



**PENGARUH PELAYANAN PT. KERETA API STASIUN
JEMBER SEBAGAI PINTU MASUK
DAERAH TUJUAN WISATA
DI JEMBER**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

| | | |
|---------------|---------------------|------------------------------------|
| Asal : | Hadiah Pembelian | Klass 650-8 RANG P SON |
| Tempo : | | |
| Instansi : | | |
| Pengkatalog : | | |

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

DWI ANITA ANGGRAINI
010903102127

Dosen pembimbing :

Drs. Rudy Eko Pramono, MSi
NIP. 131 782 188

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2004**

MOTTO

“..... Ingatlah kamu kepada-Ku, niscaya Aku ingat kepadamu, dan berterima kasihlah kepada-Ku dan janganlah mengingkari (nikmat) –Ku”

(Al-Baqarah : 152)

“Cara kerja yang baik dan pelayanan yang memuaskan memberikan hasil kerja yang baik “

(Keith)

“Anggaplah semua tamu yang kita layani adalah raja yang harus kita beri pelayanan terbaik “

(Stewart O’nan)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan setulus hati kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Seniman dan Ibu Sumiyah atas curahan kasih sayang, untaian do'a yang mengiringi setiap langkahku serta kepercayaannya
2. Kakaku tersayang Eka Agustiani yang telah memberikan motivasi dan kasih sayangnya
3. Keluarga besar H. Ali dan keluarga besar Musijo (Alm)
4. Agama, Negara dan Almamater tercinta Universitas Jember



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Dwi Anita Anggraini
NIM : 010903102127
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Pengaruh Pelayanan PT. Kereta Api Stasiun
Jember Sebagai Pintu Masuk Daerah Tujuan
Wisata Di Jember

Jember, 17 Mei 2004

Menyetujui
Dosen Pembimbing


Drs. Rudy Eko Pramono, MSi

NIP. 131 782 188

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : Dwi Anita Anggraini
NIM : 010903102127
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program studi : Diploma III Pariwisata

**PENGARUH PELAYANAN PT. KERETA API STASIUN JEMBER
SEBAGAI PINTU MASUK DAERAH TUJUAN WISATA DI JEMBER**

Hari : Selasa
Tanggal : 1 Juni 2004
Jam : 15.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

1. Drs. Ardiyanto, M.Si (Ketua) : 1.
NIP. 131 658 388
2. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si (Sekretaris) : 2.
NIP. 131 782 188
3. Drs. Sunardi. P, MIS (Anggota) : 3.
NIP. 131 325 932

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dean,



Drs. H. Moh. Toerki
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada tanggal 1 sampai 31 Maret 2004 dengan judul “Pengaruh Pelayanan PT. Kereta Api Stasiun Jember Sebagai Pintu Masuk Daerah Tujuan Wisata di Jember”.

Penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma III Pariwisata, jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata. Keberhasilan penulisan laporan ini bukanlah semata kerja mandiri penulis akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
2. Bapak Drs. Ardiyanto, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Purmono, MSi selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan tulus
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika selaku Dosen Wali
5. Segenap dosen dan staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Bapak Soetojo selaku Kepala Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember serta seluruh karyawan
7. Bapak Nono Tjahyono selaku Kepala Stasiun PT. Kereta Api Stasiun Jember
8. Teman-temanku Citra, Ita, Bida, Deas, Faisol, Jun, terima kasih atas kebersamaan dan persaudaraannya
9. Teman-teman Diploma III Pariwisata angkatan 2001

10. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, dengan segala kerendahan hati kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Dan penulis berharap laporan ini memberikan manfaat bagi para pembaca.



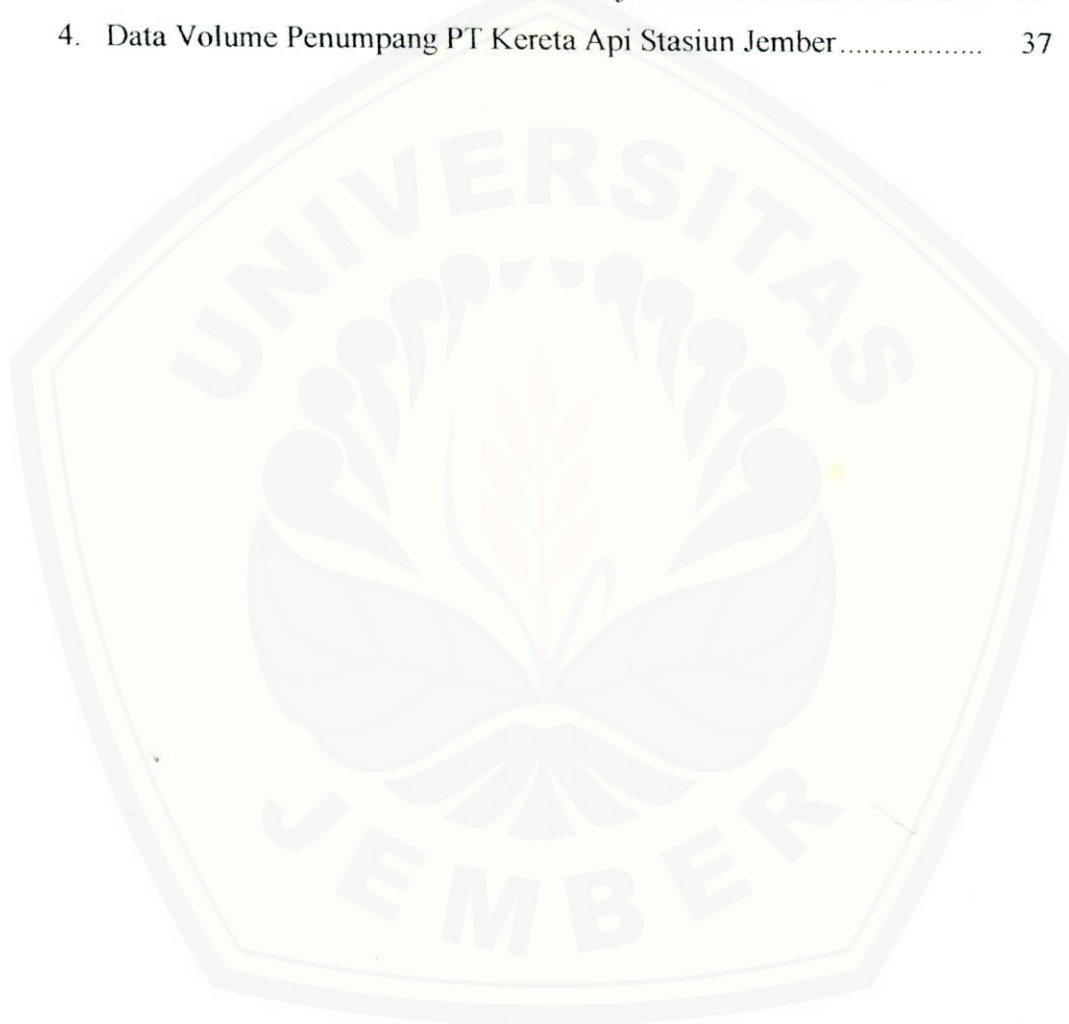
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN MOTO | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata | 4 |
| 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata | 4 |
| 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata | 4 |
| II. GAMBARAN UMUM | 5 |
| 2.1 Sejarah Singkat Perkeretaapian | 5 |
| 2.1.1 Jaman Pemerintahan Hindia Belanda..... | 5 |
| 2.1.2 Jaman Penjajahan Jepang..... | 6 |
| 2.1.3 Masa Proklamasi Kemerdekaan | 6 |
| 2.1.4 Masa Sesudah Proklamasi Kemerdekaan..... | 6 |
| 2.2 Struktur Orgnisasi..... | 9 |
| 2.2.2 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember..... | 9 |
| 2.2.3 Struktur Oraganisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember | 16 |
| 2.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember..... | 18 |
| 2.3.2 Visi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember | 18 |
| 2.3.3 Misi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4 Lokasi dan Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) | |
| Daop IX Jember..... | 19 |
| 2.4.2 Lokasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember..... | 19 |
| 2.4.3 Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember..... | 19 |
| 2.5 Lokasi PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Jember..... | 20 |
| III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA..... | 21 |
| 3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata..... | 21 |
| 3.2 Pengertian Kepariwisataaan..... | 22 |
| 3.3 Konsep Pelayanan..... | 23 |
| 3.4 Impli Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan..... | 26 |
| 3.4.1 Pelayanan di PT. Kereta Api Stasiun Jember..... | 26 |
| 3.4.2 Standar Pelayanan PT. Kereta Api Stasiun Jember..... | 31 |
| 3.4.3 Pelaksanaan Pelayanan Penjualan Karcis..... | 32 |
| 3.4.4 Analisis SWOT..... | 38 |
| IV. PENUTUP..... | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 43 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel : | Halaman |
|--|---------|
| 1. Jadwal Perjalanan dan Tarif Kereta Api Stasiun Jember | 27 |
| 2. Bea Pesan Karcis | 36 |
| 3. Bea Administrasi Perubahan Waktu Perjalanan | 37 |
| 4. Data Volume Penumpang PT Kereta Api Stasiun Jember | 37 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember | 15 |
| 2. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember | 18 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Permohonan Praktek Kerja Nyata | 44 |
| 2. Surat Keterangan dari PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember ... | 45 |
| 3. Surat Tugas Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 46 |
| 4. Daftar Hadir..... | 48 |
| 5. Daftar Nilai..... | 49 |
| 6. Surat Keterangan Telah Selesai Praktek Kerja Nyata | 50 |
| 7. Contoh Formulir Pemesanan Karcis | 51 |
| 8. Contoh-contoh Karcis..... | 52 |
| 9. Contoh Karcis Rombongan | 55 |
| 10. Brosur Lori Agrowisata | 56 |
| 11. Gambar Kereta Api Lori Agrowisata | 57 |
| 12. Peta Lokasi Jaringan Rel Kereta Api Daop IX Jember | 58 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakekatnya semua usaha di bidang pariwisata adalah usaha-usaha yang mutlak perlu agar wisatawan meninggalkan tempat kediamannya dan pergi ketempat tujuan perjalanannya. Dengan lain perkataan bahwa masalah pariwisata adalah masalah *Mobilitas spasial* yaitu masalah perpindahan tempat dari tempat kediaman wisatawan ke tempat tujuan wisata. Hal yang diperlukan untuk *Mobilitas spasial* itu adalah determinan *Mobilitas spasial*. Soekadijo (2000 : 22) menyimpulkan determinan-determinan tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Komplementaritas* antara motif wisata dan atraksi wisata

a. Motif wisata

Setiap orang mengadakan kegiatan perjalanan wisata pasti mempunyai alasan atau motif untuk mengadakan perjalanan wisata. Dan wisatawan hanya akan berkunjung ketempat tertentu kalau ditempat tersebut terdapat kondisi yang sesuai dengan motif wisata.

b. Atraksi wisata

Segala sesuatu yang menjadi daya tarik wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat atau suatu daerah tujuan wisata. Daya tarik tersebut dapat berupa fasilitas olah raga, tempat hiburan, museum, pesta rakyat, perfunjukkan kesenian, peninggalan sejarah dan sebagainya.

2. *Komplementaritas* antar kebutuhan wisatawan (*tourist needs*) dan jasa wisata

a. Kebutuhan wisatawan (*tourist needs*)

Selama meninggalkan tempat kediamannya dan selama perjalanan wisatawan mempunyai kebutuhan-kebutuhan hidup seperti kebutuhan untuk makan, minum, mandi dan tempat untuk istirahat dan kawan bergaul, dan sebagainya.

b. Jasa wisata

Untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan wisatawan tersebut selama perjalanan, maka dibutuhkan jasa pelayanan wisata seperti rumah makan, hotel, kelab malam, pramuwisata dan sebagainya.

Tanpa adanya komplementaritas antara kebutuhan wisatawan dan jasa wisata maka jasa wisata tidak berarti apa-apa, jadi harus ada kesesuaian atau saling pengisian antara keduanya.

3. *Transferabilitas*

Transferabilitas artinya kemudahan untuk berpindah tempat atau bepergian dari tempat tinggal wisatawan ketempat atraksi wisata.

4. Pemasaran

Ketiga *determinan* tersebut secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama belum mampu menyebabkan adanya pariwisata, tetapi masih diperlukan pemasaran untuk mengaktualisasikan potensi pariwisata tersebut diatas. Kegiatan dalam pemasaran tersebut antara lain :

a. Promosi

Pemberitahuan atau memberikan informasi tentang potensi wisata sehingga calon wisatawan akan tertarik untuk melakukan kegiatan perjalanan.

b. Penjualan

Tempat dimana calon wisatawan yang hendak mengadakan kegiatan perjalanan dapat mendaftarkan diri, membeli tiket, memesan hotel dan sebagainya.

