Indonesia kereta api sebagai salah satu unsur sarana pemerintah ikut terpengaruh oleh gejolak ekonomi yang menimpa negara. Kereta api pada masa ini dilatar belakang

oleh beberapa peristiwa pada masa itu, yaitu adanya perundingan diplomatik, pertempuran pemerintah dan rakyat Indonesia yang gigih untuk kemerdekaan.

Pada tahun 1949 diadakan perundingan penyerahan kembali kereta api dari DKARI (Djawatan Kerreta Api Republik Indonesia) kepada SS (*Staat Spoorwegen*) milik Belanda dan juga perundingan tentang status perusahaan-perusahaan kereta api swasta. Sesuai dengan pasal 33 ayat 2 UUD 1945, kereta api adalah usaha yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Apabila kereta api dikuasai oleh perusahaan swasta, maka perusahaan tersebut akan memonopoli. Dari hasil perundingan kemudian dikeluarkan suatu pengumuman dari menteri Negara dan Pekerjaan Umum Nomor 2 tanggal 6 Januari 1960, bahwa DKARI dan SS digabung menjadi suatu jawatan dengan nama Djawatan Kereta Api. Dimulai tanggal 6 Januari 1960 semua pagawai DKARI dan SS atau VS menjadi pegawai DKA berikut beserta kekayaan, hak dan kewajiban.

b. Peleburan DKA Menjadi PNKA

Sejak tanggal 3 Desember 1957 semua perusahaan kereta api milik swasta menjadi milik pemerintah RI sepenuhnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 66 Tahun 1957 dilakukan nasionalisasi perusahaan milik Belanda, sedangkan perkeretaapian di Indonesia digabung menjadi satu dengan nama DKA (Djawatan Kereta Api). Hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1959 (khususnya untuk Sumatra Utara). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1960 DKA dirubah menjadi PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api) yang pelaksanaannya tanggal 1 Januari 1970.

c. Sesudah Tahun 1970

Perubahan terhadap PNKA dimaksudkan untuk menyehatkan perusahaan yaitu dengan dikeluarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, perihal Bentuk-Bentuk Usaha Negara dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1971, dimana bentuk PNKA dirubah menjadi perusahaan jawatan dengan nama PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api). Namun peraturan pelaksanaannya baru dapat dituangkan dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI Nomor

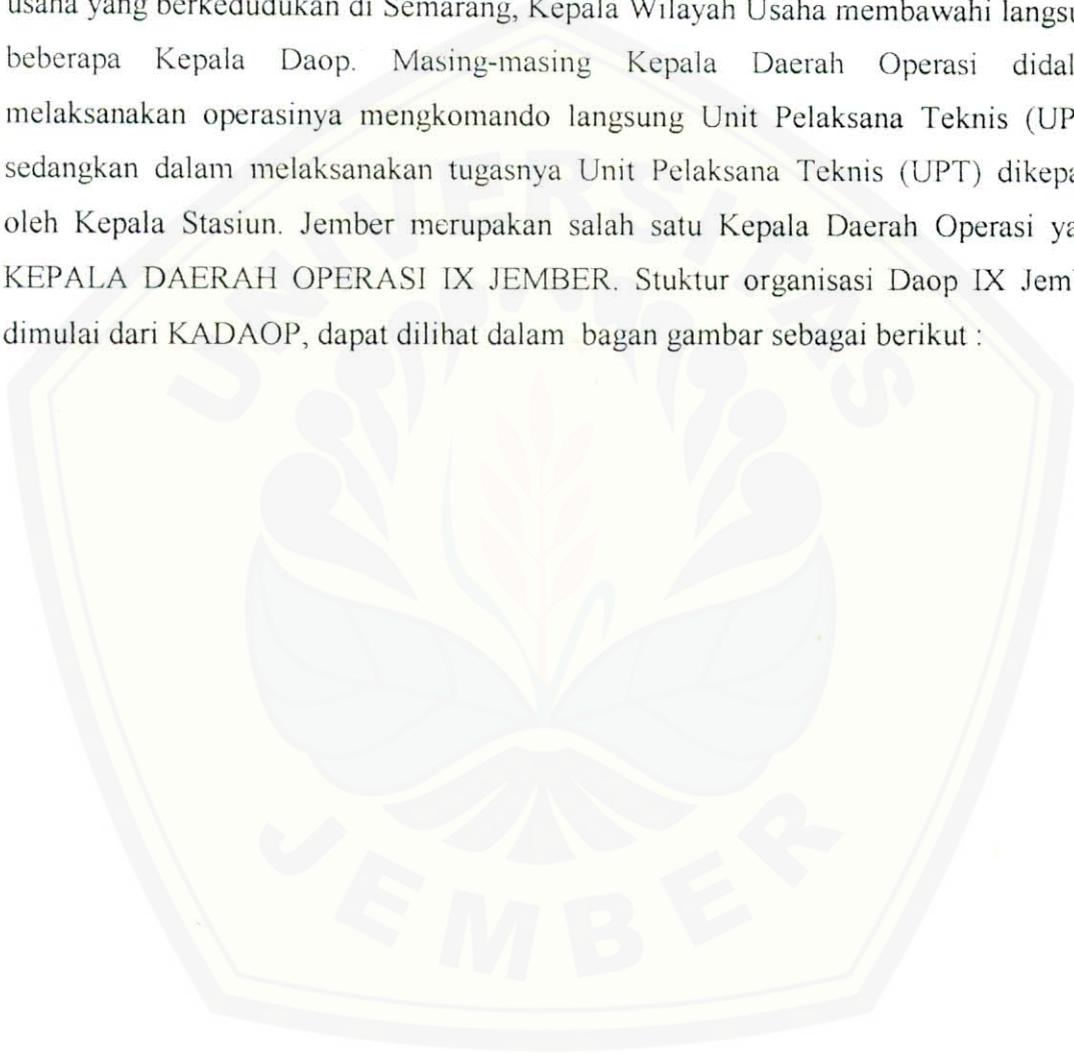
KM.73/U/phb 1975, tanggal 17 maret 1975 perihal Kedudukan Perusahaan Jawatan Kereta Api. Perkembangan yang terjadi PJKA dalam usaha mengarahkan pada perumisasian PJKA, maka untuk menjadi PERUMKA antara lain dipersiapkan struktur organisasi yang sesuai dengan bentuk susunan PERUMKA. Khususnya mengenai stuktur organisasi lama yang semula terbagi atas beberapa *eksploitasi* dan menjadi beberapa *inspeksi*, maka sejak tanggal 1 Juli 1989 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.42 Tahun 1989 mulai diberlakukan stuktur organisasi baru. PJKA yang terbagi atas beberapa Kawilu (Kepala Wilayah Usaha Operasi), dengan terjadinya perubahan pada stuktur organisasi yang baru maka luas kekuasaan organisasi akan semakin berkurang. Terakhir PJKA dirubah bentuknya menjadi PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api) sejak tanggal 30 Oktober 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 1990. Selanjutnya bentuk PERUMKA diubah menjadi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember sesuai dengan Maklumat Direksi tanggal 9 Juni 1999 Nomor. 13/OT.003/KA/1999 yang berisi perubahan status dari Perum menjadi Persero.

