

**LAPORAN PELAKSANAAN**  
**MAGANG MANDIRI**  
**Semester 6 Tahun Ajaran 2024/2025**

**“Optimalisasi Sistem Pelayanan Customer Service Dan Tiket Checkin PT KAI DAOP 8  
Surabaya di Stasiun Gubeng”**



Disusun Oleh :

Nama : Natasya Melda Fitriani

NPM : 21042010295

Dosen Pembimbing : Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**2024**

**LAPORAN PELAKSANAAN**  
**MAGANG MANDIRI**  
**Semester 6 Tahun Ajaran 2024/2025**

**“Optimalisasi Sistem Pelayanan Customer Service Dan Tiket Checkin PT KAI DAOP 8  
Surabaya di Stasiun Gubeng”**



Disusun Oleh :

Nama : Natasya Melda Fitriani

NPM : 21042010295

Dosen Pembimbing : Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MAGANG MANDIRI DI PT KAI DAOP 8 SURABAYA**

**“Optimalisasi Sistem Pelayanan Customer Service Dan Tiket Checkin  
PT KAI DAOP 8 Surabaya di Stasiun Gubeng”**

**Semester Magang : 6**

**Tahun Akademik 2024/2025**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing Lapangan**



**Algeib Alderon,**

**NIPP. 66777**

**Dosen Pembimbing**



**Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB**

**NIP. 199312072022032015**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi**



**Dr. Acep Samsudin., S.Sos., MM., MA**

**NPT. 21119771204337**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur selalu dipanjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Magang serta dapat menyusun laporan kegiatan dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti. Laporan Magang ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan pada saat melaksanakan Magang di Divisi Manajemen Angkutan Penumpang PT KAI DAOP 8 Surabaya yang dilaksanakan mulai tanggal 19 Februari 2024 sampai dengan 21 Juni 2024.

Laporan Magang ini merupakan hasil dari kegiatan magang yang Penulis lakukan selama 4 bulan. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas mata kuliah Praktik Kerja/Magang pada program studi Administrasi Bisnis–S1 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Melalui Magang ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku perkuliahan.

Dalam penulisan Laporan Magang Industri ini penulis banyak mendapatkan arahan, bantuan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., M.A selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
2. Ibu Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing dalam proses penyusunan laporan Praktik Kerja/Magang.

3. Bapak Algeib Alderon sebagai Pembimbing Lapangan Magang dan seluruh karyawan/karyawati PT KAI DAOP 8 Surabaya yang telah banyak membantu selama penulis melakukan magang.
4. Keluarga dan teman-teman yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Magang ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan magang ini. Oleh karena itu, Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi Penulis khususnya, serta bagi pembaca umumnya.

Surabaya, 21 Juni 2024

Penulis



Natasya Melda Fitriani

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Tujuan Magang .....	4
1.3 Manfaat Magang.....	5
1.4 Menguraikan Tujuan Magang .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB III LOKASI MAGANG .....</b>	<b>11</b>
3.1 Sejarah Mitra Magang .....	11
3.2 Struktur Organisasi Mitra Magang .....	15
3.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	21
<b>BAB IV PELAKSANAAN MAGANG .....</b>	<b>22</b>
4.1 Posisi / Kedudukan Kegiatan Magang .....	22
4.2 Metodologi Penyelesaian Tugas.....	30
4.3 Pembelajaran Hal Baru.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Refleksi Diri .....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	14
Gambar 2.1 Kantor PT KAI DAOP 8 Surabaya .....	22

## DAFTAR TABEL

1.1 Struktur Organisasi Divisi Angkutan Penumpang PT KAI DAOP 8 Surabaya .....	16
1.2 Jadwal Kerja Magang .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Magang .....	40
Lampiran 2. Kolom Penilaian .....	41
Lampiran 3. LogBook .....	43
Lampiran 4. Rincian Kegiatan Magang .....	46
Lampiran 5. Surat Konversi .....	47
Lampiran 6. Surat Pengantar Pelaksanaan Magang .....	48
Lampiran 7. Sertifikat Magang .....	49