Dalam kaitannya dengan *transferabilitas* atau kemudahan untuk berpindah tempat banyak pilihan sarana transportasi yang memungkinkan terjadinya *transferabilitas*. Sarana transportasi tersebut adalah sarana angkutan udara, angkutan laut dan angkutan darat.

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi jalur darat yang bisa menyebabkan terjadinya *transferabilitas* dan memiliki kelebihan dibanding dengan sarana angkutan darat lainnya, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang maupun barang, tingkat pencemaran yang rendah, kemampuan gerak yang relatif cepat dan tarifnya yang bervariasi. Dengan kelebihannya, maka PT. Kereta Api harus bisa memanfaatkan kelebihan tersebut untuk lebih meningkatkan jasa pelayanannya agar masyarakat pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menyadari kelebihannya dan

terkait dengan kereta api sebagai salah satu alat angkut wisata yang dapat menyebabkan terjadinya *transferabilitas* maka masyarakat pengguna jasa sebagai tempat dimana calon penumpang dapat diasumsikan sebagai calon wisatawan yang memerlukan pelayanan yang berkualitas agar tertarik untuk mempercayakan kereta api sebagai sarana angkutan wisata. Peranan stasiun dalam memberikan pelayanan sangat menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan yang berkualitas tersebut.

Pengaruh pelayanan di stasiun sangat berperan untuk menciptakan kesan (*impression*) dan daya tarik, karena distasiun inilah tempat dimulai dan diakhirinya suatu perjalanan. Selain itu stasiun sebagai pintu masuk suatu Daerah Tujuan Wisata (DTW), sangat rentan sekali dengan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan standart pelayanan karena disinilah calon wisatawan untuk kali pertamanya mendapat informasi dan memperoleh kesan terhadap daerah yang bersangkutan. Tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan informasi-informasi yang diberikan tidak memenuhi kebutuhan maka bukan tidak mungkin penumpang yang juga sebagai calon wisatawan tidak memperoleh kesan dari daerah tersebut.

Mengingat Stasiun Jember sebagai stasiun besar yang letaknya dipusat Kota Jember dan begitu banyaknya obyek dan atraksi wisata di Jember, untuk itu PT. Kereta Api Stasiun Jember sebagai salah satu pintu masuk Daerah Tujuan Wisata di Jember memerlukan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan tersebut tidak hanya dari segi fisik atau tersedianya fasilitas saja, tetapi juga dituntut adanya profesionalitas seperti keramahan, kesopanan, ketanggapan, kecepatan, kecakapan, ketrampilan dan lain-lain dari seorang petugas sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditentukan. Hal demikian menarik penulis untuk memilih judul “Pengaruh Pelayanan PT. Kereta Api Stasiun Jember Sebagai Pintu Masuk Daerah Tujuan Wisata Di Jember”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a Mengetahui pelaksanaan pelayanan di PT. Kereta Api Stasiun Jember
- b Mengetahui pengaruh pelayanan PT. Kereta Api Stasiun Jember sebagai pintu masuk Daerah Tujuan Wisata di jember
- c Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah untuk di praktekkan di lapangan
- d Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a Mengembangkan wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan di PT. Kereta Api Stasiun Jember
- b Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi peningkatan pelayanan kearah yang lebih baik
- c Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangu kuliah dengan kenyataan di lapangan.

II. GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Perkeretaapian

Perkeretaapian di Indonesia lahir dan berkembang sejak zaman penjajahan Belanda, kurang lebih pada tahun 1897. Sejak jaman penjajahan Belanda sampai sekarang perkembangan kereta api secara kronologisnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1 Jaman Pemerintahan Hindia Belanda

Pada jaman pemerintahan Hindia Belanda pembangunan kereta api di Indonesia dipelopori oleh Neederlansch Indische Spoorwegen Maatschapij (NISM) sebuah perusahaan kereta api swasta, yang dimulai tahun 1864 dari desa Kemijen (Semarang) sampai dengan desa Tanggung (Magelang), sepanjang 25 km dengan lebar rel 1435 mm. Jalan ini dibuka dan digunakan sebagai alat transportasi untuk umum pada tanggal 10 Agustus 1867.

Pembangunan jalan kereta api dilakukan juga di beberapa daerah seperti pulau Jawa, Sumatera Selatan, Sumatra Barat dan Aceh. Pelaksanaan pembangunan dilakukan oleh Staat Spoorwegen (SS) sebuah perusahaan kereta api milik pemerintah. Dalam perkembangannya perusahaan kereta api milik pemerintah berkembang sangat pesat, melebihi perusahaan-perusahaan swasta. Bahkan sejumlah jalur rel dan pengoperasian kereta api di beli oleh perusahaan pemerintah (SS) namun jabatan-jabatan penting dilingkungan perkeretaapian tertutup bagi kaum pribumi (orang Indonesia).

Adapun nama-nama perusahaan yang juga mendapat konsesi pembangunan jalan baja selain dari perusahaan tersebut diatas adalah sebagai berikut :

- a) SCSM (Semarang Chirebon Stoomtram Maatschapij)
- b) SJSM (Semarang Joana Stoomtram Maatschapij)
- c) SDSM (Serajoedal Stoomtram Maatschapij)
- d) OJSM (Oester Java Stoomtram Maatschapij)
- e) MSM (Malang Stoomtram Maatschapij)
- f) KSM (Kediri Stoomtram Maatschapij)

- g) MdSM (Modjokerto Stoomtram Maatschapij)
- h) MadSM (Madura Stoomtram Maatschapij)
- i) PsSM (Pasoeroan Stoomtram Maatschapij)
- j) PdSM (Probolinggo Stoomtram Maatschapij)
- k) BSM (Bataviasche Stoomtram Maatschapij)
- l) BJS (Babat Jombang Stoomtram Maatschapij)
- m) NIT (Nedeerlands Indische Traweg Maatschapij)

2.1.2 Jaman Penjajahan Jepang

Pada jaman penjajahan Jepang kehidupan perkeretaapian di Indonesia banyak mengalami perubahan. Perubahan tersebut adalah dengan merubah lintas rel rangkap menjadi lintas rel tunggal, lintas rel dengan lebar 1435 mm menjadi 1067 mm, hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan akan rel kereta api dan alat-alat lainnya, yang masih dapat dipakai sampai sekarang. Perubahan penting lainnya pada masa ini adalah dengan diberinya peluang kaum pribumi untuk mengoperasikan kereta api dan menempati jabatan-jabatan penting didalam lingkungan kereta api.

2.1.3 Masa Proklamasi Kemerdekaan

Negara Republik Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada kesempatan tersebut pemerintah Republik Indonesia mengambil alih pimpinan perkeretaapian dipusat maupun di daerah-daerah dari penguasa Jepang. Pengambil alihan tersebut dilakukan dikantor pusat Bandung pada tanggal 28 September 1945. Sejak saat itu perkeretaapian di Indonesia dikuasai oleh Dewan Pimpinan Pusat Kereta Api (DKARI) dan tanggal 28 September dijadikan sebagai hari berdirinya perkeretaapian Indonesia.

2.1.4 Masa Sesudah Proklamasi Kemerdekaan

Setelah Proklamasi Kemerdekaan perkeretaapian di Indonesia mengalami masa dalam perkembangannya yaitu :

- a. Masa perang kemerdekaan
- b. Peleburan DKA menjadi PNKA
- c. Sesudah tahun 1970
- d. Tahun 1999 sampai sekarang

Perkembangan tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Masa Perang Kemerdekaan

Tahun 1945 sampai tahun 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 tersebut dilatar belakangi oleh beberapa peristiwa seperti adanya perundingan diplomatik dan gigihnya perjuangan yang dilakukan oleh rakyat untuk mempertahankan kemerdekaan.

Pada tahun 1949 diadakan perundingan kembali kereta api dari DKARI (Djawatan Kereta Api Indonesia) kepada SS (Staat Spoorwegen) milik Belanda dan pada waktu itu juga diadakan perundingan mengenai status perusahaan-perusahaan swasta. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (2) yang berbunyi “cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”, maka kereta api termasuk perusahaan yang penting bagi negara dan harus dikuasai oleh negara kemudian dikeluarkan pengumuman dari Menteri Perhubungan Tenaga Kerja dan Pekerjaan umum Nomor 2 tanggal 6 Januari 1950 bahwa DKARI (Djawatajn Kereta Api Indonesia) dan SS (Staat Spoorwegen) digabung menjadi satu jawatan dengan nama Djawatan Kereta Api (DKA). Mulai tanggal 6 Januari 1950 semua pegawai DKARI dan SS menjadi Pegawai DKA beserta kekayaannya, hak dan kewajibannya.

b. Peleburan DKA menjadi PNKA

Berdasarkan UU nomor 56 tahun 1957 semua perusahaan kereta api milik swasta menjadi milik pemerintah RI. Pengoperasian kereta api selama dipegang oleh DKA banyak menghadapi permasalahan seperti angkutan yang harus ditampung semakin besar, persediaan alat-alat penambat rel semakin berkurang dan kemunduran kondisi jalan. Dalam rangka penertiban itu maka pemerintah menjelaskan UU Nomor 19 Tahun 1960. berdasarkan Undang-Undang tersebut dan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1963 maka tanggal 25 Mei 1963 DKA dilebur menjadi (Perusahaan Negara Kereta Api) PNKA, yang pelaksanaannya baru dimulai tanggal 1 Januari 1965.

c. Sesudah Tahun 1970

Pada tahun 1970, pemerintah mengeluarkan UU Nomor 9 Tahun 1969 Tanggal 1 Agustus 1969 dengan maksud menyehatkan perusahaan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dan peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 1977, bentuk PNKA (Perusaha Negara Kereta Api) dirubah menjadi PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api). Perkembangan terakhir PJKA dalam rangka pelimpahan sebagian wewenang pemerintah maka dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 1990, PJKA dirubah menjadi PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api). Dengan statusnya yang baru tersebut PERUMKA kemudian sedikit demi sedikit berbenah diri. Selanjutnya sejak awal 1 Juli 1989 mulai berlaku struktur organisasi yang baru dimana PERUMKA terbagai beberapa KAWILU (Kepala Wilayah Usaha) dan wilayah usaha terbagi lagi menjadi beberapa daerah operasi. Terjadinya perubahan struktur organisasi tersebut menjadikan kekuasaan organisasi semakin sempit. Bentuk perusahaan umum kereta api resmi sejak tanggal 30 Oktober 1990.

d. Tahun 1999 sampai sekarang

Pada masa perubahan PJKA menjadi PERUMKA diharapkan semakin membaik dan berkembang dengan pesat. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 1998 tentang penglihan bentuk PERUMKA menjadi persero yang dilandasi dengan surat keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 dan diperkuat dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor 02 tanggal 1 Juni 1999 maka tanggal 9 Juni 1999 PERUMKA berubah status menjadi persero dengan nama PT. KERETA API (Persero).

Dengan perubahan status tersebut peran pemerintah dalam mengelola perusahaan semakin berkurang. Bantuan sebagaimana pernah diberikan kepada PERUMKA tidak lagi dilakukan. Dengan adanya perubahan tersebut beberapa hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan antara lain perusahaan lebih bisa mandiri, lebih berorientasi pada laba agar dapat lebih berkembang. Untuk itu pelayanan harus lebih ditingkatkan, produksi harus lebih efisien dan

perusahaan harus lebih luwes dalam menjalin hubungan dengan swasta melalui sistem kerjasama yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

2.2 Struktur Organisasi

2.2.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Daerah Operasi (DAOP) IX Jember adalah suatu organisasi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) yang berada dibawah direksi PT. Kereta Api (Persero), yang dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) dimana seorang KADAOP bertanggung jawab kepada direksi dan langsung berada di bawah direksi PT. Kereta Api (Persero). Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tampak pada halaman 15 :

PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember. Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan angkutan kereta api, serta merumuskan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan barang. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut dibantu oleh seksi-seksi antara lain:

a. Seksi Administrasi

Seksi administrasi mempunyai tugas pokok menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), pendayagunaan keuangan, penyusunan rencana kerja anggaran tahunan daerah operasi, penyelenggaraan akutansi, melaksanakan kegiatan kerumah tanggaan dan umum serta pelaksanaan pertimbangan dan bantuan hukum.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut seksi administrasi dibantu oleh :

1. Sub Seksi SDM

Bertugas melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengendalian SDM, administrasi dan sistem informasi SDM, pembinaan, pelatihan, sertifikasi dan evaluasi kinerja SDM, serta kerja sama dengan Departemen Tenaga Kerja dalam penyelesaian masalah ketenagakerjaan

2. Sub Seksi Pendayagunaan Keuangan

Bertugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, pengesahan pembayaran gaji pegawai dan non pegawai, pengesahan pembayaran

kepada pihak ketiga, serta penyelesaian dokumentasi analisa dan tata usaha keuangan;

3. Sub Seksi Anggaran Dan Akutansi

Bertugas menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi, melaksanakan rencana dan mengendalikan pelaksanaan anggaran belanja dan pendapatan, memproses akutansi biaya dan pendapatan, persediaan dan aktiva tetap beserta verivikasinya, penyelenggaraan buku besar, serta penyusunan laporan keuangan daerah operasi