d. Perkembangan Perkereta-Apian di Daerah Operasi IX Jember

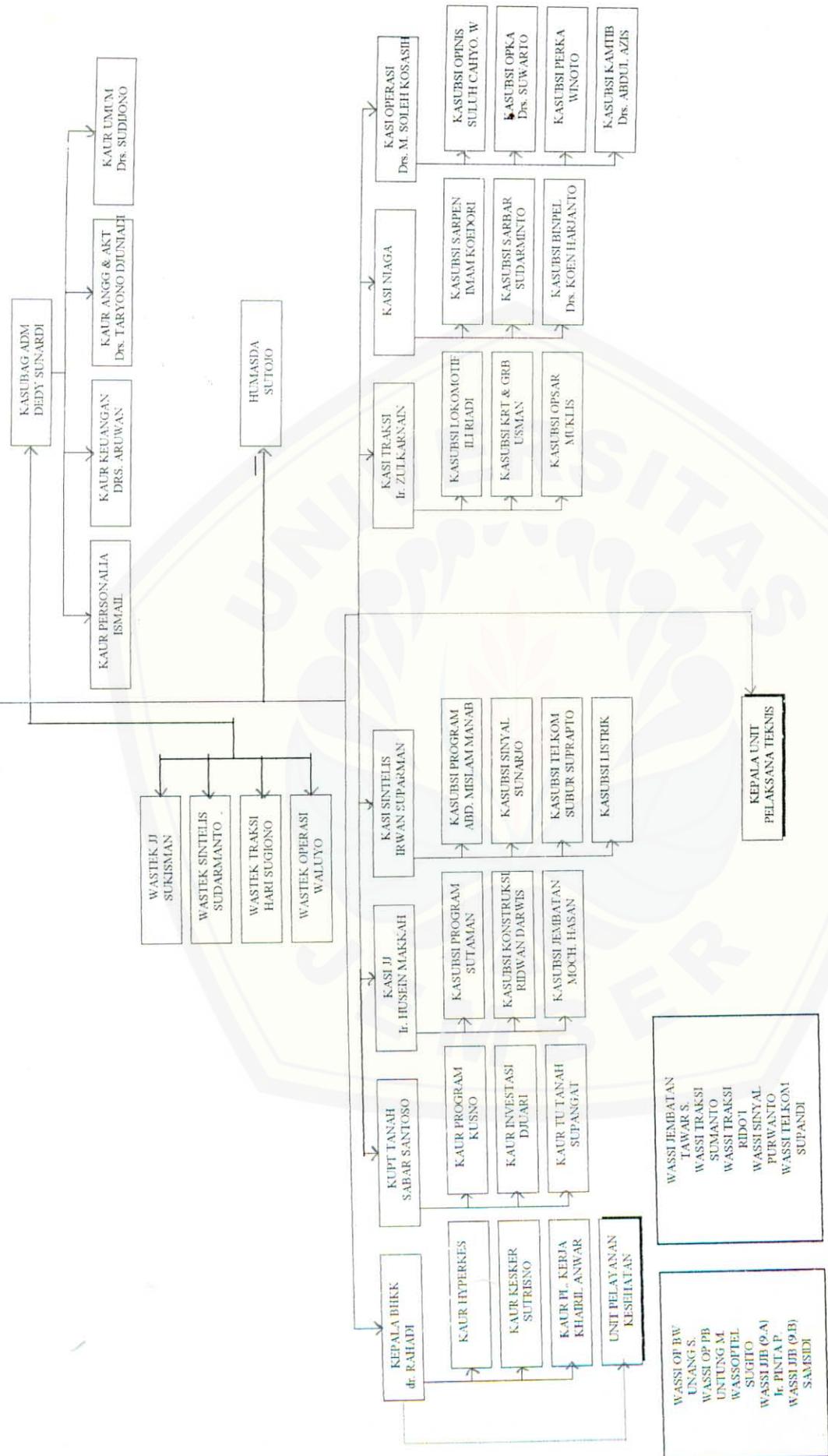
Perkembangan perkereta-apian didaerah operasi IX Jember dimulai sejak tanggal 28 September 1945 dengan nama Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Berdasarkan pengumuman Menteri Tenaga Kerja dan Pekerjaan Umum, perkembangan perkereta-apian di Daop IX Jember tanggal 6 Januari 1950, Jember termasuk didalam Wilayah Inspeksi IX DKARI dengan wilayah mulai Probolinggo. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 1960 mengenai Perusahaan Negara, DKARI dilebur menjadi PNKA. Pada tanggal 1 Agustus 1969 dikeluarkan undang-undang nomor 9 tahun 1969, perihak Bentuk-Bentuk Usaha Negara, dengan peraturan pemerintah nomor 61 tahun 1971 yaitu terhitung mulai tanggal 15 September 1971 bentuk PNKA diubah menjadi PJKA Inspeksi IX Jember. Namun berdasarkan peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 1990, maka bentuk bentuk PJKA dirubah lagi menjadi PERUMKA Daop IX Jember yang wilayah operasi mulai Pasuruan sampai Banyuwangi.

2.2 Struktur Organisasi

Ditinjau dari tingkat pusat, stuktur organisasi pada PT. Kereta API (Persero) Daop IX Jember berbentuk organisasi garis dan staff. Secara garis besar stuktur organisasi PT. Kereta Api ditingkat pusat tersebut dimulai dari direktur utama berkedudukan di Bandung. Direktur Utama membawahi langsung kepala wilayah usaha yang berkedudukan di Semarang, Kepala Wilayah Usaha membawahi langsung beberapa Kepala Daop. Masing-masing Kepala Daerah Operasi didalam melaksanakan operasinya mengkomando langsung Unit Pelaksana Teknis (UPT), sedangkan dalam melaksanakan tugasnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) dikepalai oleh Kepala Stasiun. Jember merupakan salah satu Kepala Daerah Operasi yaitu KEPALA DAERAH OPERASI IX JEMBER. Stuktur organisasi Daop IX Jember dimulai dari KADAOP, dapat dilihat dalam bagan gambar sebagai berikut :



Gambar 1 : Struktur Organisasi PT. KA (Persero) Daerah Operasi IX Jember.



Sumber : P.T. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember tahun 2001

2.3 Uraian Tugas Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Uraian tugas karyawan berdasarkan struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

2.3.1 Kepala Administrasi Daop IX Jember

Kepala Administrasi Daop IX Jember mengepalai seluruh dinas administrasi Daop IX Jember, juga sebagai penanggung jawab baik *intern* maupun *ekstern* dan merupakan sumber pemegang kekuasaan yang mempunyai beberapa tugas sebagai berikut :

- a. Mengadakan rencana umum dalam organisasi, menyusun rencana kerja, produksi, pemasaran dan keuangan.
- b. Mendelegasikan sebagian wewenang tanggung jawab kepada kepala bagian sesuai dengan bidangnya.
- c. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.
- d. KADAOP IX Jember dalam melaksanakan tugas administrasi dibantu oleh kepala seksi urusan administrasi (Kasubag). Sedangkan dalam bidang pelaksanaan kegiatannya KADAOP dibantu beberapa seksi yang berada dalam dinas masing-masing. Berikut ini adalah uraian dari beberapa kepala sub seksi yang membantu pelaksanaan tugas kepala Daop IX Jember .

2.3.2 Kepala Sub Bagian Administrasi (Kasubag).

Kasubag ini menangani segala urusan yang berhubungan dengan administrasi Daop IX Jember, dimana dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh :

- a. Kepala urusan personalia (Kaur Pers) yang bertugas mengawasi segala urusan yang berhubungan dengan administrasi kepegawaian seperti jumlah tenaga kerja, kenaikan pangkat, kenaikan gaji, dan penarikan tenaga kerja baru.

- b. Kepala urusan keuangan yang bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah keuangan, antara lain penerimaan dan pengeluaran perusahaan.
- c. Kepala urusan anggaran dan akuntansi yang bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan anggaran yang dikeluarkan oleh perusahaan .
- d. Kepala urusan umum yang bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan *inventaris* dan tata laksana surat menyurat.

2.2.3 Kepala Hubungan Masyarakat Daerah

Jabatan Kepala Humas Daerah (HUMASDA) berdasarkan keputusan Direksi Perumka No. KEP. U/oT.103 /IX/KA-97 tanggal 22 Desember 1997 mempunyai kedudukan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Satuan organisasi HUMASDA merupakan unit organisasi dalam lingkungan PT. Kereta Api Daop IX Jember yang berada dibawah tanggung jawab Kepala Daerah Operasi.
- b. Satuan organisasi HUMASDA mempunyai tugas memberikan informasi, perubahan atau perkembangan perkereta-apian dan pelayanan kepada masyarakat dilingkungan Daop IX Jember .
- c. Fungsi HUMASDA meliputi :
 1. Menginformasikan perkembangan pembangunan perkereta-apian dan jasa perkereta-apian terhadap pengguna jasa secara akurat dan tepat waktu dengan memperhatikan pengembangan citra perusahaan .
 2. Menginformasikan perubahan pengembangan perkereta-apian kedalam lingkungan perusahaan .
 3. Mendokumentasikan setiap kegiatan penting didaerah masing-masing.
 4. Melakukan kegiatan penyuluhan perusahaan dan penerbitan.
 5. Melakukan dokumentasi kehumasan sesuai dengan wilayah kerja masing-masing.
 6. Melakukan penyuluhan eksternal dan hubungan antar media massa (pers).

7. Melakukan tata usaha dan peragaan atau pameran diluar perusahaan .
- d. HUMASDA mempunyai wilayah kerja yang meliputi seluruh wilayah Daop IX Jember .

2.3.4 Kepala Seksi Traksi.

Kepala Seksi Traksi (Kasitrak) bertugas menguasai semua dinas yang berhubungan dengan bidang traksi, dalam melaksanakan tugas dilintas dibantu oleh beberapa sub seksi antara lain :

- a. Sub Seksi Lokomotif bertugas dan bertanggung jawab terhadap masalah yang berhubungan dengan lokomotif.
- b. Sub Seksi Kereta bertanggung jawab atas kelancaran KR D (Kereta Api Diesel)
- c. KR D (Kereta Api Diesel) dan KRB (Kereta Api Barang)
- d. Sub Seksi Operasi sarana dan bertanggung jawab terhadap masalah pengaturan operasi lokomotif dan kereta, dalam menjalankan tugas di lintas.
 1. Kepala Dipo Lokomotif Jatiroto
 2. Kepala Dipo Lokomotif Klakah
 3. Kepala Dipo Lokomotif Jember
 4. Kepala Dipo Lokomotif Banyuwangi
 5. Kepala Elektronik Jember
 6. Kepala Kereta Api Jember
 7. Kepala Sub Dipo Kereta Api Probolinggo
 8. Kepala Sub Dipo Jember
 9. Kepala Sub Urusan Karcis Banyuwangi
 10. Pengawas Urusan Kereta Leces
 11. Pengawas Urusan Kereta Klakah
 12. Pengawas Urusan Kereta Tanggul
 13. Pengawas Urusan Kereta Kalisat
 14. Pengawas Urusan Kereta Kalibaru
 15. Pengawas Urusan Kereta Situbondo

2.3.5 Kepala Seksi Operasi dan Niaga

Kepala seksi operasi dan niaga bertugas memimpin semua dinas operasi atau lalu lintas yang berhubungan dengan bidang niaga dan pemasaran, dalam tugasnya Kepala Sub Seksi Operasi dan Niaga dibantu oleh :

- a. Sub Seksi Operasi dan Teknis, bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan lalu lintas jalan kereta api.
- b. Sub Seksi Kereta Api bertugas dan bertanggung jawab mengenai pemberangkatan kereta api.
- c. Sub Seksi Perjalanan Kereta Api, bertanggung jawab mengawasi dan mengatur perjalanan kereta api.
- d. Sub Seksi Keamanan dan Ketertiban, bertugas dan bertanggung jawab mengenai keamanan dan ketertiban jalannya kereta api, operasi kereta api dan menjaga keamanan dan ketertiban penumpang.
- e. Sub Seksi Pemasaran dan Penumpang bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran angkutan penumpang.
- f. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Barang bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran dibidang angkutan barang
- g. Sub Seksi Bina Pelanggan, bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran di bidang pelanggan.

