

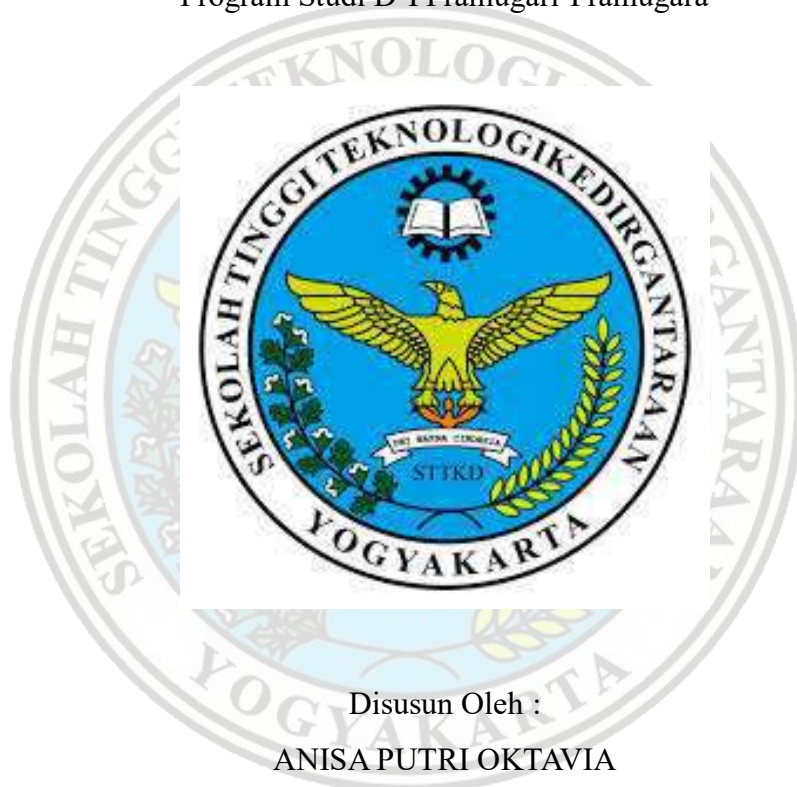
**ETIKA DAN SIKAP PELAYANAN PRAMUGARI KAI DALAM
MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI DALAM KERETA**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Mencapai derajat diploma D-I

Program Studi D-I Pramugari-Pramugara



Disusun Oleh :

ANISA PUTRI OKTAVIA

24042955

PROGRAM STUDI

DIPLOMA I PRAMUGARI-PRAMUGARA

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transportasi kereta api di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah menghasilkan perbaikan, termasuk modernisasi sarana dan prasarana serta peningkatan jumlah penumpang. Selain fokus pada aspek teknis operasional, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan. Pengalaman pelanggan selama perjalanan yang dibentuk melalui sumber daya manusia merupakan tanda utama loyalitas dalam industri yang sangat kompetitif di mana fasilitas fisik tidak terlalu baik (Fitriana, 2014).

Peran pramugari sebagai garda terdepan perusahaan terlihat dalam interaksi ini. Pramugari merupakan bagian dari KAI yang memiliki hubungan berkelanjutan dengan pelanggan sepanjang perjalanan mereka. Tidak hanya melaksanakan tugas-tugas prosedural terkait keselamatan, tetapi mereka juga berfungsi sebagai penyedia layanan yang mendukung kesejahteraan emosional pelanggan. Penelitian di sektor transportasi menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara penumpang dan pengemudi memengaruhi persepsi nilai dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, kinerja pramugari menjadi indikator dalam penilaian komprehensif kualitas layanan (Ranius et al., 2023).

Dua aspek utama interaksi berkualitas tinggi ini adalah etika dan sikap pelayanan. Etika profesional menegakkan prinsip-prinsip moral seperti integritas,

akuntabilitas, dan ketekunan dalam melaksanakan tugas. Menurut peneliti sebelumnya, di sisi lain sikap pelayanan tercermin dalam keramahan, empati, kesabaran, dan kesigapan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Dalam lingkungan yang menyenangkan dan seringkali humoris, kombinasi positif antara etika dan sikap sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi anak-anak (Frinzi & Andan, 2024).

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang muncul sebagai hasil dari evaluasi pengalaman pelanggan dengan layanan yang diterima. Salah satu teori yang paling populer disebut Teori Ekspektasi-Konfirmasi (ECT), yang menyatakan bahwa ekspektasi pelanggan terpenuhi ketika layanan yang mereka terima (dalam hal ini, etika dan sikap pramugari) mengurangi atau menghilangkan risiko yang mereka hadapi. Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka ketidakpuasan akan terjadi. Oleh karena itu, etika dan sikap pelayanan pramugari berperan sebagai variabel kunci yang secara diam-diam mempengaruhi proses konfirmasi ini (Budiarto et al., 2021).