4. Sub Seksi Kerumah Tanggaan dan Umum

Bertugas melaksanakan kegiatan protokoler, tata usaha, pengadaan perlengkapan dan keperluan kantor, serta Alat Tulis Kantor (ATK), pencatatan barang-barang inventaris, pengaturan dan pelaksanaan transportasi (*pool mobil*) dan akomodasi perkantoraan, pengurusan wisma/mess, serta pengarsipan surat-menyurat dan peraturan-peraturan

5. Sub Seksi Hukum

Bertugas melaksanakan pertimbangan dan bantuan hukum di dalam dan diluar pengadilan, serta menjadi sumber informasi hukum dan peraturan bagi pegawai

b. Seksi Hiperkes

Tugas pokok dari seksi ini adalah melaksanakan penelitian, pengujian dan pembinaan higiene perusahaan, kesehatan lingkungan kerja dan keselamatan kerja, melaksanakan pengujian SDM, serta melaksanakan pengendalian, pembinaan dan evaluasi kinerja Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) di wilayah daerah operasi.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut seksi hiperkes dibantu oleh :

1. Sub Seksi Hiperkes

Bertugas melaksanakan penelitian, pengujian dan pembinaan higiene perusahaan dan kesehatan (HIPERKES), ergonomi dan psikologis kerja, pengujian kesehatan SDM, serta evalusai kinerja UPK;

2. Sub Seksi Keselamatan Kerja

Bertugas melaksanakan pelatihan dan pembinaan keselamatan kerja, memberikan perlindungan kerja dan pencegahan kecelakaan kerja dari berbagai peralatan, proses dan bahan kerja yang berbahaya, serta menyediakan bahan dan alat keselamatan kerja;

3. Unit Pelayanan Kesehatan

Bertugas melaksanakan pemberian pelayanan kesehatan kepada pegawai dan keluarga yang masih menjadi tanggungannya, khusus pada UPK Jember memberikan tambahan pelayanan kesehatan gigi.

c. Pemeriksa Kas Daerah

Pemeriksaan kas daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan pengaturan jadwal dan mekanisme kerja pra pemeriksaan kas, memimpin pemeriksaan kas stasiun/perbendaharaan kas stasiun/perhentian, kas terminal peti kemas, kas restorka dan kas besar, serta *melaksanakan pemeriksaan diatas kereta api*

Pemeriksaan kas daerah (PKD) Daerah Operasi IX Jember mempunyai tugas pokok mengawasi pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh PKS dan melaksanakan pemeriksaan kas stasiun Pasuruan, Situbondo, Kalibaru, Kalisetail, Rogojampi, Karangasem, Banyuwangi, Temuguruh dan TPK Rambipuji;

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut dibantu oleh :

1. Urusan Tata Usaha

Bertugas melaksanakan penyusunan jadwal pemeriksaan kas stasiun/perbendaharaan kas stasiun/pemberhentian, kas terminal peti kemas, kas restorka dan kas besar, pemeriksaan diatas kereta api, serta melaksanakan penata usahaan;

2. Pemeriksaan Kas Stasiun

Bertugas melaksanakan pemeriksaan kas stasiun/perbendaharaan kas stasiun/perhentian, kas restorka, kas besar dan melaksanakan pemeriksaan diatas kereta, serta menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) sesuai dengan wilayah kerja.

a. PKS 9.A Banyuwangi Baru (Bw), wilayah pemeriksaan meliputi Panarukan, Prajekan, Bonosare, Grujugan, Tamanan, Sukowono,

Ledokombo, Sempolan, Garahan, Mrawan, Glenmore, Sumber wadung, Singojuruh Dan Argopuro;

- b. PKS 9.B Probolinggo (Pb), wilayah pemeriksaan meliputi Rejososo, Grati, Bayeman, Leces, Malasan, Ranuyoso, Randuagung, Bangsalsari, Mangli, Arjoso dan Kotok.

d. Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda)

Humasda mempunyai tugas pokok melaksanakan hubungan masyarakat, penyuluhan di lingkungan perusahaan (internal) dan dengan media masa di luar perusahaan (eksternal).

e. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

Tugas pokok seksi jalan rel dan jembatan ini adalah merumuskan, menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan, serta mengevaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan di wilayah daerah operasi.

Seksi jalan rel dan jembatan ini terdiri dari :

1. Pengawas

a. Pengawas Jalan Rel 9.A Probolinggo (Pb)

Wilayah pengawasannya meliputi UPT resor jalan rel 9.1 Probolinggo dan UPT resor jalan rel 9.2 Jember, beserta distrik jalan relnya;

b. Pengawas Jalan Rel 9.B Kalibaru (Kbr)

Wilayah pengawasannya meliputi UPT resor jalan rel 9.3 Bondowoso dan UPT resor jalan rel 9.4 Kalibaru, beserta distrik jalan relnya;

c. Pengawas Jembatan 9 Jember

Wilayah pengawasannya meliputi UPT resor jembatan 9.1 Probolinggo dan UPT resor jembatan 9.2 Jember

2. Sub Seksi Program

Bertugas melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang, dan jembatan;

3. Sub Seksi Jalan Rel

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang

4. Sub Seksi Jembatan
Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan jembatan
 5. UPT Resort Jalan Rel
Bertugas melaksanakan pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang di wilayah kerjanya dengan dibantu distrik jalan rel;
 6. UPT Resort Jembatan
Bertugas melaksanakan pemeliharaan jembatan di wilayah kerjanya
- f. Seksi Operasi dan Pemasaran
- Seksi operasi dan pemasaran mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan evaluasi kinerja operasi dan pemasaran angkutan penumpang dan barang
1. Pengawas dan seksi operasi pemasaran terdiri dari :
 - a. Pengawas Operasi (WAS OP) 9.A Jember (Jr)
 - b. Pengawas Operasi (WAS OP) 9.B Banyuwangi (Bw)
 - c. Pengawas Sarana Telekomunikasi (WAS OPSARTEL)
 2. Sub seksi operasi teknis dan perjalanan kereta api
Bertugas melaksanakan pengelolaan dan pemantauan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan pengevaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi/telegram maklumat (TEM)
 3. Sub seksi pemasaran angkutan penumpang
Bertugas melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, menganalisis dan melakukan negosiasi tarif, menanggapi dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan;
 4. Sub seksi operasi angkutan barang
Bertugas melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, menganalisis dan melakukan negosiasi tarif, menanggapi dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan.

5. Sub seksi kewanan dan ketertiban

Bertugas pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (diatas kereta api dan di staasiun) dandilingkungan daerah operasi;

UFT Stasiun Di Daerah Operasi 9 Jember Terdiri dari :

Wilayah Pengawasan

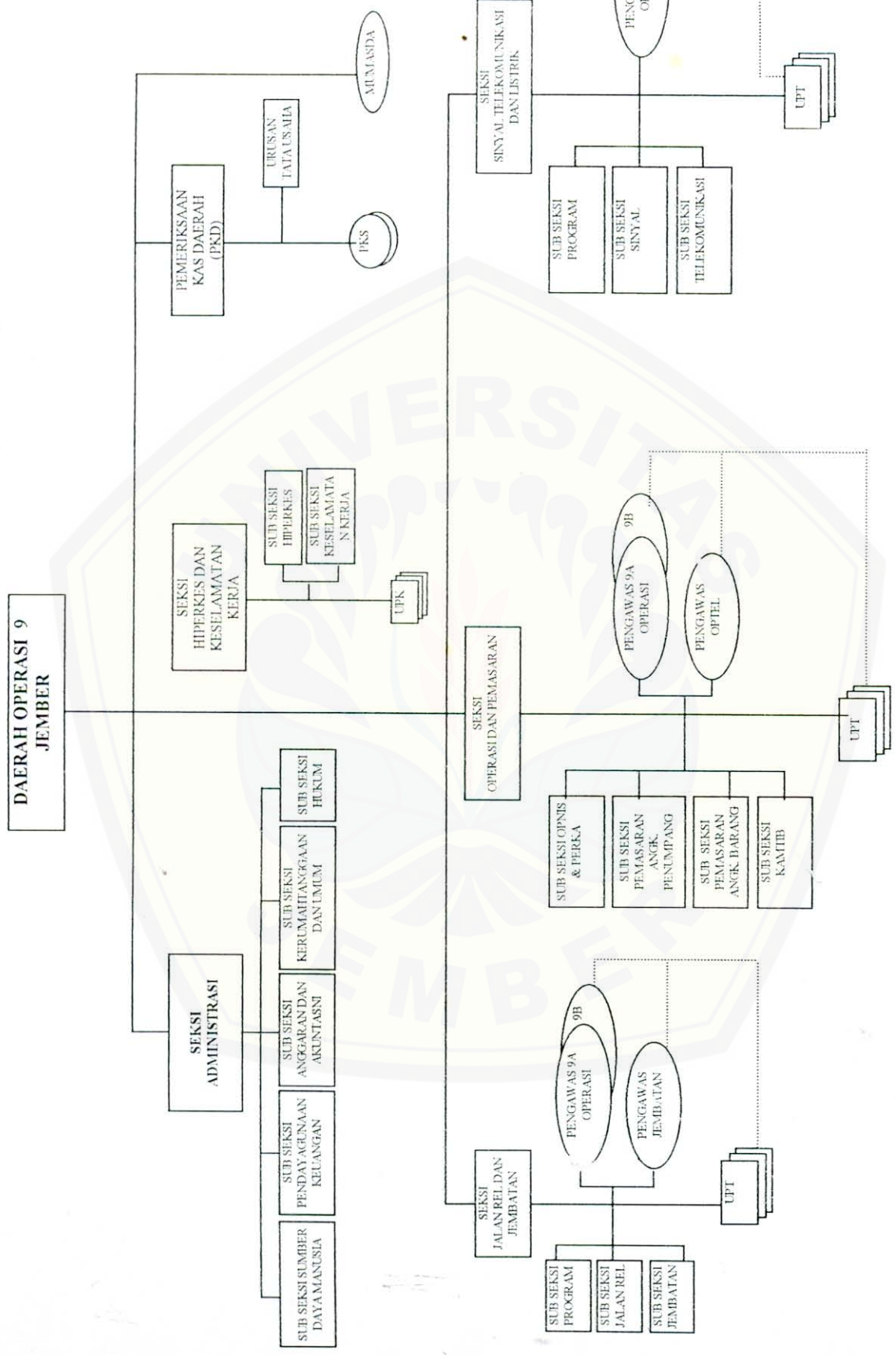
Wilayah Pengawasan

WASOP 9.A Jr

WASOP 9.B Bw

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. Pasuruan (Ps) | 1. Kalisat (Klt) |
| 2. Rejoso (Ro) | 2. Ledokombo (Ldo) |
| 3. Grati (Gi) | 3. Sempolan (Spl) |
| 4. Bayeman (Bym) | 4. Garahan (Grn) |
| 5. Probolinggo (Pb) | 5. Mrawan (Mrw) |
| 6. Leces (Lec) | 6. Kalibaru (Kbr) |
| 7. Malasan (Mls) | 7. Glenmore (Glm) |
| 8. Ranuyoso (Rr) | 8. Sumberwadung (Swd) |
| 9. Klakah (Kk) | 9. Kalisetail (Ksl) |
| 10. Randuagung (Rda) | 10. Temuguruh (Tgr) |
| 11. Jatiroto (Jtr) | 11. Singojuruh (Sgj) |
| 12. Tanggul (Tg) | 12. Rogojampi (Rgp) |
| 13. Bangsalsari (Bss) | 13. Karangasem (Kne) |
| 14. Rambipuji (Rbp) | 14. Argopuro (Ago) |
| 15. Mangli (Mi) | 15. Banyuwangi Baru (Bw) |
| 16. Jember (Jr) | 16. Sukowono (Skw) |
| 17. Arjosio (Aj) | 17. Tamanan (Tmn) |
| 18. Kotok (Ktk) | 18. Grujugan (Grj) |
| | 19. Bondowoso (Bo) |
| | 20. Bonosare (Bns) |
| | 21. Prajekan (Prj) |
| | 22. Situbondo (Sit) |
| | 23. Panarukan (Pnr) |

STRUKTUR ORGANISASI PT. KERETA API (PERSERO) DAOP IX JEMBER



Gambar 1 : Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember
 Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

g. Seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik

Seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik mempunyai tugas pokok merumuskan, menyusun dan melaksanakan program, serta mengevaluasi pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik umum

1. Pengawas Seksi Sinyal Telekomunikasi dan Listrik terdiri dari :

a. Pengawas Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS)

9.A Probolinggo.

b. Pengawas Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS)

9.B jember (jr).9.A probolinggo

2. Sub Seksi Program

Bertugas melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik

3. Sub Sinyal

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan sinyal;

4. Sub Seksi Telekomunikasi dan Sinyal

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan telekomunikasi dan listrik