2.3.6 Kepala Seksi Jalan Rel Jembatan dan Bangunan

Kepala seksi ini bertugas memimpin dinas yang berhubungan dengan jalan dan bangunan dalam melaksanakan tugasnya. Kepala Seksi Jalan Rel, Jembatan dan Bangunan dibantu oleh beberapa Sub Seksi yaitu :

- a. Sub Seksi Program, bertugas memprogram segala aktivitas yang berhubungan dengan dinas jalan dan bangunan.
- b. Sub Seksi Jembatan.
- c. Sub Seksi Kontruksi, bertugas mengawasi kontruksi jalan, jembatan dan bangunan.

2.2.7 Kepala Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik.

Kepala Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh :

- a. Sub Seksi Program, bertugas dan bertanggung jawab dalam memprogram segala kegiatan yang berhubungan dengan dinasnya.
- b. Sub Seksi Telekomunikasi dan Listrik, bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya mengenai masalah telekomunikasi.
- c. Sub Seksi Sinyal, bertugas dan bertanggung jawab khususnya mengenai masalah persinyalan, dalam sinyal telekomunikasi dan listrik dalam lintas PT. Kereta Api Daop IX Jember di bagi menjadi beberapa seksi yaitu :
 1. Seksi sentral III Klakah dengan distriknya : Distrik Sinyal IIIA Klakah.
 2. Seksi sentral II Jember dengan distriknya : Distrik Sinyal IIA Jember dan Distrik Sinyal IIB Kalibaru.
 3. Seksi telekomunikasi III Klakah dengan distriknya : Distrik Telekomunikasi Klakah.
 4. Seksi telekomunikasi II Jember dengan distriknya : Distrik Telekomunikasi II Jember dan Distrik Telekomunikasi IIB Kalibaru.
 5. Seksi Tata Usaha Telekomunikasi III Jember.

2.3.8 Pengawas Teknik (WASTEK)

Pengawas teknik bertugas sebagai pengawas terhadap semua kegiatan Kepala Seksi pada dinasnya masing-masing. Pengawas teknis tidak berhak memerintah langsung kepada para Kasi tersebut, tetapi hanya sekedar membantu jalannya pelaksanaan operasi. Pengawas teknis terdiri dari :

- a. Wastek Jalan rel, Jembatan dan Bangunan (WASTEK JJB) bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan bidang jalan, jembatan dan bangunan.
- b. Wastek Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik, bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan sinyal telekomunikasi dan listrik.

- c. Wastek Traksi, bertugas dan bertanggung jawab tentang pengawas bidang traksi.
- d. Wastek Operasi, bertugas dan bertanggung jawab tentang pengawasan pelaksanaan operasi.

2.3.9 Unit Pelaksanaan Teknis (UPT)

Unit pelaksanaan teknis bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan operasi yang telah diperintahkan oleh KADAOP pada masing-masing unit pelaksanaan teknis. Pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Kepala Stasiun (KS). Kepala Stasiun yang berada di Daop IX Jember digolongkan menjadi beberapa kelas, antara lain :

- a. Stasiun Kelas I meliputi : Stasiun Probolinggo, Jember, Banyuwangi;
- b. Stasiun Kelas II meliputi : Stasiun Klakah, Kalisat, Pasuruan;
- c. Stasiun Kelas III meliputi : Stasiun Jatiroto, Tanggul, Rambipuji, Kalibaru, Rogojampi, Klabat, Karang Asem, Argopura, Bondowoso, Situbondo, dan Bayeman;
- d. Stasiun Kelas IV meliputi : Stasiun Leces, Glenmore, Kalisat, Grati, Rejoso;
- e. Stasiun Kelas V meliputi : Stasiun Krasan, Ranuyoso, Randu Agung, Bangsalsari, Mangli, Arjasa, Kotok, Temuguruh, Singojuruh, Sukowono, Tamanan, Bonosari, dan Prajekan.

2.4 Kegiatan Pelayanan Jasa PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa. Jasa yang diberikan berupa pelayanan jasa angkutan barang, jasa angkutan penumpang, dan pelayanan jasa angkutan bagasi.

2.4.1 Pelayanan Jasa Angkutan Barang

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember atas jasa angkutan barang antara lain :

- a. Pengangkutan barang tambang yang terdiri dari; batu bara, pasir dan pasir kwarsa.

- b. Pengangkutan industri yang terdiri dari; BBM, semen, pupuk dan baja kili.
- c. Pengangkutan perkebunan yang terdiri dari; ampas tebu dan latex.

2.4.2 Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember atas jasa angkutan penumpang terdiri dari pelayanan penjualan tiket kereta api yang berangkat dari stasiun Jember dan penjualan tiket kereta api persambungan. Untuk kereta api yang berangkat dari stasiun Jember pelayanannya meliputi penjualan tiket kereta api :

- a. Mutiara Timur Malam tujuan Surabaya, terdiri dari kelas *Eksekutif* dan *Bisnis*.
- b. Campuran tujuan Panarukan dan Kalibaru, terdiri dari kelas Ekonomi.
- c. Rengganis tujuan Malang dan Banyuwangi, terdiri dari kelas Ekonomi.
- d. Sri Tanjung tujuan Yogyakarta dan Banyuwangi, terdiri dari kelas Ekonomi.
- e. Mutiara Timur Siang tujuan Surabaya dan Banyuwangi, terdiri dari kelas *Eksekutif* dan *Bisnis*.
- f. Blambangan tujuan Probolinggo, terdiri dari kelas Ekonomi.
- g. Pandanwangi terdiri dari kelas Ekonomi,

Sedangkan untuk kereta api sambungan, pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember meliputi penjualan tiket kereta api :

1. Pasundan tujuan Bandung, terdiri dari kelas Ekonomi;
2. Sancaka tujuan Yogyakarta, terdiri dari kelas *Bisnis*;
3. Gaya Baru Malam tujuan Jakarta, terdiri dari kelas Ekonomi;
4. Jayabaya tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Bisnis*;
5. Mutiara Selatan tujuan Bandung, terdiri dari kelas *Bisnis*;
6. Bima tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Eksekutif*;
7. Turangga tujuan Bandung, terdiri dari kelas *Eksekutif*;
8. Argo Bromo Anggrek tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Bisnis* dan *Eksekutif*;
9. Sembrani tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Eksekutif*;
10. Kertajaya tujuan Jakarta, terdiri dari kelas Ekonomi;
11. Parcel tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Eksekutif*;

12. Argo Bromo tujuan Jakarta, terdiri dari kelas *Eksekutif*.

2.4.3 Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi

Barang-barang bawaan penumpang diluar keperluan dalam perjalanan atau kepergian akan dikenakan karcis bagasi, yaitu :

- a. Barang bawaan dengan pembungkus yaitu dos, besek, keranjang besar dengan berat 20 kg.
- b. Hewan piaraan (burung dalam sangkar) dan lain-lain dihitung beratnya 20 kg.
- c. Barang RMT (Ringan Makan Tempat).

2.5 Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Penempatan perusahaan pada lokasi tertentu didasarkan pada pertimbangan yang cermat terhadap semua faktor yang mempengaruhi dan mempunyai peranan penting terhadap berhasil tidaknya operasi perusahaan. Lokasi ini dibedakan menjadi dua pengertian yaitu :

1. Tempat kediaman perusahaan adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktivitas.
2. Tempat kedudukan perusahaan adalah tempat dimana perusahaan yang bersangkutan berada.

PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember berkedudukan didaerah Kota Administratif Jember, tepatnya di Kecamatan Patrang Kelurahan Jember Lor, Jalan Dahlia nomor 2 Jember. Kota Administratif Jember yang berada dilintas udara yang menghubungkan kota Surabaya dengan kota Banyuwangi, menurut geografis terletak pada 113 derajat Bujur Timur dan 8 derajat Lintang Selatan serta pada ketinggian kurang lebih 83 meter dari permukaan laut.

Luas wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember meliputi kota Banyuwangi sampai sinyal masuk stasiun Bangil dan utara sampai panarukan yang terbagi menjadi dua lintas yaitu :

- a. Lintas Raya yang meliputi sinyal pertama masuk stasiun Bangil sampai Jember sampai Banyuwangi ditambah lagi lintasan baru antara stasiun Kabat sampai stasiun Banyuwangi baru.
- b. Lintas cabang yang masih beroperasi stasiun Kalisat sampai Panarukan sampai Situbondo, sedangkan Klakah sampai Pasuruan tidak beroperasi lagi.

