

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi dan pertumbuhan ekonomi membawa perubahan yang signifikan di segala bidang. Perubahan ini menuntut setiap individu untuk menjadi sumber daya manusia yang lebih baik lagi. Dunia usahapun berkembang dengan kompetitif, oleh karena itu setiap tenaga kerja dituntut untuk memiliki kemampuan masing-masing, memiliki daya saing sebagai sumber daya manusia yang professional. Dengan demikian banyak lembaga pendidikan dan Universitas menerapkan suatu system yang dapat menciptakan tenaga kerja siap pakai dalam mengaplikasikan ilmunya dilapangan pekerjaan dan mengikuti perkembangan teknologi juga penumbuhan ekonomi yang akhirnya dapat mengurangi angka pengangguran.

Pada kesempatan Praktek Kerja Lapangan yang penulis tempuh di semester enam (VI) ini, penulis melakukan praktik kerja lapangan (magang) di sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang Transportasi Kereta Api, yaitu PT KAI DAOP 8 Surabaya Divisi Manajemen Angkutan Penumpang. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan dalam jangka waktu 4 (empat) bulan. Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat membuka peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia bisnis. Dan para mahasiswa juga dapat membandingkan dan mempraktikkan materi yang didapat di kampus dengan yang didapat di perusahaan ataupun instansi.

Kereta api adalah salah satu moda transportasi yang banyak menjadi pilihan masyarakat, khususnya para pengguna jasa transportasi yang membawa atau mengangkut barang dalam jumlah banyak ke antar daerah atau provinsi karena jasa transportasi kereta api

memiliki kemampuan untuk mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah besar, nyaman, mempunyai tingkat pencemaran rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya (Isnain, dan Sutopo, 2014). Kereta api merupakan salah satu bentuk moda transportasi darat yang dimiliki oleh negara. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Angkutan kereta api merupakan salah satu sarana transportasi moda angkutan massal yang tepat dan populer untuk melayani kebutuhan masyarakat, karena kemampuannya yang dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dengan waktu tempuh yang relative singkat tanpa ada hambatan di jalur kereta. Ketersediaan angkutan kereta baik kereta api maupun kereta rangkaian listrik tersebut sangat diperlukan dalam mendukung mobilitas penduduk dan barang antar wilayah. Kereta api menjadi alat transportasi yang paling banyak diminati di pulau Jawa. Permintaan terhadap tiket kereta semakin meningkat setiap tahunnya di pulau Jawa. Perusahaan KAI sering menggunakan strategi pemberian promo special, diskon, penghargaan kepada pelanggan, agar persepsi harga tiket di mata pengguna itu sesuai dengan kualitas dan terjangkau (Anindira & Imran, 2021).

Stasiun Gubeng selalu memperhatikan SOP pelayanan kepada pelanggan atau penumpang, sehingga pelanggan bisa merasakan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai dan karyawan PT Kereta Api Indonesia. Dalam prakteknya sekarang PT Kereta Api Indonesia memiliki aplikasi “KAI Access” yang sekarang sudah berubah nama menjadi “Access by KAI” yang tentunya lebih memudahkan pelanggan kereta api dalam pemesanan tiket dan pembayaran secara online, perubahan jadwal kereta jarak jauh, refund tiket secara online sehingga lebih praktis dan efisien.

Customer service merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan jasa yang diberikan seseorang. Customer service bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan konsumen serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan dilakukan

dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan dapat optimal. Selain itu, customer service harus mampu membujuk pelanggan dengan membina hubungan baik dengan pelanggan dalam melayani kepentingannya sehingga pelanggan berpotensi untuk membeli atau menggunakan produknya.

Customer Service di Stasiun Gubeng memberikan pelayanan dan berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan, baik mengenai kebutuhan informasi tentang jadwal keberangkatan, perubahan jadwal, pembatalan tiket dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kereta api, atau menampung keluhan para konsumen terkait layanan yang berada dalam Stasiun dan kereta. Customer service selalu berhubungan dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta menjaga hubungan agar tetap baik dengan pelanggan, untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan berarti juga menjaga image atau citra perusahaan agar tetap atau meningkat di mata pelanggan. Customer Service memiliki peran yang penting dalam perusahaan dan dituntut harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Petugas Customer Service PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya memiliki acuan atau standar pelayanan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh PT Kereta Api Indonesia.

Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan terhadap konsumen dan pelanggan. Didalam standar pelayanan PT Kereta Api sudah ditetapkan berbagai macam aturan yang harus ditaati dan dipenuhi oleh petugas Customer service mulai dari cara melayani atau menanggapi pelanggan dan cara berpenampilan. Pelaksanaan pelayanan pada customer service melibatkan pelayanan yang standar sehingga sangat cocok untuk dijadikan media belajar. Customer service ini sangat layak dijadikan sebagai obyek magang karena dapat mengetahui bagaimana cara melayani konsumen dengan baik dan benar.

## **1.2 Tujuan Magang**

Adapun maksud dan tujuan untuk Penulis dari praktek kerja lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi persyaratan kurikulum mata kuliah Prodi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Untuk menambah pengetahuan keterampilan serta profesionalisme mahasiswa pada saat terjun ke dalam dunia kerja.
3. Untuk mempelajari bagaimana cara melayani dan menangani dalam berbagai jenis situasi maupun keluhan penumpang seperti pembatalan tiket kereta api, pemesanan tiket kereta api, dan perubahan jadwal kereta api.
4. Untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang transportasi kereta api, khususnya terkait dengan pelayanan penumpang operasional kereta api, serta menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh penumpang.

## **1.1 Manfaat Magang**

### **1.3.1 Bagi UPN”Veteran” Jawa Timur**

- a) Menjalinkan hubungan kerjasama yang baik antara pihak UPN “Veteran” Jawa Timur dan PT KAI DAOP 8 Surabaya agar dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di instansi tersebut.
- b) Menjalinkan hubungan kerjasama yang baik antara pihak UPN “Veteran” Jawa Timur dan PT KAI DAOP 8 Surabaya agar dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di instansi tersebut.

### **1.3.2 Bagi Perusahaan**

- a) Sebagai upaya untuk membantu menyiapkan tenaga terampil bagi mahasiswa yang akan terjun ke dalam dunia kerja.

- b) Menjalin kerjasama atau mitra kerja antara dunia industri dengan dunia pendidikan.

### **1.3.3 Bagi Mahasiswa**

- a) Mengembangkan ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah dan diterapkan di dunia kerja yang sesungguhnya.
- b) Melatih dan mempersiapkan diri untuk selanjutnya berkompetisi dengan tenaga kerja lainnya.

## **1.4 Menguraikan Tujuan Magang**

Pada kesempatan Praktek Kerja Lapangan yang penulis tempuh di semester enam (VI) ini, penulis melakukan praktik kerja lapangan (magang) di sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang Transportasi Kereta Api, yaitu PT KAI DAOP 8 Surabaya. Melalui Laporan Magang yang berjudul “Optimalisasi Sistem Pelayanan Customer Service Dan Tiket Checkin PT KAI DAOP 8 Surabaya di Stasiun Gubeng” ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada penulis maupun pembaca baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku perkuliahan serta dapat membuka peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia bisnis. Dengan adanya laporan ini para mahasiswa juga dapat membandingkan dan mempraktikkan materi yang didapat di kampus dengan yang didapat di perusahaan ataupun instansi dan hal terpenting lainnya yaitu untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang transportasi kereta api, khususnya terkait dengan pelayanan penumpang pada operasional kereta api.