2.2.2 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember

Struktur Organisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember terdiri dari :

a. Kepala Stasiun

Kepala stasiun bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan jasa angkutan penumpang atau barang dari stasiunnya ke stasiun yang lain atau sebaliknya secara aman cepat, tepat, nyaman, dan lancar serta melaksanakan upaya peningkatan pendapatan bagi pihak perusahaan

b. Wakil Kepala Stasiun

Wakil kepala stasiun mempunyai tugas membantu kepala stasiun dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan pengaturan dari kepala stasiun.

c. Penguasa Perbendaharaan (PBD)

Penguasa Perbendaharaan (PBD) stasiun bertugas melaksanakan penerimaan, penyimpanan, mengeluarkan uang baik pendapatan maupun biaya

untuk keperluan dinas dan mempertanggung jawabkan, serta menerima dan menyetorkan pendapatan dan melaksanakan proses akuntansinya.

d. Tata Usaha

Tata Usaha (TU) bertugas melaksanakan penatausahaan dan membantu melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan administrasi

e. Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA)

Pemimpin Perjalan Kereta Api (PPKA) bertugas mengatur keluar masuknya kereta api, sekaligus menangani laporan perjalanan kereta api.

f. Kondektur (KDR)

Kondektur bertugas memeriksa karcis diatas kereta api dan mengembalikan karcis di pintu masuk atau keluar peron terhadap penumpang yang naik atau turun dari kereta api

g. Pelaksanan

Bagian pelaksann ini terdiri dari :

1.) Portir

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

2.) Prami

Penjual karcis (prami) bertugas menjual karcis dan melaksanakan pembukuan serta memberikan pelayanan informasi kepada penumpang

3.) Penjaga Jalan Lintas

Penjaga jalan lintas adala orang yang bertanggung jawab/untuk menjaga pintu perlintasan kereta api

4.) Cleaning Service

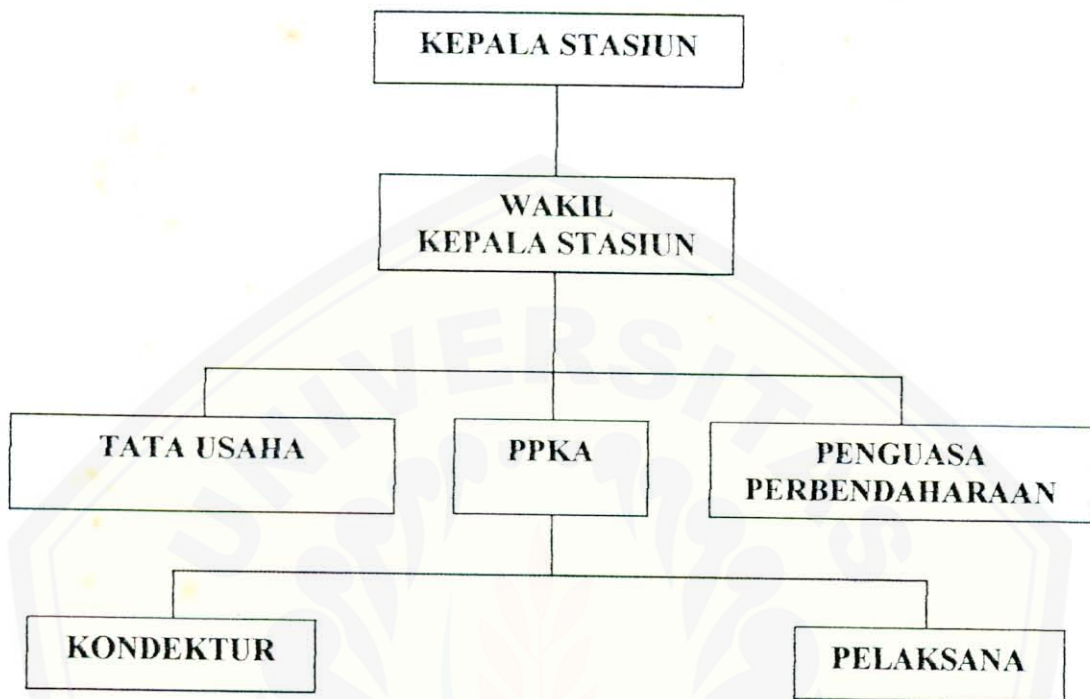
Cleaning service adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan di stasiun

5.) Tukang Wesel

Tukang wesel adalah orang yang mengantarkan surat atau wesel ke kantor DAOP

Untuk lebih jelasnya struktur orgnisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember dapat dilihat gambar berikut.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. KERETA API STASIUN JEMBER**



Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Stasiun Jember
Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

2.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

2.3.1 Visi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Visi merupakan arah kemana organisasi harus menuju. Adapun visi dari PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember adalah “Terwujudnya Kereta Api Sebagai Pilihan Utama Jasa Transportasi Yang Mengutamakan Keselamatan, Kenadalan, Serta Pelayanan”.

Penekanan pada kata “*pilihan utama*” mempunyai arti bahwa sepanjang kereta api masih menyediakan tempat duduk calon penumpang tidak akan memilih jasa transportasi yang lain.

2.3.2 Misi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Untuk mewujudkan kondisi yang termaksud dalam visi, PT. Kereta Api (Persero) menetapkan misinya. Adapun misi dari PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember adalah “Mewujudkan jasa pelayanan transportasi massal dengan

menghasilkan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan penugasan pemerintah, tingkat keselamatan dan pelayanan yang semakin tinggi dan penyelenggaraan semakin efisien”.

2.4 Lokasi Dan Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

2.4.1 Lokasi PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Dalam penempatan lokasi perusahaan tentu berdasarkan atas pertimbangan yang cermat terhadap faktor yang mempengaruhi penempatan lokasi perusahaan mempunyai peranan penting terhadap berhasil atau tidaknya operasi perusahaan. Lokasi perusahaan dibedakan menjadi dua pengertian yaitu :

a. Tempat Kedudukan Perusahaan

Tempat kedudukan perusahaan adalah tempat dimana perusahaan itu berada.

b. Tempat Kediaman Perusahaan

Tempat kediaman perusahaan adalah tempat dimana perusahaan itu melakukan aktifitasnya.

PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember berkedudukan di daerah Kota Administratif Jember, tepatnya di Kecamatan Patrang, Kelurahan Jember Lor. Sedangkan kediaman PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember adalah di Jalan Dahlia No. 2 Jember.

2.4.2 Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Luas wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember meliputi Banyuwangi sampai sinyal masuk stasiun Pasuruan dan utara sampai stasiun Panarukan yang terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Lintas Raya

Lintas raya ini terdiri dari sinyal pertama masuk stasiun Pasuruan-Jember sampai stasiun Banyuwangi ditambah lintasan baru Klabat sampai stasiun Banyuwangi Baru.

b. Lintas Cabang

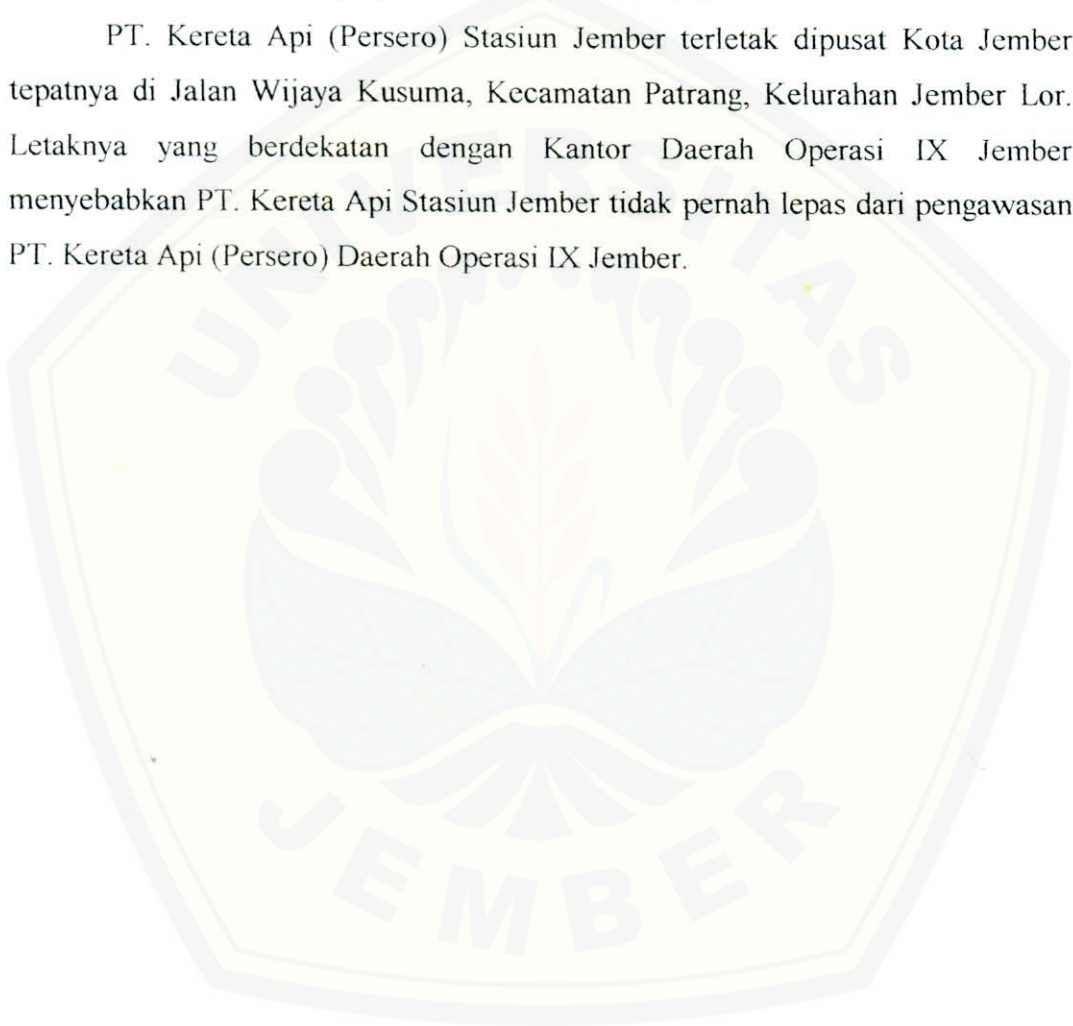
Lintas cabang yang masih beroperasi adalah stasiun Kalisat-Panarukan sampai stasiun Situbondo. Luas wilayah Daerah Operasi PT. Kereta Api (Persero)

Daop IX Jember meliputi 209.652 km lintas raya dan 222.525 km lintas cabang, sedangkan panjang jalan rel kereta api kurang lebih 340,5 km.

Untuk lebih jelasnya, peta jaringan rel PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasional IX Jember, dapat dilihat pada lampiran 12.

2.5 Lokasi PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Jember

PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Jember terletak dipusat Kota Jember tepatnya di Jalan Wijaya Kusuma, Kecamatan Patrang, Kelurahan Jember Lor. Letaknya yang berdekatan dengan Kantor Daerah Operasi IX Jember menyebabkan PT. Kereta Api Stasiun Jember tidak pernah lepas dari pengawasan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.



III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Program kegiatan Praktek Kerja Nyata merupakan program yang wajib dilaksanakan oleh seluruh Mahasiswa Diploma III Pariwisata untuk menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata sebagai persyaratan kelulusan guna mendapat gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata serta menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dengan terjun langsung pada perusahaan, baik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember dan PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Jember sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kegiatan ini berlangsung selama satu bulan dimulai dari tanggal 1 Maret sampai dengan 31 Maret 2004. Adapun rincian kegiatan selama Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

Minggu I, Tanggal 1 Maret – 5 Maret

1. Perkenananan dengan Bapak Soetojo selaku Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember dan beberapa staf karyawan
2. Menerima penjelasan dari karyawan tentang laporan pembukuan empat harian Daerah Operasi IX Jember dan laporan empat harian berdasarkan kelas kereta api
3. Membantu mengisi laporan pembukuan empat harian Daerah Operasi IX Jember
4. Membantu mengisi laporan empat harian berdasarkan kelas kereta api

Minggu II, Tanggal 8 Maret – 12 Maret

1. Membantu mengisi laporan pembukuan empat harian Daerah Operasi IX Jember
2. Membantu mengisi laporan empat harian berdasarkan kelas kereta api
3. Membaca buku yang berkaitan dengan perekertaapian

Minggu III, Tanggal 15 Maret – 19 Maret

1. Pengenalan Terhadap Lingkungan Stasiun Kereta Api Jember

2. Perkenalan dengan Bapak Nono Tjahyono selaku Kepala Stasiun Jember dan beberapa staf karyawan
3. Menerima penjelasan dari prami tentang tata cara penjualan karcis
4. Menerima penjelasan tentang jenis-jenis karcis dan cara pembukuannya
5. Menerima penjelasan tentang cara pengisian laporan harian karcis dan laporan empat harian karcis
6. Membantu prami melayani penjualan karcis kepada penumpang dengan didampingi oleh prami

Minggu IV, Tanggal 23 Maret – 26 Maret

1. Membantu prami melayani penjualan karcis kepada penumpang dengan didampingi oleh prami
2. Membantu memberikan informasi kepada penumpang maupun calon penumpang yang membutuhkan informasi
3. Membantu mengisi laporan harian karcis
4. Membantu mengisi laporan empat harian karcis
5. Melihat dan mempelajari sistem pelayanan di stasiun jember

Minggu V, Tanggal 29 Maret – 31 Maret

1. Melakukan tanya jawab dengan kepala humas PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember
2. Melakukan tanya jawab dengan Wakil Kepala Stasiun PT. Kereta Api Stasiun Jember
3. Meminta data-data yang dibutuhkan di Stasiun Jember dan di kantor Daop XI Jember, sekaligus pelaksanaan Praktek Kerja Nyata berakhir.