2.6 Personalia

Masalah personalia merupakan salah satu faktor yang utama dan selalu ada pada setiap perusahaan meskipun itu suatu perusahaan yang sudah maju dan menggunakan mesin-mesin modern. Begitu juga pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, dimana tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang utama.

2.6.1 Keadaan Karyawan

Jumlah tenaga kerja pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember dibagi menjadi dua golongan yaitu Tenaga Kerja *Organik* dan Tenaga Kerja *Non Organik*. Tenaga Kerja *Organik* adalah tenaga kerja yang diatur berdasarkan peraturan pemerintah, dan mendapatkan NIP (Nomor Induk Pegawai), sedangkan Tenaga Kerja *Non Organik* diartikan sebagai Pekerja Harian Lepas (PHL) yaitu tenaga kerja yang statusnya pegawai negeri sipil dan tidak diatur menurut peraturan pemerintah. Tenaga kerja yang bekerja dalam perusahaan ini ada dua macam pula yaitu tenaga kerja yang aktif dan tenaga kerja yang bebas tugas (BT). Bebas tugas berarti pegawai yang akan pensiun tetapi masih menjadi tanggungan perusahaan.

2.6.2 Sistem Gaji dan Pengupahan

Sistem gaji dan pengupahan yang ada pada PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember antara lain :

- a. Sistem penggajian bagi tenaga kerja *organik* tetap yaitu dengan cara dibayar terlebih dahulu sebelum penyelenggaraan pekerjaan. Hal ini diatur oleh

pemerintah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1993 tentang Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil.

- b. Sistem pengupahan pada pegawai *non organik* atau pegawai tetap atau harian.

Prosedur pelaksanaan pekerjaan harus bekerja terlebih dahulu setelah itu baru dibayar upahnya, untuk tarif perhitungannya disesuaikan dengan peraturan upah minimum regional yang diatur oleh Surat Keputusan Tenaga Kerja Nomor 32 Tahun 1994.





IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data sebagaimana disajikan dimuka , maka dapat disimpulkan :

1. Dapat diketahui bahwa ada hubungan yang kuat antara pelatihan dengan kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember.
2. Besarnya tingkat hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan diperoleh dengan menggunakan korelasi Rank Spearman yaitu sebesar 0,796 yang berarti ada hubungan kuat antara pelatihan dengan kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember. Hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil uji t sebesar 6,818 > t tabel 1,701 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh dalam penelitian dapat diketahui bahwa pelatihan yang terdiri dari tiga indikator yaitu : ketrampilan, pengetahuan, perubahan sikap sudah mendapat respon yang baik dari karyawan, maka dapat diketahui bahwa pelatihan yang diadakan sudah cukup baik, sehingga diharapkan PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember tetap mempertahankan pelatihan yang sudah ada. Dengan adanya pelatihan tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Mengingat pentingnya pelatihan tersebut, sebaiknya pelatihan terus ditingkatkan dimasa yang akan datang, karena tingkat persaingan yang semakin tajam. Selain mengadakan pelatihan sebaiknya juga mengadakan studi banding atau mengirimkan karyawannya yang berprestasi keluar negeri untuk melihat secara langsung bagaimana kualitas pelayanan kereta api di luar negeri dan bagaimana cara kerja mereka dalam melayani penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Affendy, Onong uchjana. 1989. *Psikologi Manajemen dan Administrasi*. Bandung : Mandar maju.
- As'ad, M. 1991. *Psikologi Industri*. Jakarta : Liberty.
- Buchari, Alma. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Dajan, A. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid II*. Jakarta : LP3ES.
- o Dessler, Garry. 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga.
- Flippo, Edwin B. 1995. *Manajemen Personalia Jilid II Edisi VI*. Jakarta : Erlangga.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- George S, Adiorme, Roger H, Hermanson. 1976. *Administrasi Personalia*. Yogyakarta : Yayasan Konisius.
- Gibson, D. 1988. *Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta Pusat : Erlangga.
- o Gomes, Faustina Cordoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Method Research*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- . 1995. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kottler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Edisi VII*. Jakarta : Salemba Empat.
- o Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Jakarta : Gramedia.
- Moekijat. 1991. *Latihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Nazir, Moh. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- . 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, A. 1982. *Manajemen Personalia*. Jakarta : CV. Haji Masagung.

- * Notoadmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Rachkembangso, SM, Sjamsuri. *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Fakultas Ekonomi Unej.
- Ranupandojo, H dan Husnan, S. 1989. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE.
- Siegel, Sidney. 1992. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta : Gramedia.
-----, 1997. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta : Gramedia.
- o Simamora, H. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- * -----, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi Cetakan I*. Jakarta : LP3S.
- Siswanto, B. 1987. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : P. Alpa Beta.
- Supranto, J. 1986. *Metode Riset, Aplikasi Dalam Pemasaran Edisi IV*. Jakarta : LPFE UI.
- Surachmad, W. 1990. *Pengantar Penyelidikan Ilmiah*. Bandung : Tarsito.
- Tim Universitas Jember, 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Universitas Jember.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TOS)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wilson, Heyel. 1987. *Hand book of Mode Office Management and Administrative*. New York : Mc. Grawhill inc.

Daftar Kuesioner
Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja karyawan
Pada PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

I. Identitas Peneliti

Nama : ARIE INDRIANI
NIM : 970910202095
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi / Administrasi Niaga
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Jalan Bangka IV/33 Jember

II. Kata Pengantar

Dengan hormat,

Penelitian ini merupakan tugas dan kewajiban peneliti untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. dan bermaksud menyebarkan Kuesioner ini untuk diisi oleh Bapak/Ibu guna melengkapi data penelitian ini.

Demi tercapainya tujuan tersebut, mohon dengan hormat kesediaannya untuk membantu dan mengisi daftar kuesioner sesuai dengan keadaan sebenarnya, dalam kondisi kerja satu tahun terakhir, dan penelitian ini tidak ada sangkut-pautnya dengan tugas pekerjaan Bapak/Ibu.

Atas segala bantuannya, peneliti mengucapkan terima kasih, apabila ada kesalahan mohon maaf.

Hormat Saya,
Peneliti

Arie Indriani
NIM: 970910202095

III. Petunjuk Pengisian

a. Identitas Responden

1. Nomor Responden :
2. Umur :
3. Pendidikan terakhir :
4. Masa Kerja :
5. Jabatan Sekarang :

b. Daftar Pertanyaan

Dalam pengisian kuesioner ini Bapak/Ibu cukup memberikan tanda silang (x) pada jawaban yang dipilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan bila perlu berikan alasannya.

IV. Pertanyaan

Variabel Pelatihan

A. Indikator Ketrampilan

1. Apakah bapak/ibu mengetahui terdapat pelatihan yang diadakan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember ?
 - a. mengetahui
 - b. tidak mengetahui
2. Jika mengetahui, apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember, khususnya Stasiun Jember ?
 - a. pernah
 - b. tidak pernah
3. Dalam satu tahun terakhir berapa kali PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember khususnya stasiun Jember mengadakan pelatihan ?
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. > 5 kali

4. Dalam satu tahun terakhir berapa kali Bapak/Ibu mengikuti pelatihan yang diadakan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember khususnya stasiun Jember ?
- a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. > 5 kali
5. Jika pernah, apakah selama mengikuti pelatihan Bapak/Ibu mendapatkan tambahan ketrampilan dibidang pelayanan sesuai dengan tugas pekerjaan ?
- a. mendapatkan
 - b. tidak tahu
 - c. tidak mendapatkan
- Alasan
6. Jika Bapak/Ibu mendapatkan tambahan ketrampilan dibidang pelayanan, apakah tambahan ketrampilan tersebut sesuai dengan ketrampilan yang butuhkan dalam melaksanakan tugas pekerjaan ?
- a. sesuai
 - b. tidak tahu
 - c. tidak sesuai
- Alasan
7. Apakah tambahan ketrampilan tersebut dapat mempercepat tugas pekerjaan Bapak/Ibu?
- a. mempercepat
 - b. tidak tahu
 - c. tidak mempercepat
- Alasan

B. Indikator Pengetahuan

8. Selama mengikuti program pelatihan tersebut, apakah Bapak/Ibu mendapatkan tambahan pengetahuan dibidang pelayanan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas pekerjaan ?

- a. mendapatkan
- b. tidak tahu
- c. tidak mendapatkan

Alasan

9. Jika mendapatkan, apakah tambahan pengetahuan di bidang pelayanan tersebut sesuai dengan pengetahuan yang Bapak/Ibu butuhkan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan ?

- a. sesuai
- b. tidak tahu
- c. tidak sesuai

Alasan

10. Apakah tambahan pengetahuan dibidang pelayanan tersebut dapat memperlancar tugas pekerjaan Bapak/Ibu ?

- a. memperlancar
- b. tidak tahu
- c. tidak memperlancar

Alasan

C. Indikator Sikap

11. Setelah mengikuti program pelatihan, bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap pengguna jasa kerta api?

- a. termotivasi untuk meningkatkan pelayanan
- b. biasa-biasa saja
- c. tidak ada motivasi

Alasan

12. Sikap apa yang Bapak/Ibu tampilkan setelah mengikuti pelatihan?

- a. semakin aktif
- b. tidak tahu
- c. tetap

Alasan

13. Setelah mengikuti pelatihan, perubahan apa yang Bapak/Ibu rasakan dalam melaksanakan tugas sehari-hari?

- a. sangat sadar akan tugas pekerjaan
- b. tidak tahu
- c. tidak ada perubahan

Alasan

Variabel Kinerja Karyawan

A. Indikator Kualitas Kerja

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Standar Operasi Pelayanan Prima Di Stasiun ?

- a. mengetahui
- b. tidak mengetahui

2. Jika mengetahui apakah Bapak/Ibu melaksanakan butir-butir yang ada di dalam Standar Operasi Pelayanan Prima Di Stasiun ?

- a. melaksanakan
- b. tidak melaksanakan

3. Jika melaksanakan butir-butir yang ada dalam Standart Operasi Pelayanan Prima, bagaimana tindakan Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas pekerjaan?

- a. menyesuaikan dengan standart yang ada
- b. biasa-biasa saja
- c. kurang bisa menyesuaikan

Alasan

4. Bagaimana informasi yang Bapak/Ibu dapatkan dari atasan mengenai tugas pekerjaan yang akan dilakukan ?
- a. mendapatkan Informasi yang lengkap
 - b. biasa-biasa saja
 - c. kurang mendapatkan informasi

Alasan

5. Dalam melaksanakan tugas pekerjaan, bagaimana Bapak/Ibu menggunakan waktu yang ada?
- a. tepat waktu
 - b. biasa-biasa saja
 - c. tidak tepat waktu

Alasan

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu memanfaatkan waktu yang ada dalam melaksanakan tugas pekerjaan ?
- a. memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya
 - b. biasa-biasa saja
 - c. kurang bisa memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya

Alasan

7. Dengan adanya pelatihan, bagaimana kaitannya dengan kualitas kerja Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas pekerjaan?
- a. meningkatkan kualitas kerja
 - b. biasa-biasa saja
 - c. tidak meningkatkan kualitas kerja

Alasan

B. Indikator Kuantitas Kerja

8. Bagaimana target yang Bapak/Ibu capai dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan ?
- a. dapat mencapai target
 - b. biasa-biasa saja
 - c. tidak dapat mencapai target

Alasan

9. Bagaimana laporan harian yang Bapak/Ibu sampaikan kepada atasan, mengenai tugas pekerjaan yang telah di laksanakan ?
- a. memberikan laporan harian secara lengkap
 - b. biasa-biasa saja
 - c. tidak bisa memberikan laporan harian secara lengkap

Alasan

10. Bagaimana informasi yang Bapak/Ibu miliki tentang perjalanan kereta api yang dapat diberikan pada pengguna jasa sesuai dengan tugas pekerjaan ?
- a. mempunyai banyak informasi
 - b. biasa-biasa saja
 - c. hanya mempunyai sedikit informasi

Alasan

Lampiran 1.

1. Perhitungan Rank Untuk Variabel X*

- a. Total skor 16, masuk rangking :

$$\frac{1+2+3+4}{4} = 2,5$$

- b. Total skor 17, masuk rangking :

$$\frac{5}{1} = 5$$

- c. Total skor 20, masuk rangking :

$$\frac{6+7}{2} = 6,5$$

- d. Total skor 21, masuk rangking :

$$\frac{8}{1} = 8$$

- e. Total skor 22, masuk rangking :

$$\frac{9+10}{2} = 9,5$$

- f. Total skor 23, masuk rangking :

$$\frac{11+12+13+14+15+16+17}{7} = 14$$

- g. Total skor 25, masuk rangking :

$$\frac{18+19+20+21}{4} = 19,5$$

- h. Total skor 26, masuk rangking :

$$\frac{22+23+24+25+26+27}{6} = 24,5$$

- i. Total skor 27, masuk rangking :

$$\frac{28+29+30}{3} = 29$$

2. **Perhitungan Rank Untuk Variabel Y :**

a. Total skor 12, masuk rangking :

$$\frac{1+2}{2} = 1,5$$

b. Total skor 14, masuk rangking :

$$\frac{3+4+5}{3} = 4$$

c. Total skor 15, masuk rangking :

$$\frac{6+7+8+9+10+11+12+13+14}{9} = 10$$

d. Total skor 16, masuk rangking :

$$\frac{15+16+17+18+19+20+21+22}{8} = 18,5$$

e. Total skor 17, masuk rangking :

$$\frac{23+24+25+26+27+28+29+30}{8} = 26,5$$

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	(.001)
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.601	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.011
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.705	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37, telepon (0331) 337818, JEMBER 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 938 /J25.3.1/PL.5/2001

24 Juli 2001

Lampiran : -

Perihal : *Permohonan ijin melaksanakan penelitian*

Kepada : *Yth. Sdr. Pemimpin
PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember
di -*

JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 2542/J25.1.2/PL.5/2001 Tanggal 19 Juli 2001, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama/NIM : *ARIE INDRIANI / 97-2095*
Fakultas/Jurusan : *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/Administrasi Niaga*
Alamat : *Jl. Bangka IV/33 Jember, Phone. 332483.*
Judul Penelitian : *Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Daerah Operasi IX Kabupaten Jember.*
Lokasi : *PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember*
Lama Penelitian : *1 (satu) bulan.*

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip

PT. KERETA API (Persero)

DAERAH OPERASI IX JEMBER

SURAT KETERANGAN

No : 07/PERS/IX/D.IX.2001.

**KEPALA URUSAN PERSONALIA
DAERAH OPERASI IX JEMBER**

MENERANGKAN BAHWA

Nama	:	ARIE INDRIANI
NIM / NIS	:	97 - 2095
Tempat/Tgl. Lahir	:	Surabaya, 30 Agustus 1978
Universitas / Sekolah	:	Universitas Jember
Program / Jurusan	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Adm. Niaga
Alamat	:	Jl. Bangka IV / 33 Jember

TELAH SELESAI MENJALANI PENELITIAN
DI PT. KERETA API (Persero) DAERAH OPERASI IX JEMBER
SELAMA 1 (SATU) BULAN,
TERHITUNG MULAI TANGGAL 25 JULI s/d 25 AGUSTUS 2001.

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBUAT UNTUK DAPAT DIPERGUNAKAN
SEBAGAIMANA MESTINYA.

Jember, 17 Oktober 2001.

Kepala Urusan Personalia
PT. KERETA API (Persero)
Daerah Operasi IX Jember



ISMAIL
NIPP.36821



TOP 1

Tekad Perkeretaapian Untuk Perubahan Strategi

**KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
NOMOR : LL006 / VIII / 7 / KA-99
TENTANG PROSEDUR TETAP PELAYANAN DI STASIUN**

DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA

- MENIMBANG :** a. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan dan citra perusahaan, perlu ditetapkan Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun.
- b. Bahwa Prosedur Tetap Pelayanan di Stasiun tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana di lapangan dalam melaksanakan tugasnya.
- MENGINGAT :** a. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perorangan (Persero).
- b. Keputusan Direksi Perusahaan Umum Kereta Api No. Kep. U / HK.215 / V / 1 / KA-99, tanggal 12 Mei 1999 tentang Syarat-syarat Umum Mengenai Angkutan Penumpang, Begasi dengan Kereta Api dan urusan Penyeberangan.

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
TENTANG PROSEDUR TETAP PELAYANAN DI STASIUN.

PERTAMA : Buku "Standar Pelayanan Prima di Stasiun" ini merupakan lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Buku "Standar Pelayanan Prima di Stasiun" yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini adalah merupakan acuan kerja yang harus ditaati oleh seluruh jajaran yang terkait dengan tugas pelayanan di stasiun.

KETIGA : Pelayanan bersifat dinamis yang terkait dengan perubahan dan peningkatan teknologi dan operasi, maka tidak menutup kemungkinan pengembangan Standar Operasi Pelayanan (SOP) ini untuk waktu-waktu yang akan datang.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN : DI BANDUNG
PADA TANGGAL : 4 AGUSTUS 1999

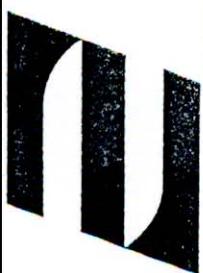
a.n. DIREKSI PT. KERETA API INDONESIA
DIREKTUR UTAMA,



EDIE HARYOTO
NIP. 120098573

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada .

1. Yth. Direksi PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
2. Yth. Para Kapus, dan Ka SPI PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
3. Yth. Para Kasubdit / Kabag / Kabid PT. Kereta Api Indonesia di Bandung;
4. Yth. Para KE di Sumatra;
5. Yth. Para Kadaop di Jawa.