3.2 Pengertian Kepariwisataan

Pariwisata adalah masalah perpindahan tempat, dari tempat kediaman wisatawan ke tempat tujuan wisata. Semua usaha dibidang pariwisata pada hakikatnya adalah usaha-usaha yang mutlak perlu agar wisatawan meninggalkan tempat kediamannya dan pergi ketempat tujuan perjalannya (Soekadijo, 2000 : 22) Sedangkan wisatawan itu sendiri adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya, atau hanya

untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya (Soekadijo, 2000 : 3). Kepariwisataaan adalah suatu lingkup usaha yang terdiri atas berbagai komponen usaha termasuk didalamnya angkutan udara, kapal-kapal pesiar, kereta api, agen-agen penyewaan mobil, biro perjalanan, penginapan, restoran dan pusat-pusat konvensi (Sofjan Jusuf, 1997 : 6).

Dalam mengadakan kegiatan perjalanan seorang wisatawan tentunya mempunyai tempat tujuan. Menurut Soekadijo (2000 : 198) Daerah Tujuan Wisata adalah suatu daerah dimana terdapat sejumlah atraksi wisata, dimana telah dibangun akomodasi kepariwisataan seperti hotel dan restoran, dan telah tersedia angkutan wisata yang akan mengangkut wisatawan dari daerah asalnya. Salah satu contoh angkutan wisata tersebut adalah kereta api. Menurut Pendit (1999 : 97) kereta api merupakan pengangkutan dapat untuk jarak jauh dalam bidang pariwisata. Pengangkutan dengan kereta apilah yang paling banyak diuntungkan oleh pariwisata, lebih-lebih didalam suatu negeri dimana obyek-obyek pariwisata banyak terdapat dalam jarak dan lingkungan yang dihubungkan oleh lalu lintas berbagai negeri yang mendambakan industri pariwisata sebagai salah satu penghasilan pendapatan. Sebagai angkutan perjalanan jarak jauh harus berhenti selama beberapa waktu ditempat yang telah ditentukan yang disebut dengan stasiun. Selain sebagai tempat pemberhentian stasiun juga berfungsi sebagai tempat diawali dan diakhirinya suatu kegiatan perjalanan.

3.3. Konsep Pelayanan

Dalam industri jasa pelayanan terdapat lima karakteristik yang dapat digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Menurut Zulian Yamit (2001 : 10) kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam pelayanan bagian yang paling rumit adalah kualitas yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen bervariasi dari konsumen yang lain. Begitu pula halnya dengan PT. Kereta Api sebagai perusahaan yang bergerak disektor jasa pelayanan. Untuk memenuhi harapan-harapan pelanggannya atau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa kereta api maka perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas (*servis quality*). Terdapat dua konsep dalam pelayanan yang berkualitas menurut Zulian Yamit(2001 :23) antara lain :

a. *Service Triangle*

Service Triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antar perusahaan dengan pelanggan. Model ini terdiri dari 3 elemen yaitu :

1. Strategi Pelayanan (*Service Startegi*)
Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.
2. Sumberdaya Manusia Yang Memberikan Pelayanan (*Service People*)
Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Untuk itu perusahaan harus pula memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi.
3. Sistem Pelayanan (*Service Sistem*)
Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

b. *Total quality sevice*

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (*stakeholders*), yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik. Pelayanan mutu terpadu ini memiliki elemen yang terdiri dari :

1. *Market and customer research* adalah penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, demografis, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
2. *Strategi formulation* adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas pada pelanggan sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan bahkan dapat meraih pelanggan baru
3. *Education, training and comunication* adalah tindakan untuk meningkatkan kualitas SDM agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan
4. *Procces impovenment* adalah desain ulang berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan.
5. *Assessment, measurement and feedback* adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Penilaian ini menjadi dasar informasi balik kepada karyawan tentang proses pelayanan apa yang perlu diperbaiki, kapan harus diperbaiki dan dimana harus diperbaiki

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan dan merupakan tujuan dari pelayanan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan akan cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari.

Menurut Zulian Yamit (2001 :94) untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan tahapan sebagai berikut :

1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan
Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. .
2. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli
Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.
3. Membangun citra perusahaan
Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.
4. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan

Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

3.4. Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan

3.4.1 Pelayanan di PT. Kereta Api Stasiun Jember

PT. Kereta Api Stasiun Jember sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan menyediakan pelayanan sebagai bukt langsung (*tangibles*) atas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan tersebut antara lain :

1. Pelayanan loket

Loket penjualan karcis di stasiun jember terdiri dari tiga loket antara lain :

a) Loket 1 dan loket 3

Loket ini digunakan untuk penjualan karcis secara langsung

b) Loket 2

Loket ini digunakan untuk pemesanan karcis (*reservation*)

Loket tidak hanya berfungsi sebagai tempat penjualan karcis saja, tetapi disini loket juga berfungsi sebagai tempat atau pusat informasi bagi penumpang maupun calon penumpang. Karena di stasiun jember ini tidak ada bagian khusus untuk pelayanan informasi. Bagi calon penumpang maupun penumpang yang ingin mendapat informasi tentang jadwal dan tarif kereta api sesuai dengan tujuan dapat melihat di papan informasi. Adapun jadwal perjalanan dan tarif kereta api stasiun jember dapat dilihat pada tabel di halaman 27.

Namun kebanyakan dari penumpang maupun calon penumpang tidak puas dengan informasi tersebut sehingga mereka biasanya masih bertanya kepada petugas atau penjual karcis (*prami*) yang ada diloket. Hal ini dapat mengganggu pelayanan penjualan karcis, sehingga menimbulkan antrian. Bagi calon penumpang ataupun keluarga yang ikut menunggu disediakan tempat duduk yang cukup nyaman untuk menunggu.

Tabel 1. Jadwal Perjalanan dan Tarif Kereta Api Stasiun Jember.

| NO | NAMA KERETA API | JAM BRK | TUJUAN | JAM DAT | EKS | TARIF | | | EKONOMI | |
|----|---------------------|---------|-------------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|------|
| | | | | | | DEWASA | ANAK | BISNIS | DEWASA | ANAK |
| 1 | MUTIARA TIMUR MALAM | 00.30 | SURABAYA | 03.57 | 45.000 | 30.000 | 24.000 | | | |
| 2 | MUTIARA TIMUR MALAM | 01.25 | BANYUWANGI | 04.25 | 35.000 | 20.000 | 20.000 | | | |
| | | | DENPASAR | | 63.000 | 48.000 | 48.000 | | | |
| 3 | LOGAWA | 05.00 | SURABAYA | 08.57 | | | | 20.000 | 16.000 | |
| | | | PURWOKERTO | 18.31 | | | | 44.000 | 35.500 | |
| 4 | TAWANG ALUN | 07.57 | MALANG | 12.00 | | | | 19.000 | | |
| 5 | SRI TANJUNG | 08.41 | SURABAYA | 12.37 | | | | 18.000 | 14.500 | |
| | | | LEMPUYANGAN | 19.16 | | | | 31.000 | 25.000 | |
| 6 | MUTIARA TIMUR SIANG | 11.34 | SURABAYA | 14.57 | 45.000 | 30.000 | 24.000 | | | |
| 7 | MUTIARA TIMUR SIANG | 12.56 | BANYUWANGI | 15.23 | 35.000 | 20.000 | 20.000 | | | |
| | | | DENPASAR | | 63.000 | 48.000 | 48.000 | | | |
| 8 | BLAMBANGAN | 06.56 | BANYUWANGI | 10.06 | | | | 4.500 | 3.500 | |
| 9 | PANDANG WANGI | 14.30 | BANYUWANGI | 17.50 | | | | 4.500 | 3.500 | |
| 10 | BLAMBANGAN | 16.27 | PROBOLINGGO | 18.45 | | | | 4.000 | 3.000 | |
| 11 | TAWANG ALUN | 17.29 | BANYUWANGI | 20.08 | | | | 4.500 | 3.500 | |
| 12 | SRI TANJUNG | 18.47 | BANYUWANGI | 21.23 | | | | 14.000 | 14.000 | |
| 13 | LOKAL | 06.30 | PANARUKAN | 10.02 | | | | 2.000 | 1.500 | |
| 14 | LOKAL | 16.00 | KALIBARU | 17.40 | | | | 3.500 | 2.500 | |

Sumber : PT. Kereta Api Stasiun Jember

2. Pelayanan Parkir

Tempat untuk parkir terletak tepat di depan stasiun yang cukup luas dan dapat menampung kendaraan roda dua maupun roda empat. Untuk menata dan mengatur kendaraan agar rapi terdapat juga juru parkir. Namun dengan diletakkannya tempat parkir dapat di depan stasiun dapat mengurangi nilai keindahan.

3. Penyediaan Ruang Tunggu

Ruang tunggu digunakan oleh penumpang yang menunggu keberangkatan perjalanan. Untuk kelas ekonomi dan bisnis disediakan tempat duduk berderet diperon, dan untuk kelas eksekutif disediakan ruang tunggu tersendiri dengan fasilitas sofa, televisi, dan ruangan ber AC.

4. Penyediaan Kebutuhan Lain Yang Berkaitan Dengan Kepentingan Pelanggan

Masyarakat pengguna jasa atau pelanggan tentunya membutuhkan fasilitas pelayanan lain, selain yang telah disebutkan diatas. Fasilitas tersebut meliputi :

a. Toilet

Disediakan toilet umum untuk memenuhi kebutuhan dan demi kenyamanan pelanggan.

b. Wartel

Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam hal telekomunikasi.

c. Rumah Makan dan Toko Makanan

Menyediakan beberapa jenis menu makanan dan minuman, serta berbagai makanan ringan.

5. Adanya petugas POLSUSKA (Polisi Khusus Kereta Api)

Polsuska merupakan bentuk pelayanan dari stasiun jember untuk mengatur dan menjaga keamanan, keselamatan dan ketertiban calon penumpang termasuk barang bawaan milik penumpang, selain itu juga melaksanakan pengusutan dan penyelidikan terhadap tindak kejahatan yang terjadi di stasiun.

6. Pelayanan Keterlambatan Kereta Api (*Service Recovery*)

Service recovery dimaksudkan untuk memberikan pelayanan tambahan diluar tuslah kepada para penumpang kereta api tertentu disebabkan terjadinya kelambatan kereta api. Sedangkan tujuan *service recovery* adalah untuk memberikan kompensasi pelayanan tambahan kepada penumpang akibat terjadinya kelambataan kereta api tertentu melampaui batas toleransi dalam rangka menjaga citra PT. Kereta Api (Persero).

Service recovery diberlakukan kepada penumpang kereta api bertuslah dengan waktu perjalanan lebih dari 5 (lima) jam yang mengalami kelambatan di stasiun awal pemberangkatan dan atau dalam waktu perjalanan dengan ketentuan masih memerlukan waktu perjalanan minimal 3 (tiga) jam menjelang stasiun tujuan akhir.

Service Recovery diberikan kepada penumpang kerera api tertentu dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Untuk kereta api kelas argo dan kelas satwa yang mengalami kelambatan lebih dari 3 (tiga) jam.
- 2) Untuk kereta api kelas campuran yaitu kelas eksekutif dan kelas bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari $3\frac{1}{2}$ (tiga setengah) jam.
- 3) Untuk kereta api kelas bisnis yang mengalami kelambatan lebih dari 4 (empat) jam.