Pelayanan Tanpa Batas FUNGSI

PETUNJUK PELAKSANAAN STANDAR OPERASI PELAYANAN

I. PENDAHULUAN

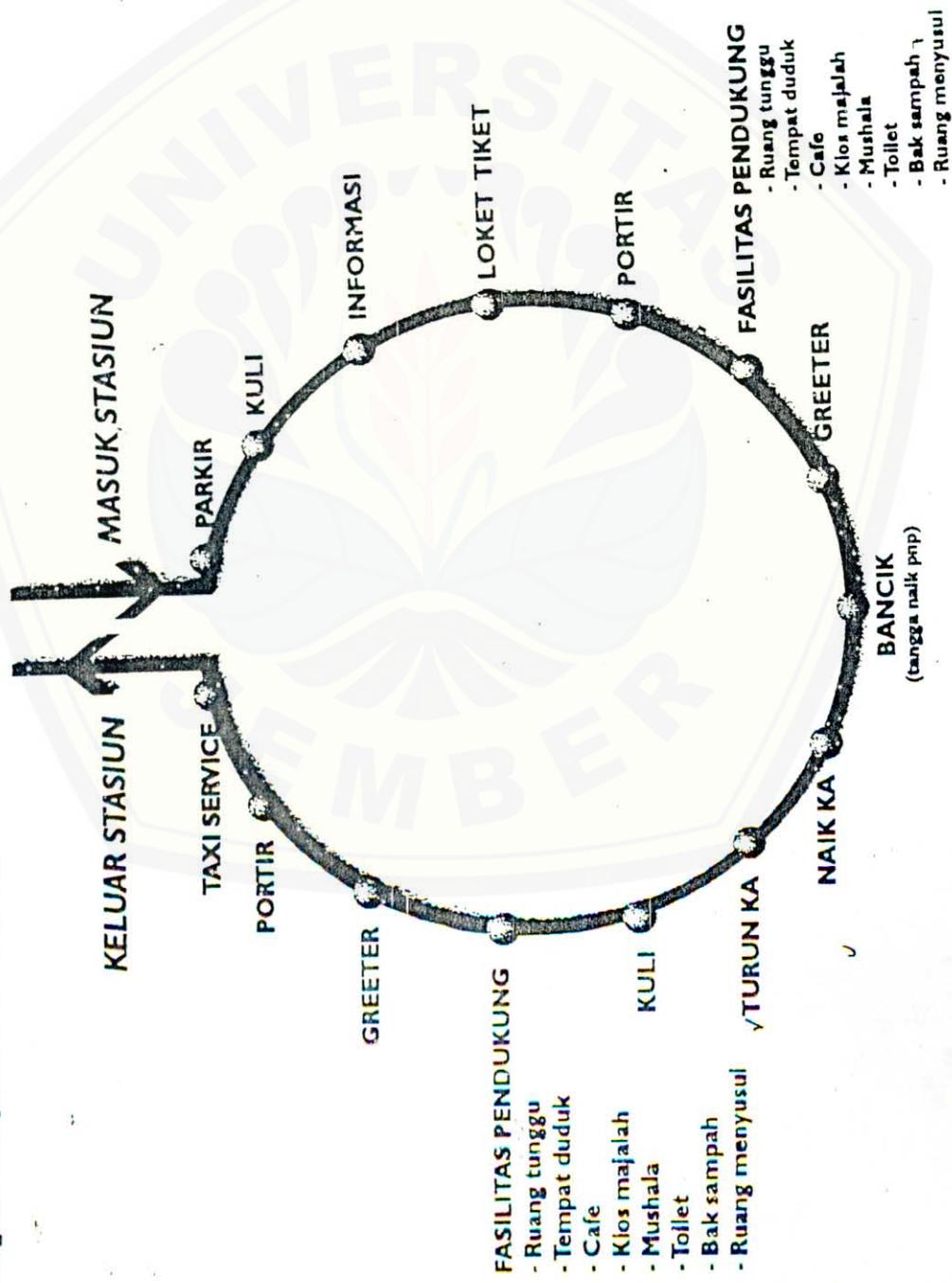
A. Umum

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu untuk menetapkan petunjuk pelaksanaan operasional dan standarisasi pelayanan. Petunjuk pelaksanaan pelayanan ini, dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Dasar Pemikiran

1. Untuk memberikan landasan bertindak yang sama dalam mengimplementasikan reglemen pelayanan yang ada antara lain :
 - a. Reglemen 22 jilid 1 dan 2 tentang Peraturan Dinas Stasiun
 - b. Reglemen 8 tentang Peraturan Dinas Pergerakan Kereta Api
 - c. Reglemen 19 tentang Peraturan Dinas Operasi Kereta Api
 - d. Reglemen 3 tentang Peraturan Dinas Tentang Semboyan
2. Mengantisipasi UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang akan mulai diberlakukan pada bulan April 2000

C. Lingkaran Pelayanan Penumpang di Stasiun



II STRUKTUR ORGANISASI, TUGAS POKOK DAN FUNGSI PETUGAS PELAYANAN DI STASIUN

A. STRUKTUR ORGANISASI

Sumber Daya Manusia (SDM) yang bersentuhan langsung dalam masalah pelayanan penumpang di Stasiun Kereta Api adalah para "front liner" dari :

1. Operasi lalu lintas dan pemasaran
2. Traksi lintas (kereta & lokomotif)

Hubungan kerja antara kedua unit kerja tersebut didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat merupakan hubungan kerja koordinator yang dalam hal ini Kepala Stasiun bertindak sebagai koordinator sebagaimana diatur dalam Reglemen 22 Jilid I Pasal 5 dan Pasal 6.

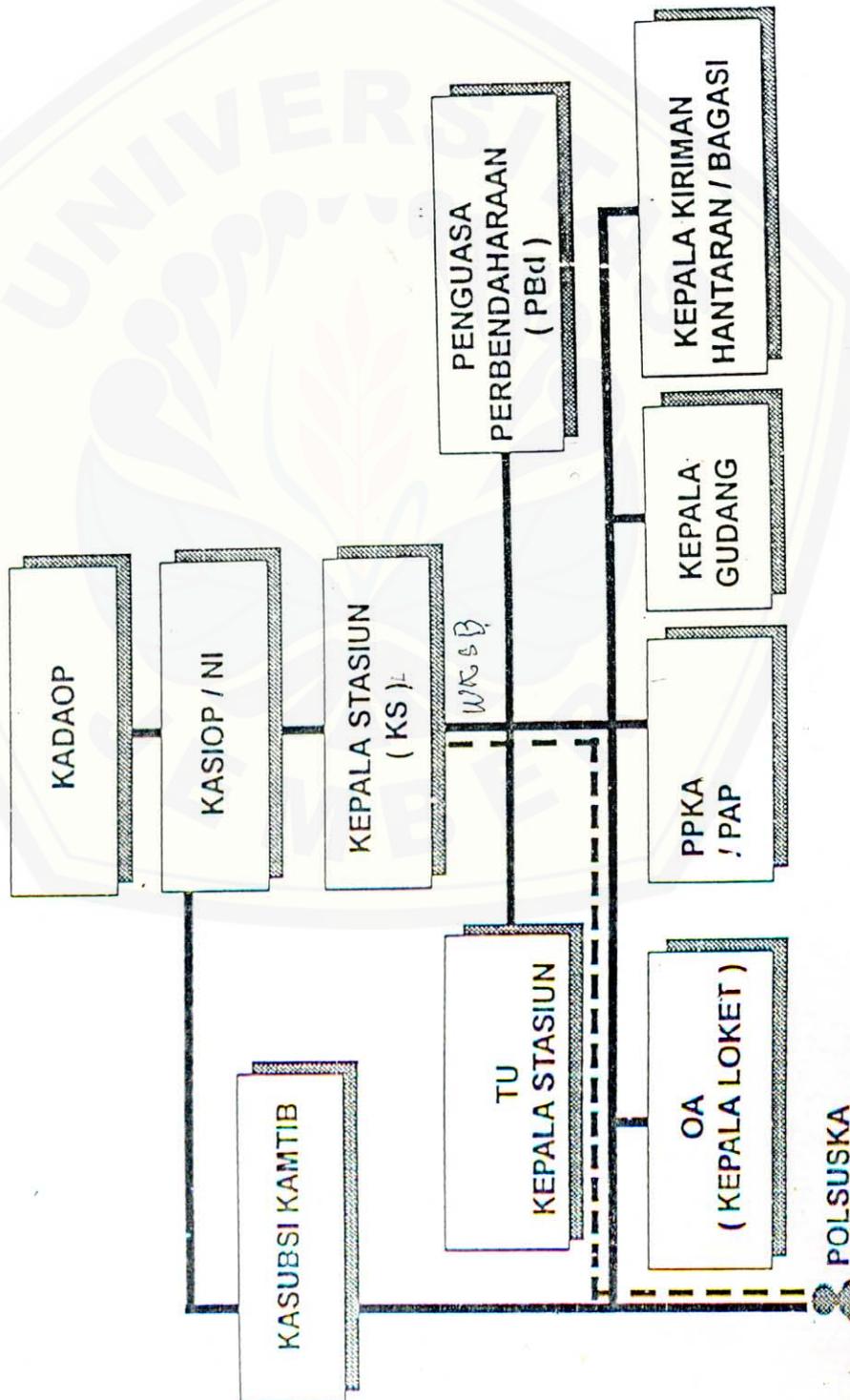
Secara rinci SDM yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan, di stasiun, adalah sebagai berikut :

1. Operasi dan Pemasaran :
 - a. Kepala Stasiun Kereta Api (Ks/b)
 - b. Wakil Kepala Stasiun Kereta Api (Wks/b)
 - c. Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA)
 - d. Pengawas Peron (PAP)
 - e. Juru Langsir dan Juru Rem Langsir (Jrr/Plrr)
 - f. Penguasa Perbendaharaan (Pbd)
 - g. Kepala Loket (OA)
 - h. Petugas Loket Penjualan Langsung (Bilyetris)
 - i. Petugas Loket Penjualan Pemesanan (Customer Service)
 - j. Petugas Informasi (Information Desk)
 - k. Greater
 - l. Penjaga Pintu Masuk/Keluar Peron (Portir)
 - m. Mandor stasiun

- n. Kuli stasiun
 - o. Petugas Kebersihan
 - p. Petugas Jaga & Kebersihan Kamar Kecil
 - q. Petugas Jaga & Kebersihan Musholla
 - r. Kepala Parkir
 - s. Petugas Loket Parkir Kendaraan Masuk
 - t. Petugas Loket Parkir Kendaraan Keluar
 - u. Juru Parkir
 - v. Petugas Keamanan (Polsuska/Satpam).
2. Traksi lintas :
- a. Schowing / Petugas mekanik
 - b. Masinis dan Assisten Masinis KA
 - c. Masinis dan Assisten Masinis Langsir.

Sehubungan dengan peran penting ini, maka perlu disampaikan struktur organisasi dan, tugas dan fungsi dari masing-masing SDM tersebut sebatas dalam lingkup pelaksanaan pelayanan di stasiun. Adapun bentuk dari struktur organisasi dan hubungan kerja di stasiun sebagaimana gambar bagan.

STRUKTUR ORGANISASI STASIUN



B. TUGAS DAN FUNGSI PETUGAS PELAYANAN DI STASIUN

1. Kepala Stasiun Kereta Api (Ks/b)

Kepala Stasiun Kereta Api mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan jasa angkutan penumpang dan atau barang dari stasiunnya ke stasiun lain atau sebaliknya secara aman, cepat, tepat, nyaman, dan lancar, serta melaksanakan upaya peningkatan pendapatan bagi perusahaan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Stasiun mempunyai fungsi :

- a. Memberi arahan pelaksanaan tugas para pegawai di stasiunnya dan mengkoordinir pegawai dari unit lain yang bertugas di lingkungan stasiunnya sesuai tugas dan fungsi masing-masing untuk melaksanakan Perjalanan Kereta Api sesuai sesuai peraturan yang berlaku.
- b. Mengarahkan dan mengatur penggunaan prasarana dan sarana kereta api di stasiunnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- c. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan tugas dari pegawai di lingkungan stasiunnya.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan unit intern dan instansi luar dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan di stasiunnya.
- e. Melayani dan memberikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat pengguna jasa di stasiunnya.
- f. Melaksanakan usaha pemasaran angkutan penumpang dan atau barang dalam usaha peningkatan pendapatan.
- g. Mengadakan evaluasi dan perbaikan secara bersama dengan pegawai di stasiunnya dan unit lain yang terkait, atas hasil pelaksanaan pelayanan angkutan baik penumpang maupun barang.
- h. Melaporkan dan menyampaikan usulan kepada pimpinan secara hirarkis mengenai hal-hal yang dihadapi diluar kemampuan dan kewenangan stasiunnya.

2. Wakil Kepala Stasiun (Wks/b)

Wakil Kepala Stasiun Besar (Wks/b) mempunyai tugas membantu Kepala Stasiun dan melaksanakan tugas lain sesuai pengaturan dari Kepala Stasiun dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Wks/b mempunyai fungsi :

- a. Membantu Kepala Stasiun dalam melayani dan memberikan informasi kepada penumpang atau calon penumpang.
- b. Membantu Kepala Stasiun dalam mengatur dan mengkoordinir tugas para pegawai di stasiunnya.
- c. Membantu Kepala Stasiun dalam mengatur penggunaan prasarana dan sarana kereta api untuk kelancaran dan keamanan Perka dalam rangka penerusan angkutan penumpang ataupun barang ke tujuan.
- d. Membantu Kepala Stasiun dalam melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas pelayanan dari para pegawai di stasiunnya.
- e. Memberikan saran dan masukan serta pendapat kepada Kepala Stasiun.
- f. Mengerjakan tugas administrasi stasiun dan tugas lain sesuai petunjuk Kepala Stasiun.

3. Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA)

PPKA mempunyai tugas membantu Kepala Stasiun dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang berkaitan dengan pengaturan perjalanan kereta api di stasiun dan selama di jalan bebas pada petak jalan yang menjadi tanggung jawabnya secara aman, tertib, cepat, tepat dan lancar.

Untuk melaksanakan tugas tersebut PPKA mempunyai fungsi :

- a. Mengatur dan mengarahkan persiapan penyusunan rangkaian kereta api sesuai ketentuan peraturan yang berlaku sehingga perjalanan KA benar-benar aman.
- b. Mengatur dan memerintahkan penempatan rangkaian kereta api di jalur utama untuk persiapan naik dan atau turun penumpang.

- c. Mengatur dan meyakinkan jalur, wesel, sinyal dan petak jalan yang akan dilalui kereta api benar-benar telah bebas dari halangan dan aman untuk dilalui kereta api dari stasiunnya atau sebaliknya.
 - d. Mengatur dan memberangkatkan kereta api sesuai peraturan yang berlaku.
 - e. Mengatur dan membantu usaha mempercepat naik turun penumpang atau muat bongkar barang untuk mencegah atau mengurangi kelambatan KA, serta mencegah kecelakaan kerja atau kecelakaan penumpang.
 - f. Menyelesaikan tugas lain yang berkaitan dengan perjalanan kereta api.
 - g. Mengawasi dan memantau pelaksanaan kerja para pegawai yang berkaitan langsung dengan masalah keamanan dan kelancaran Perjalanan KA (Perka) dan langsung.
- 4. PENGAWAS PERON (PAP)**

PAP mempunyai tugas membantu PPKA dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan kereta api.

Untuk melaksanakan tugas tersebut PAP mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Memantau persiapan penyusunan rangkaian, penempatan rangkaian di spoor utama, serta pemberangkatan kereta api sesuai jadwal perjalanan dan peraturan perjalanan yang berlaku.
- b. Menerima kereta api dan mengisi laporan kereta api, laporan harian masinis, serta lain-lain bentuk yang diperlukan, dan memberangkatkan kembali atau memerintahkan untuk dilangsir.
- c. Memberikan pelayanan dan informasi kepada penumpang/calon penumpang.
- d. Mengawasi dan memantau pelaksanaan kerja dari petugas yang berkaitan langsung dengan keamanan dan kelancaran Perka dan Langsir.
- e. Melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan kereta api.

5. Kepala Loket (OA)

Kepala Loket mempunyai tugas untuk melaksanakan kelancaran, kemudahan dan ketertiban pelayanan penjualan dan pelayanan pemesanan karcis kereta api.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Loket mempunyai fungsi :

- a. Mengatur waktu pelayanan penjualan karcis kereta api sesuai Jadwal Perjalanan KA dan melayani pemesanan karcis dari 7 (tujuh) hari sampai dengan 1 (satu) hari sebelum hari pemberangkatan kereta api.
- b. Mengatur jadwal dinas petugas loket dan petugas pemesanan karcis (Reservasi).
- c. Menyiapkan dan mengatur penyediaan karcis secara cukup di loket untuk kelancaran penjualan karcis oleh petugas loket (Bilyetris).
- d. Menyiapkan dan menyediakan uang kecil untuk uang pengembalian pembelian karcis.
- e. Melayani dan memberikan informasi secara lengkap, sopan, dan ramah kepada calon penumpang / penumpang kereta api.

6. Petugas Loket Penjualan Langsung / Penjualan Pemesanan Tiket (Bilyetris)

Bilyetris mempunyai tugas melaksanakan pelayanan penjualan dan atau pemesanan tiket kereta api dengan ramah, sopan, mudah dan murah senyum, serta komunikatif.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Bilyetris mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan pelayanan penjualan karcis dan atau pemesanan karcis kereta api tepat waktu sesuai jadwal pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Loket (OA).
- b. Melaksanakan pelayanan penjualan karcis sesuai harga yang tercantum dalam tiket.
- c. Mempersilahkan penumpang untuk membayar dengan uang pas atau mempersilahkan pnp untuk menghitung uang pengembalian sebelum meninggalkan loket.

- d. Memberikan pelayanan informasi jika diminta oleh penumpang dengan sopan, ramah, akomodatif serta komunikatif.

7. PORTIR

Portir mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pemeriksaan karcis di pintu masuk/keluar peron terhadap penumpang yang naik atau turun kereta api.

Untuk melaksanakan tugas Portir mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pelayanan pemeriksaan karcis di pintu masuk dan atau pintu keluar peron terhadap para penumpang kereta api dengan ramah, sopan, komunikatif namun tegas.
- b. Memberikan pelayanan informasi jika diminta oleh penumpang/calon penumpang kereta api.

8. GREETERS

Greeters mempunyai tugas memberikan pelayanan, sambutan selamat datang bagi calon penumpang yang akan naik kereta api dengan ramah, sopan, komunikatif, dan murah senyum namun wajar (alami).