7. Pelayanan Angkutan Wisata

PT. Kereta Api Stasiun Jember dalam melayani angkatan perjalanan menyediakan pelayanan khusus bagi rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Pelayanan khusus dalam angkutan wisata ini direalisasikan dengan memberikan tarif khusus bagi rombongan yang ingin melaksanakan.

perjalanan wisata dengan menggunakan jasa kereta api. Stasiun sebagai pihak pelaksana hanya menyediakan gerbong dan mengurus tiket saja, tetapi dalam pelayanan paket wisata kereta api, PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember menyediakan tarif khusus. Untuk mendapatkan pelayanan angkutan wisata tersebut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Rombongan adalah anggota perkumpulan yang diatur oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan dalam lapangan, keagamaan, sosial, kesenian, ilmu pengetahuan, keolahragaan, wisata dan sebagainya.
 - 2) Rombongan mendapat tarif reduksi A. tarif ini dapat diperoleh dengan mengajukan surat permintaan kepada Kadaop PT. Kereta Api (Persero) melalui Kepala Stasiun, pemberangkatan 10 hari sebelumnya dilengkapi dengan keterangan lengkap. Permintaan harus disertai uang tanggungan sebesar 20 % dari bea yang akan diperhitungkan dengan bea sesungguhnya apabila permintaan ditarik kembali uang tanggungan menjadi milik perusahaan.
 - 3) Perjalanan seluruhnya harus dilakukan bersama-sama.
 - 4) Kepada penumpang rombongan diberikan karcis bentuk No.245 dan bentuk No.246.
 - 5) Peserta paling sedikit terdiri dari 20 orang dewasa.
 - 6) Perubahan tanggal atau jam keberangkatan karcis pesanan hanya dapat dilaksanakan satu kali dan paling lambat 1 hari sebelum hari pemberangkatan. Pengajuan atau penundaan karcis pesanan dibatalkan dengan bentuk nomer 239 dipotong bea pesanan, selanjutnya dibuatkan kembali karcis yang baru. Dan sebagai bukti nomer karcis pesanan baru ditulis bentuk 239.
8. Penyediaan Lori Agrowisata

Penyediaan Lori Agrowisata merupakan produk Daerah Operasi IX Jember untuk melayani perjalanan wisata dengan menikmati keindahan panorama sepanjang \pm 35 km dari stasiun Kalibaru sampai dengan stasiun Garahan. Dengan keindahan panorama disepanjang perjalan dan udara yang sejuk akan memberikan pengalaman yang mengesankan apalagi dengan kecepatan lori yang hanya

mencapai 20 km/jam akan menambah kesempatan dalam menikmati keindahan bahkan bisa lebih leluasa dalam mengambil gambar disepanjang perjalanan. Keindahan panorama disepanjang perjalanan meliputi :

- 1) Jalan kereta api yang naik turun dan berliku-liku
- 2) 2 buah terowongan dengan panjang 90 m dan 790 m
- 3) 7 buah jembatan, jembatan terpanjang 178 m dengan kedalaman 43 m

Lori Agrowisata terdiri dari 2 lori, dimana 1 lori berkapasitas 8 orang. Namun Lori Agrowisata ini tidak banyak dikenal orang karena kurangnya promosi. Sehingga hanya dari kalangan orang perkeretaapian saja yang tahu tentang Lori Agrowisata ini.

3.4.2 Standar Pelayanan PT. Kereta Api Stasiun Jember.

Dalam memberikan pelayanan, PT. Kereta Api Stasiun Jember sebagai perusahaan yang bergerak disektor pelayanan harus memperhatikan kualitas SDM yang memberikan pelayanan (*service people*), karena dari pelayanan inilah masyarakat pengguna jasa akan menilai atas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan maka bukan tidak mungkin pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut diatas PT. Kereta Api Stasiun Jember menetapkan standar pelayanan atau etika pelayanan dan etika penampilan sebagai berikut :

a. Etika Pelayanan

Adapun etika pelayanan yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

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

b. Etika Penampilan

Penampilan sangat dibutuhkan bagi seorang petugas pelayanan. Adapun etika penampilan yang harus dipatuhi dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Wajah harus cerah, percaya diri dan berpenampilan menarik.
- 2) Memperhatikan masalah bau badan, nafas tidak sedap dan parfum yang menyengat.
- 3) Rambut berwarna alami dan tatanan rapi sehingga telinga terlihat.
 - a. Wanita harus pendek 2 cm diatas bahu
 - b. Pria harus dipotong pendek diatas krah baju dan tersisir rapi
- 4) Buiu hidung tidak boleh panjang.
- 5) Berias diri secukupnya.
- 6) Tidak berkuku panjang.
- 7) Tidak merokok dan bergurau sewaktu bertugas.
- 8) Tidak berbicara keras, kasar dan ketus dalam menghadapi pelanggan atau sesama rekan kerja.
- 9) Dilarang bermain judi.
- 10) Dilarang minum-minuman keras atau alkohol.
- 11) Tidak mengenakan pakaian seragam dinas diluar dinas.

3.4.3 Pelaksanaan Pelayanan Penjualan Karcis

Pelayanan penjualan karcis dilakukan diloket yang dibuka satu jam sebelum keberangkatan atau dibuka lebih awal sesuai dengan jumlah calon penumpang yang akan membeli karcis. Jika calon penumpang banyak maka loket dapat dibuka lebih awal. Sebelum loket dibuka, prami terlebih dahulu harus menyiapkan karcis yang akan dijual, kemudian mencatat nomor awal karcis dari masing-masing tujuan serta menyiapkan uang kembali. Dalam pencatatan nomor karcis harus teliti begitu pula dalam penjualan karcis. Tidak hanya ketelitian tetapi dibutuhkan juga kecermatan dan kesigapan dalam penjualan karcis sebab jika terjadi kesalahan maka kerugian ditanggung oleh prami itu sendiri, namun prami dipermudah dengan bantuan komputer walaupun resiko tetap ada.

Pelaksanaan penjualan karcis dilakukan dengan dua cara yaitu penjualan karcis secara langsung dan penjualan karcis dengan cara pemesanan. Adapun pelaksanaan penjualan karcis tersebut adalah sebagai berikut :

a. Penjualan Karcis Secara Langsung

Dalam proses penjualan karcis secara langsung tamu ditanya terlebih dahulu tujuannya, kelas kereta api, untuk berapa orang (dewasa atau anak-anak) kemudian uang diminta baru setelah itu karcis diberi cap basah atau cap kering yaitu cap yang berisikan tanggal pemberangkatan kereta api. Setelah itu baru karcis diberikan kepada calon penumpang. Pemberian cap basah atau cap kering ini berlaku untuk karcis jenis edmonson dan karcis jenis pasepartus, karcis ini hanya berlaku untuk satu orang. Untuk karcis yang dicetak dengan komputer tidak perlu diberi cap basah atau cap kering karena pengisiannya sudah lengkap termasuk nama penumpang dan nomor tempat duduk, selain itu karcis jenis ini tidak hanya berlaku untuk satu orang saja tetapi bisa lebih dari satu orang. Untuk lebih jelasnya contoh-contoh karcis tersebut dapat dilihat pada lampiran 8. Bilamana terjadi kesalahan dalam pemberian tanggal maka karcis harus dibatalkan , tetapi jika kesalahan baru diketahui setelah kereta berangkat maka harus diberitahukan kepada kondektur yang bertugas.

Setiap karcis memiliki tarif yang berbeda-beda. Adapun jenis tarif yang berlaku di stasiun Jember adalah sebagai berikut :

a. Tarif Umum

Tarif umum yaitu tarif yang berlaku bagi penumpang dewasa dan anak usia 10 tahun atau lebih.

b. Tarif Reduksi

Tarif reduksi adalah tarif khusus bagi para calon penumpang yang mendapat potongan . adapun jenis dari tarif reduksi ini ada sembilan macam, antara lain :

1. Tarif Reduksi (a)

Yaitu tarif reduksi yang dapat diberikan kepada :

a.) Rombongan

Yang dimaksud dengan rombongan adalah anggota perkumpulan yang diatur oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan dalam lapangan

keagamaan, sosial, kesenian dan sebagainya. Penumpang-penumpang yang bisa digolongkan sebagai rombongan jika jumlah penumpang lebih dari 20 orang dewasa. Contoh karcis rombongan dapat dilihat pada lampiran 9.

b.) Pengunjung Kongres

Yang dimaksud dengan pengunjung kongres adalah peserta yang menghadiri kongres yang diakui sah atau dapat izin dari pemerintah.

Tarif reduksi a ini hanya berlaku untuk kereta api kelas ekonomi.

2. Tarif Reduksi (b)

Tarif reduksi b ini dapat diberikan kepada :

Transmigrasi umum yang diberangkatkan dari Jawa. Tarif reduksi b ini hanya berlaku dalam kelas ekonomi dan dengan jumlah peserta transmigrasi paling sedikit 20 orang dewasa dan perjalanan seluruhnya dilakukan bersama-sama.

3. Tarif Reduksi (c)

Tarif reduksi c ini dapat diberikan kepada :

a.) Anak yang berumur 3 tahun atau lebih tapi kurang dari 10 tahun dan anak berumur kurang dari 3 tahun tapi mengambil tempat duduk sendiri. Tarif reduksi anak ini, hanya berlaku dalam kereta api kelas bisnis dan ekonomi.

b.) Wartawan yang memiliki kartu pers. Tarif reduksi bagi wartawan hanya berlaku dalam kelas kereta api bisnis dan ekonomi.

c.) Anggota PMI yang sedang menjalankan tugas. Tarif reduksi bagi anggota PMI hanya dapat berlaku pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi.

d.) Anggota ABRI

Yang dimaksud dengan anggota ABRI adalah anggota TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut, TNI Angkatan Udara dan Anggota Polisi Republik Indonesia yang bepergian atas biaya sendiri. Untuk mendapatkan tarif reduksi, anggota ABRI harus memakai seragam,

bagi keluarga harus membayar penuh. Tarif reduksi ini hanya berlaku pada kereta api kelas ekonomi.

e.) Anggota Pramuka

Tarif reduksi c dapat diberikan pada anggota pramuka, pemimpin pramuka, andalan, anggota pengurus besar, dan sebagainya yang mendapat surat perintah perjalanan dinas untuk urusan pramuka. Tarif reduksi ini hanya berlaku dalam kereta api kelas ekonomi.

f.) Transmigrasi ABRI yang beranggotakan paling sedikit 20 orang dewasa dan hanya berlaku dalam kereta api kelas ekonomi.

4. Tarif reduksi anggota angkatan '45 Republik Indonesia, veteran pejuang kemerdekaan, Republik Indonesia diberi potongan 30% dari tarif murni kereta api. Tarif reduksi ini dapat diberikan dalam semua kereta api, baik itu kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi.

5. Tarif reduksi penumpang lanjut usia

Yang dimaksud penumpang lanjut usia adalah penumpang yang berusia diatas 60 tahun. Bagi para lanjut usia diberikan potongan 20% dari tarif murni dan berlaku untuk semua kereta api dalam kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

6. Tarif reduksi pensiunan PT. Kereta Api (Persero) dan istri atau suami

Tarif reduksi yang diberikan sebesar 30% dari tarif murni. Tarif reduksi ini berlaku untuk semua kereta api dalam kelas eksekutif dan bisnis.

7. Tarif reduksi pegawai aktif dan keluarga

Bagi pegawai kereta api yang masih aktif termasuk keluarga (istri atau suami dan anak) mendapatkan potongan sebesar 50% dari tarif dasar murni. Tarif dasar ini berlaku untuk semua kereta api dalam kelas eksekutif dan bisnis.

8. Tarif Reduksi (d)

Tarif reduksi d ini merupakan Kartu Trayek Bulanan (KTB) yang dapat diberikan kepada :

- a) Pegawai Negeri, Pegawai Perusahaan Negara, ABRI, dan Mahasiswa

- b) Pegawai Perusahaan Swastā (CV, firma, yayasan, dan lain-lain) dan pengunjung kursus yang bepergian secara rutin.
- c) Kartu trayek bulanan ini hanya berlaku pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi dengan jarak tempuh paling tinggi 180 km. Kartu trayek bulanan hanya dapat digunakan dua kali dalam sehari yaitu perjalanan pulang dan pergi.
9. Tarif Reduksi (e)

Tarif reduksi e ini berupa Kartu Langganan Sekolah (KLS) yang hanya dapat diberikan kepada murid-murid sekolah dasar dan sekolah lanjutan yang belum mempunyai pendapatan atau penghasilan sendiri. Tarif reduksi ini hanya berlaku untuk kereta api kelas ekonomi dengan jarak tempuh paling tinggi 100 km.

b. Penjualan Karcis Dengan Cara Pemesanan

Pemesananan karcis dapat dilakukan 7 hari sampai 3 jam sebelum keberangkatan. Untuk calon penumpang yang ingin memesan karcis diminta untuk mengisi formulir pemesanan karcis, tetapi biasanya jarang digunakan karena jangka waktu pemesanannya tidak lama sehingga karcis langsung diberikan kepada calon penumpang. Untuk lebih jelasnya contoh formulir pemesanan karcis dapat dilihat pada lampiran 7.