Untuk melaksanakan tugas tersebut Greeters mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan pelayanan sambutan selamat datang kepada para calon penumpang kereta api di tempat pertama calon penumpang memasuki peron stasiun (di pintu portir).
- b. Memberikan pelayanan informasi dan membimbing calon penumpang.
- c. Dalam melaksanakan tugasnya Greeters bertanggung jawab kepada Ks/b atau Wks/b.

9. Petugas Informasi (information Desk)

Petugas Informasi bertugas melaksanakan pelayanan pemberian informasi kepada para pengguna jasa kereta yang berda di lingkungan stasiun (calon penumpang, penumpang, penjemput, dan

sebagainya) secara jelas, ramah, sopan, lengkap, dan akomodatif.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Petugas Informasi mempunyai fungsi :

- a. Memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa baik diminta ataupun tidak.
- b. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas pelayanan informasi.
- c. Dalam melaksanakan tugas pelayanan petugas informasi bertanggung jawab kepada Ks/b atau Wks/b.

10. Kepala parkir

Kepala parkir bertugas memberikan pelayanan jasa parkir di Stasiun Kereta Api.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Parkir mempunyai fungsi :

- a. Mengatur dan mengkoordinir pelayanan jasa parkir di stasiun kereta api.
- b. Mengatur dan mengkoordinir tugas dan tanggung jawab juru parkir dan petugas pintu parkir kendaraan masuk / keluar.
- c. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan tugas dari petugas parkir.
- d. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Parkir bertanggung jawab kepada Kepala Stasiun.

11. Petugas Pintu Parkir Kendaraan Masuk / Keluar

Petugas Pintu Parkir Kendaraan Masuk/Keluar bertugas memberikan pelayanan jasa parkir di tempat kendaraan masuk/keluar dari halaman parkir stasiun secara cermat, teliti, ramah, sopan, dan cepat.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Petugas Pintu Parkir Kendaraan Masuk/Keluar mempunyai fungsi

- a. Melaksanakan pelayanan parkir di pintu kendaraan masuk/keluar halaman parkir stasiun.

- b. Petugas pintu masuk melaksanakan pemberian tanda karcis masuk dan pencatatan nomor kendaraan yang bersangkutan serta mempersilahkan pemilik/pengemudi kendaraan memasuki halaman parkir.
- c. Petugas pintu keluar melaksanakan pencocokan karcis parkir dengan nomor kendaraan yang bersangkutan, memungut beaya karcis parkir, dan mempersilahkan kendaraan keluar dari halaman parkir stasiun kereta api.
- d. Petugas pintu keluar menyiapkan uang kecil/receh untuk uang kembalian pembayaran parkir.
- e. Bertanggung jawab secara bersama terhadap keamanan kendaraan yang di parkir di halaman parkir stasiun.
- f. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Parkir.

12. Juru Parkir

Juru Parkir bertugas melaksanakan pelayanan jasa panduan, pengatur, dan pengamanan terhadap pemilik/pengemudi kendaraan yang akan / sedang / selesai diparkir di halaman parkir stasiun kereta api dengan cara yang ramah dan sopan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Juru Parkir mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Memberikan panduan / arah dan menunjukkan tempat dan ruang parkir yang masih kosong untuk kendaraan yang akan parkir.
- b. Memberikan panduan / arah jalan ke luar bagi kendaraan yang telah selesai parkir dan akan meninggalkan halaman parkir.
- c. Melaksanakan pengawasan, pengamatan, dan pemeriksaan terhadap kemungkinan tindak pencurian / pengrusakan kendaraan yang sedang diparkir.
- d. Bertanggung jawab secara bersama terhadap keamanan kendaraan yang diparkir di halaman parkir

stasiun kereta api.

e. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Parkir.

13. Mandor stasiun

Mandor stasiun kereta api bertugas melaksanakan pelayanan jasa pengangkutan barang / begasi milik penumpang dari kereta api ke kendaraan lain atau sebaliknya, serta pembongkaran/pemuatan kiriman barang, serta melaksanakan tugas pelayanan penjagaan dan pemeliharaan kebersihan stasiun dan emplasemen.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Mandor Stasiun mempunyai fungsi :

- a. Mengatur dan melaksanakan pembagian tugas dan jadwal para kuli stasiun.
- b. Mengkoordinir dan melakukan pengawasan atas pelaksanaan tugas pelayanan jasa kuli / muat-bongkar sehingga berjalan secara tertib, teratur, aman, cepat, dan lancar.
- c. Mengatur, mengkoordinir, dan mengawasi tugas para kuli stasiun dalam melaksanakan tugas pelayanan penjagaan dan pemeliharaan kebersihan stasiun & emplasemen.
- d. Mengatur, mengkoordinir, dan melakukan pengawasan atas ketentuan kewajiban untuk memakai pakaian seragam dan identitas diri bagi para kuli stasiun.
- e. Menyeleksi, mencatat, dan mendafta para kuli stasiun yang bekerja di stasiun kereta api.
- f. Bertanggung jawab kepada Kepala Stasiun.

14. POLSUSKA

Polsuska bertugas melaksanakan fungsi pelayanan di bidang jasa keamanan dan ketertiban terhadap penumpang, pegawai yang sedang melaksanakan tugas, prasarana dan sarana, serta asset milik perusahaan yang berada di lingkungan stasiun dan atau lingkup daerah yang menjadi tanggung jawabnya.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Polsuska mempunyai fungsi :

- a. Mengatur dan melaksanakan tugas pelayanan keamanan, keselamatan dan ketertiban calon penumpang/penuumpang saat pra / dalam / purna perjalanan termasuk barang bawaan dan milik penumpang.
- b. Mengatur dan melaksanakan tugas pelayanan keamanan dan kelancaran pengiriman/pengangkutan barang dari/ke stasiun pengirim/penerima.
- c. Melaksanakan pengawasan umum atas prasarana, sarana, dan aset milik perusahaan.
- d. Melaksanakan pengusutan dan penyidikan terhadap tindak kejahatan yang terjadi di lingkungan stasiun atau perusahaan.
- e. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan keamanan dan ketertiban dengan Kepala Stasiun, Unit Teknis lainnya di lingkungan stasiun, serta aparat Keamanan dan Ketertiban yang berwenang (Kepolisian, dll).
- f. Polsuska dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kasi Operasi melalui Kepala Stasiun yang bersangkutan.

III. ETIKA PENAMPILAN DAN PELAYANAN

A. Etika Penampilan

1. Berpakaian seragam sesuai ketentuan perusahaan.
2. Wajah harus cerah, percaya diri dan berpenampilan menarik.
3. Memperhatikan masalah bau badan, nafas tak sedap dan parfum yang menyengat
4. Rambut berwarna alami dan tertata rapi sehingga telinga harus terlihat
 - a. Wanita harus pendek 2 cm diatas bahu.
 - b. Pria harus dipotong pendek diatas kerah baju dan tersisir rapi.

5. Bulu hidung tidak boleh panjang
6. Berias diri secukupnya dan tidak mencolok serta disesuaikan dengan warna kulit
7. Tidak memakai bulu mata palsu.
8. Tidak berkuku panjang
9. Memakai jam tangan dan boleh memakai perhiasan yang tidak mencolok
10. Sepatu warna hitam terpelihara dan tersemir mengkilat dengan tinggi hak antara 3 - 5 cm untuk wanita, untuk pria standar sepatu kerja
11. Ikat pinggang sesuai dengan kelengkapan dinas
12. Tidak merokok dan bergurau berlebihan sewaktu bertugas
13. Tidak berbicara keras, kasar, dan ketus dalam menghadapi pelanggan atau sesama rekan kerja.
14. Dilarang bermain judi
15. Dilarang minum-minuman keras / alkohol
16. Dilarang membunyikan radio, tape, tv dengan suara keras di lingkungan kerja
17. Tidak mengenakan pakaian seragam dinas diluar dinas

B. Etika Pelayanan

1. Bersikap sopan, ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa tanpa membedakan kelas / golongan
2. Cepat, tanggap dan tepat waktu dalam menghadapi keluhan pelanggan
3. Cakap dan terampil dalam bidang tugasnya.
4. Tanggap terhadap kesulitan sesama rekan sekerja
5. Bersikap aktif terhadap keadaan lingkungannya yang mengalami kesulitan, segera menawarkan bantuan dengan mengucapkan salam : " Mohon maaf bapak / ibu / sdr ada yang bisa kami bantu."

IV. STANDARISASI PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DI STASIUN

Pelayanan Angkutan Penumpang di Stasiun terbagi atas :

A. Fasilitas Utama

1. Parkir Kendaraan
2. Loket Karcis
3. Portir
4. Papan Informasi, Petunjuk dan Pengumuman
5. Information Desk
6. Meeting Point

B. Fasilitas Pendukung

1. Telepon Umum
2. Toilet
3. Penitipan barang
4. Ruang Tunggu
5. Kios / Restoran
6. Eskalator / Tangga
7. Mushola
8. Perkantoran Stasiun (Kepala Stasiun dan Staff)
9. Pengatur Operasi Kereta Api (PPKA)
10. PPPK
11. Pos Keamanan
12. Ruang Menyusui Bayi