Untuk penjualan karcis dengan cara pemesanan dikenakan bea pesan. Besarnya bea pesan tergantung dari kelas kereta api yaitu :

Tabel 2. Bea Pesan Karcis

| No | Kelas | Bea pesan |
|----|-----------|------------|
| 1 | Eksekutif | Rp. 2000,- |
| 2 | Bisnis | Rp. 1500,- |
| 3. | Ekonomi | Rp. 1000,- |

Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Jika terjadi perubahan atau penundaan keberangkatan maka pemesan karcis harus memberitahukan kepada pihak stasiun selambat-lambanya sehari sebelum keberangkatan dengan dikenakan bea administrasi. Besarnya bea administrasi dari tiap kelas tidak sama yaitu :

Tabel 3. Bea Administrasi Perubahan Keberangkatan Untuk Karcis Pesanan

| No | Kelas | Bea administrasi |
|----|-----------|------------------|
| 1 | Eksekutif | Rp. 10.000,- |
| 2 | Bisnis | Rp. 6000,- |
| 3. | Ekonomi | Rp. 2000,- |

Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember

Dengan pelayanan yang disediakan oleh PT. Kereta Api Stasiun Jember tersebut diharapkan dapat meningkatkan volume penumpang. Untuk lebih jelasnya data volume penumpang PT. Kereta Api Stasiun Jember tahun 1998 – 2003 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Data Volume Penumpang Pada PT. Kereta Api Stasiun Jember

| No | Tahun | Volume penumpang |
|----|-------|------------------|
| 1 | 1998 | 396.676 |
| 2 | 1999 | 440.520 |
| 3 | 2000 | 489.326 |
| 4 | 2001 | 492.072 |
| 5 | 2002 | 371.579 |
| 6 | 2003 | 303.550 |

Sumber : PT. Kereta Api (persero) Daop IX Jember

Berdasarkan tabel 2. volume penumpang PT. Kereta Api Stasiun Jember tahun 1998-2001 mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan meningkatnya kepercayaan masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan kereta api sebagai sarana transportasi, yang tidak hanya dipengaruhi dengan tersedianya fasilitas fisik sebagai bukti langsung (*tangibles*) tetapi juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*). Pada tahun 2002 – 2003 volume penumpang pada PT. Kereta Api Stasiun Jember mengalami penurunan. Menurunnya tingkat volume penumpang ini disebabkan sedikitnya masyarakat yang bepergian dengan menggunakan jasa kereta api dan menurunnya kepercayaan masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan jasa transportasi kereta api.

3.4.4 Analisis SWOT

a. Kekuatan (*Strength*)

- 1) Memberikan tarif khusus bagi pengguna jasa seperti tarif khusus untuk rombongan dan tarif khusus yang lain.
- 2) Menyediakan tiga loket untuk melayani pelanggan yang terdiri dari 2 loket untuk pembelian karcis secara langsung dan 1 loket untuk pemesanan karcis.
- 3) Stasiun jember merupakan stasiun besar yang letaknya dipusat kota.
- 4) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang dan untuk pelanggan kelas eksekutif disediakan ruang tunggu tersendiri dengan fasilitas yang lebih lengkap.
- 5) Memberikan pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan seperti tempat parkir, toilet yang bersih, rumah makan, wartel dan lain-lain
- 6) Melayani pemesanan karcis 7 hari sampai dengan 3 jam sebelum keberangkatan.
- 7) Memiliki karyawan yang banyak untuk melayani kebutuhan pelanggan.
- 8) Memberikan pelayanan tambahan kepada penumpang kereta api tertentu akibat terjadinya keterlambatan kereta api

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Kurangnya kesadaran karyawan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam upaya memuaskan pelanggan.
- 2) Tidak tersedianya pusat informasi dan petugas khusus untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan sehingga loket dijadikan sebagai pusat informasi.
- 3) Tidak tersedianya fasilitas transportasi lain selain becak sebagai alat transportasi lain dari dan ke stasiun misalnya seperti taxi atau angkutan lainnya.

- 4) Sering terlambatnya jadwal kereta api sehingga membuat pelanggan kecewa.
 - 5) Kurangnya kerjasama antara PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Jember maupun PT. Kereta Api (Persero) Daop IX Jember dengan pihak lain terkait dengan fungsi kereta api sebagai sarana angkutan wisata dan stasiun sebagai pintu masuk Daerah Tujuan Wisata di Jember.
 - 6) Kurangnya promosi PT. Kereta Api (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan jasa transportasi.
- c. Kesempatan (*Opportunities*)
- 1) Menanamkan kesadaran untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanggung jawab kepada setiap karyawan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan mengasumsikan pelanggan sebagai calon wisatawan yang sangat membutuhkan pelayanan.
 - 2) Dengan menyediakan fasilitas informasi dan pelayanan yang memuaskan calon wisatawan akan lebih banyak tahu dan tertarik untuk mempercayakan kereta api sebagai sarana angkutan wisata bahkan tertarik untuk menikmati objek dan atraksi wisata.
 - 3) Menarik pelanggan dengan lebih merealisasikan tarif-tarif khusus yang dimiliki PT. Kereta Api (Persero) seperti tarif khusus untuk rombongan dan tarif khusus lainnya.
 - 4) Mengadakan kerjasama dengan jasa transportasi lain seperti taxi untuk membantu pelanggan dalam memperoleh kemudahan untuk mendapatkan angkutan lain dari dan ke stasiun.
 - 5) Mengadakan kerjasama dengan Dinas Pariwisata dan biro perjalanan serta objek dan atraksi wisata yang ada di Jember sehingga calon wisatawan akan mempercayakan kereta api sebagai sarana angkutan wisata dan tertarik untuk menikmati objek dan atraksi wisata di Jember terkait dengan stasiun sebagai pintu masuk Daerah Tujuan Wisata di Jember.

- 6) Mempromosikan Lori Agrowisata sehingga lebih dikenal dan bukan tidak mungkin pelanggan yang dapat diasumsikan sebagai calon wisatawan akan tertarik dengan lori agrowisata.
- d. Ancaman (*Threats*)
- 1) Tanpa adanya kesadaran untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kerja sama yang baik pada setiap karyawan maka kepuasan pelanggan sulit diwujudkan.
 - 2) Dengan tidak tersedianya pusat informasi dimana pelanggan dapat memperoleh informasi tentang pelayanan kereta api maupun informasi tentang potensi wisata maka pengguna jasa akan relatif kurang mengetahui keunggulan pelayanan kereta api maupun potensi wisata yang ada di Jember.
 - 3) Dengan dijadikannya loket sebagai pusat informasi maka akan mengganggu kinerja petugas loket.
 - 4) Dengan kurangnya kerjasama dengan pihak eksternal maka akan kesulitan untuk menarik calon wisatawan agar mempercayakan kereta api sebagai sarana angkutan wisata dan potensi wisata yang ada di Jember juga akan relatif kurang diketahui oleh calon wisatawan.
 - 5) Kemudahan mendapatkan transportasi dari dan ke stasiun sangat mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan jasa kereta api terutama bagi calon wisatawan dimana transferabilitas sangat diperlukan.
 - 6) Semakin banyaknya pesaing dibidang jasa transportasi seperti pesawat udara yang juga sebagai angkutan wisata sehingga membutuhkan promosi.

IV. PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kereta api merupakan salah satu angkutan wisata yang dapat menimbulkan transferabilitas membutuhkan pelayanan berkualitas. Untuk itu pelanggan dapat diasumsikan sebagai calon wisatawan membutuhkan pelayanan berkualitas sehingga keinginan dan kebutuhan calon wisatawan dapat dipenuhi dan akan mempercayakan kereta api sebagai angkutan wisata. Pelayanan terhadap calon wisatawan tidak hanya pada saat kegiatan perjalanan tetapi pelayanan di stasiun juga sangat berpengaruh dalam menarik calon wisatawan. Karena distasiun inilah tempat dimulai dan diakhirinya suatu kegiatan perjalanan.

Pelayanan distasiun sangat berpengaruh terhadap penciptaan kesan. Begitu pula dengan peranan stasiun jember sebagai pintu masuk daerah tujuan wisata di Jember sangat lekat sekali dengan pelayanan yang berkualitas, karena disinilah untuk kali pertamanya calon wisatawan atau wisatawan mendapatkan kesan tentang kota Jember khususnya objek dan atraksi wisata di Jember. Pelayanan ini tidak hanya dengan tersedianya fasilitas, kemudahan mendapatkan karcis, informasi dan kemudahan mendapatkan transportasi lain dari dan ke stasiun serta pelayanan dari seorang petugas yang ramah dan tanggap saja, tetapi juga diperlukan adanya kerjasama dengan pihak lain seperti dinas pariwisata, biro perjalanan dan kerjasama dengan objek dan atraksi wisata yang ada di Jember.

Dengan kerjasama diantara kedua belah pihak tersebut diharapkan dapat menarik calon wisatawan. Namun kerjasama kedua belah pihak tersebut tidak cukup menarik calon wisatawan untuk menggunakan dan mempercayakan kereta api sebagai angkutan wisata serta menikmati objek dan antraksi wisata yang ada di Jember. Tetapi masih diperlukan promosi agar calon wisatawan atau wisatawan lebih tertarik untuk menggunakan dan mempercayakan jasa transportasi kereta api sebagai sarana angkutan wisata dan mereka akan relatif lebih banyak tahu dan tertarik untuk menikmati objek dan atraksi wisata yang ada di Jember.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini. ucapan terima kasih tak lupa penulis sampaikan kepada pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya pihak-pihak yang berkecimpung dalam bidang pariwisata.



DAFTAR PUSTAKA

- Nasution. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Pendit, S.N. 1999. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradya Paramita
- PT. Kereta Api (Persero).1999. *Syarat Penumpang*. Bandung
- PT. Kereta Api (Persero). *Sandar Operasi Pelayanan di Stasiun*
- PT. Kereta Api (Persero). *Service Recovery*
- Soekadijo. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sofjan Jusuf. 1997. *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisisa



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586-331342, fax. (0331) 335586 Jember 68121
Email : Fisipunej@jember.wasantara.net.id Telp. (0331) 332736

Nomor : /J25.1.2/PP.9/2004
Lampiran : Satu lembar
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Nyata

Jember, 26 Pebruari 2004

Kepada Yth : Kepala PT. KAI Daop IX
Jln. Daklia no. 2
Di
Jember

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Pratek Kerja Nyata.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. KAI Daop IX Jember.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

Nama : Dwi Anita Anggraini

NIM : 01 - 2127

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,



Drs. Agus Budihardjo, MA

NIP. 130 879 634

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

PT. KERETA API (Persero)

DAERAH OPERASI IX JEMBER

TOP 21

Nomor : DL.405/III/03/D.IX.2004.
 Klasifikasi : "Biasa"
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan PKN.

Jember, 12 Maret 2004.

Kepada :

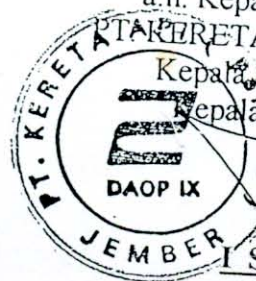
Yth. Dekan /Pembantu Dekan I FISIP
 Universitas Jember
 Jl. Kalimantan
 di
JEMBER.

1. Menindak lanjuti Surat Saudara Nomor : 0630/J25.1/PP.9/2004 tanggal 20 Februari 2004 dan Nomor 0723/J.25.1.2/PP.9/2004 tanggal 26 Februari 2004 perihal tsb. pada pokok surat, diberitahukan dengan hormat bahwa kami pada prinsipnya menyetujui dan memberi kesempatan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, untuk melakukan Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT. KERETA API (Persero) Daerah Operasi IX Jember, dengan ketentuan sbb :
 - a. Mentaati tata tertib selama melakukan konsultasi.
 - b. Diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar hasil PKN.
2. Adapun nama Mahasiswa tersebut adalah :

| | |
|------------------------|---------------|
| a. DEWI ASTUTI | NIM. 01-2128. |
| b. DWI SULISTYOWATI | NIM. 01-2182. |
| c. DWI ANITA ANGGRAINI | NIM. 01-2127. |

Pelaksanaan PKN dapat dimulai pada tanggal 1 Maret 2004.
3. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Daerah Operasi IX
 PT. KERETA API (Persero) Jember /
 Kepala Seksi Administrasi
 Kepala Sub Seksi SDM



ISMAIL
 NIPP. 36821

UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN

Jl. Dahlia No. 2 Jember 68118 - Telp. (0331) 487067 - 421700 - 421825, Fax. (0331) 487067



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586-331342, Fax. (0331) 335586 Jember 68121

Email : fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

Nomor : 01000/J25.1.2/PP.9/2004
Lampiran : 2 Lembar
Perihal : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jember, 13Maret 2004

Kepada Yth : **Kepala PT. Kereta Api (Persero)**
Daerah Operasi IX
Jln.Dahlia no. 2
Di
Jember

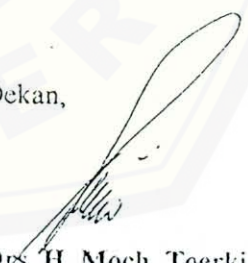
Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Saudara nomor DL.405/III/2003.IX/2004 tertanggal 12 Maret 2004 perihal seperti pada pokok surat , maka pelaksanaan praktek kerja Nyata mahasiswa Program Studi **D-III Pariwisata** Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember akan berlangsung 30 (tiga puluh) hari. Terhitung mulai tanggal, **1 Maret – 1 April 2004.**

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami icapkan terima kasih.

Dekan,


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

Tembusan Kepada :

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586-331342, Fax. (0331) 335586 Jember 68121
 Email : fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

SURAT TUGAS

Nomor : 01000/J25.1.2/PP.9/2004

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

| NO. | NAMA | NIM | JURUSAN | PROGRAM STUDI |
|-----|---------------------|-----------|--------------|------------------|
| 1. | Dewi Astuti | 01- 2128 | Administrasi | D-III Pariwisata |
| 2. | Dwi Sulistyowati | 01 - 2182 | Administrasi | D-III Pariwisata |
| 3. | Dwi Anita Anggraini | 01 - 2127 | Administrasi | D-III Pariwisata |

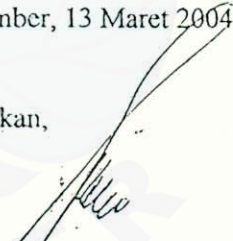
Untuk mengikuti Program Prakrek Kerja Nyata di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember selama 30 (tiga puluh) terhitung mulai tanggal 1 Maret – 1 April 2004.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat praktek kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 13 Maret 2004

Dekan,


 Drs. H. Moch. Toerki
 NIP: 130 524 832

Tembusan kepada :

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

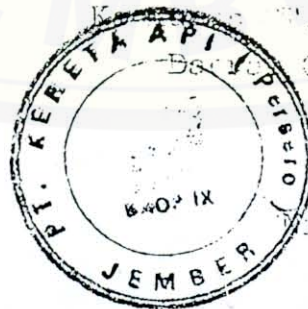
DAFTAR NILAI

Mata Kuliah: Kuliah Kerja Nyata
 Program Studi: D-III Periwisata
 Menyanggiti: PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

| NO | NAMA | NIM | NILAI ANGKA | NILAI HURUF |
|----|---------------------|---------|-------------|-----------------|
| 1 | DWI ANITA ANGGRAINI | 01-2127 | 82 | Delapan dua (A) |
| 2 | DEWI ASTUTI | 01-2128 | 80 | Delapan nol (B) |
| 3 | DWI SULISTYOWATI | 01-2182 | 82 | Delapan dua (A) |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |

Mengetahui

Kepala PT. Kereta Api (Persero)
 Divisi Operasi IX Jember



[Signature]
 Sutopo
 1999

PT. KERETA API (Persero)

DAERAH OPERASI IX JEMBER



SURAT KETERANGAN

No. D.9/044/JL/IV/2004

Yang bertanda tangan dibawah, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

N A M A : DWI ANITA ANGGRAINI

N I M : 010903102127

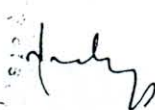
FAKULTAS/JURUSAN : ISIP/D.III PARIWISATA

Telah mengadakan PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 1 Maret s/d 31 Maret 2004.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 1 April 2004

A/n Kepala Daerah Operasi IX
PT. Kereta Api (Persero) Jember
Ka Humas,


S U T O J O
Nipp. 18 009

UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN

**PT. KERETA API (PERSERO)
DAERAH OPERASI IX JEMBER**

FORMULIR PEMESANAN KARCIS KA

Nama :

Telepon :

Alamat :

Nama KA :

- | | | |
|--|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mutiara Timur Siang | <input type="checkbox"/> Mutiara Selatan | <input type="checkbox"/> Gumarang |
| <input type="checkbox"/> Mutiara Timur Malam | <input type="checkbox"/> Bima | <input type="checkbox"/> Sembrani |
| <input type="checkbox"/> Pasundan | <input type="checkbox"/> Turangga | |
| <input type="checkbox"/> Sancaka | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Pagi (09.00) | |
| <input type="checkbox"/> Argowilis | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Malam (19.45) | |
| <input type="checkbox"/> Jayabaya Selatan | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Malam (21.00) | |

Tujuan :

Berangkat : Hari Tgl.

Kelas : BISNIS / EKSEKUTIF

Jumlah : Dewasa

Anak

Baby

....., Tgl.

Pemesan,

(.....)

P 30330
 K E L A S 3
 BLAMBANGAN
 KARANGASEM
 JEMBER

Yan

Harga Rp 2500,-
 Termasuk Asuransi
 Jasa Raharja dan
 Jasa Raharja Putera

D 3581

P 30330
 K E L A S 3
 BLAMBANGAN
 ROGOJAMPI
 JEMBER

13 JUN 2004

Harga Rp 3500,-
 Termasuk Asuransi
 Jasa Raharja dan
 Jasa Raharja Putera

B 9085

P 55030
 K E L A S 3
 SRITANJUNG
 GARURAN
 KAMBARU
 JEMBER

2600

Harga Rp 2000,-
 Termasuk Asuransi
 Jasa Raharja dan
 Jasa Raharja Putera

A 0382

P 55030
 K E L A S 3
 SRITANJUNG
 SIDOARJO
 JEMBER

018000

Harga Rp 4000,-
 MINIMUM
 Termasuk Asuransi
 Jasa Raharja dan
 Jasa Raharja Putera

A 7298



H^o N^o 2476

| | | | |
|---|----------------------------------|------------------|--|
| Nama KA : <i>Logawa</i> | | No. KA : | |
| Tanggal berangkat : | | Pukul : | |
| Kelas BISNIS/EKONOMI* DEWASA/ANAK/ABRI*) | <i>20 NOV 2003</i> No. Kereta | No. Tempat duduk | |
| Dari : WONOKROMO | Kode Tarif : <i>50030</i> | | |
| Ke : <i>Jember</i> | Harga : <i>14.000</i> | | |
| Lewat : | Bea Pesan : | | |
| Tanggal Penjualan : | Jumlah : | | |


Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera *) Coret yang tidak perlu BERLAKU UNTUK SATU PENUMPANG




A^o N^o 0468

| | | | |
|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--|
| Nama KA : MUTIARA TIMUR | | No. KA : <i>109</i> | |
| Tanggal berangkat : <i>19-12-03</i> | | Pukul : <i>08.15</i> | |
| Kelas BISNIS DEWASA | No. Kereta | No. Tempat duduk | |
| Dari : SIDOARJO | Kode Tarif : P. 62820 | | |
| Ke : BANYUWANGI BARU | Harga : Rp. 30.000,00 | | |
| Lewat : Wr. | Bea Pesan : Rp. ——— | | |
| | | Jumlah : Rp. 30.000,00 | |

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera BERLAKU UNTUK SATU PENUMPANG

| | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|-----------------------|
|  | | Yk DP | 4007 |
| Nama | Pipin DP_4007<453/040122104437> | | |
| Tanggal Berangkat | No. KA | Lewat | |
| 23-JAN-2004 | | 108 | |
| Nama KA | SANCAKA_1 | | |
| Jadwal Berangkat | Jadwal Tiba : | | |
| 15:45 | 21:09 | | |
| YOGYAKARTA | SURABAYA GUBENG | | |
| Kelas | NO. KERETA | NOMOR TEMPAT DUDUK | |
| BISNIS | 2 | 12A_12B | |
| Penumpang | Jumlah | Harga (Rp) | Bea Pesan (Rp) Jumlah |
| Dewasa UMUM | 2 | 45000 | 0 50000 |
| Anak | 0 | 0 | 0 0 |
| 2 4028-yk/1-22/01/2004 10:45 Total | | | 90000 |

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera

| | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|-----------------------|
|  | | Yk DP | 4008 |
| Nama | Pipin DP_4008<345/040122104358> | | |
| Tanggal Berangkat | No. KA | Lewat | |
| 23-JAN-2004 | | 131 | |
| Nama KA | MUTIARA TIMUR | | |
| Jadwal Berangkat | Jadwal Tiba : | | |
| 22:15 | 01:55 | | |
| SURABAYA | JEMBER | | |
| GUBENG | NO. KERETA | NOMOR TEMPAT DUDUK | |
| BISNIS | 2 | 12A_12B | |
| Penumpang | Jumlah | Harga (Rp) | Bea Pesan (Rp) Jumlah |
| Dewasa UMUM | 2 | 30000 | 0 60000 |
| Anak | 0 | 0 | 0 0 |
| 2 4028-yk/1-22/01/2004 10:45 Total | | | 60000 |

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera

PERJALANAN 1

PT. KA

PERJALANAN 2

No. 85

Untuk Penumpang DEWASA *)
ANAK

Tanda tempat ini berlaku untuk kelas dan
bersangkutan dengan bentuk No. 245

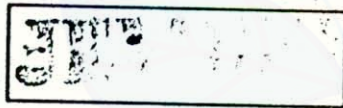
karcis nomor 26 buku nomor JR 50

1. dari JEMBER ke TANOGUJ
dan

2. dari ke

Pemegang tanda tempat ini diharuskan bepergian dengan
kereta api yang ditumpangi oleh pemegang karcis tersebut
di atas ~~yang duduk di kelas~~

Cap
nama
stasiun

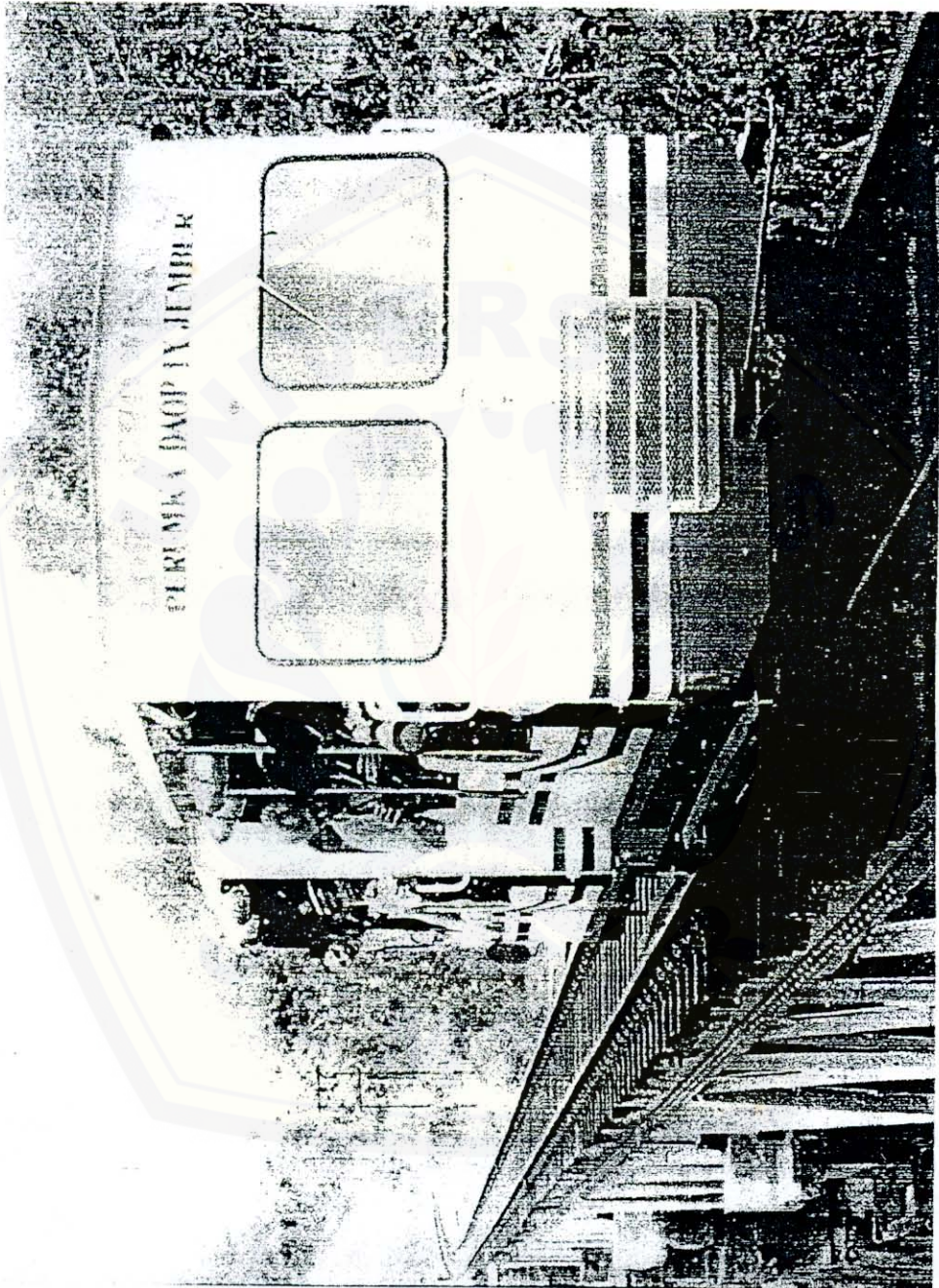


tanggal

30/8 2002

*) Coret yang tidak perlu.

Bentuk No. 246





42

43