Ada perbedaan dalam kualitas layanan pramugari KAI berdasarkan pengamatan awal dan umpan balik dari beberapa ulasan pelanggan di platform digital. Banyak orang menghargai profesionalisme dan keramahan, tetapi ada juga beberapa orang yang kurang bertanggung jawab dan kurang empati dalam situasi yang diberikan. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa konsistensi unsur manusia (kualitas manusia) masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang signifikan di sektor transportasi.

Hal ini berpotensi mendukung upaya KAI dalam mengembangkan citra sebagai penyedia layanan transportasi kelas dunia (Rima Nurmalah et al., 2024).

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

- a. Untuk menganalisis dan mengukur tingkat etika profesional serta sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh pramugari KAI selama melayani penumpang di dalam kereta.
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan selama perjalanan menggunakan Kereta Api Indonesia.
- c. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh etika dan sikap pelayanan pramugari KAI secara simultan dan parsial terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan di dalam kereta.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

- a. Manfaat bagi Diri Saya (Mahasiswa): PKL memberikan penjelasan yang jelas yang berfungsi sebagai jembatan antara teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan dunia kerja. Kita dapat mengembangkan keterampilan lunak dasar seperti komunikasi yang efektif, kecerdasan emosional, kemampuan beradaptasi, dan kemampuan memecahkan masalah secara tenang dalam lingkungan kelompok. Selain itu, pelatihan ini memperkuat keterampilan teknis di bidang keselamatan proses, pelayanan penumpang, dan prosedur operasional kereta api. PKL juga membangun jaringan profesional dan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang praktik

kerja, etika profesional, dan tren industri transportasi, yang sangat bermanfaat bagi masa depan saya.

- b. Manfaat bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero): Keikutsertaan peserta PKL memberikan manfaat tambahan bagi PT KAI. Kami dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan kereta api dengan menyegarkan energi dan perspektif baru. Umpan balik, atau saran struktural, seperti yang saya jelaskan di bawah ini, dapat berfungsi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan proses operasional dan pelayanan berdasarkan pengamatan lapangan. Di antara hal-hal lain, program PKL merupakan bentuk investasi sumber daya manusia bagi perusahaan, di mana PT KAI dapat menanamkan budaya dan nilai-nilai perusahaan kepada calon karyawan. Program ini juga menjadi cara cepat dan mudah untuk menemukan tenaga kerja terampil yang sudah familiar dengan operasional perusahaan.
- c. Manfaat bagi STTKD (Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan): Bekerja sama dengan industri melalui program PKL meningkatkan relevansi kurikulum yang diajarkan di STTKD. Pengalaman dan umpan balik yang saya bawa kembali dari lapangan membantu kampus untuk terus memodifikasi materi perkuliahan agar sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan terbaru di industri transportasi dan kedirgantaraan. Kesuksesan PKL mahasiswa juga akan meningkatkan reputasi dan akreditasi perusahaan di sektor bisnis dan masyarakat, menunjukkan bahwa STTKD adalah tenaga kerja yang kompeten dan dapat diandalkan. Hubungan yang

baik dengan PT KAI juga membuka peluang untuk kerja sama yang lebih luas, seperti penelitian, pelatihan, atau proyek bersama sepanjang waktu.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

- a. Tempat pelaksanaan Dilaksanakan di PT. Reska Multi Usaha BO 5 Purwokerto distrik Kutoarjo.
- b. Waktu pelaksanaan Dilaksanakan selama 1 tahun sesuai dengan yang tertera dalam surat kontrak PKWT prami KTA.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah kereta api di Indonesia dimulai pada tanggal 17 Juni 1864, ketika Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Tuan L.A.J. Baron Sloet van de Beele, membangun jalur kereta api pertama antara Semarang dan Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di desa Kemijen. Pembangunan tersebut dilakukan oleh perusahaan swasta Naamlooze Vennootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan rel berukuran 1435 mm. Di sisi lain, pada tanggal 8 April 1875, pemerintah India, melalui Staatssporwegen (SS), mendirikan kereta api nasional. Rute pertama SS adalah Surabaya-Pasuruan-Malang.

Kesuksesan NISM dan SS mendorong investor untuk membangun jalur kereta api seperti di Semarang. Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), dan Deli Spoorweg Maatschappij (DSM) merupakan beberapa komunitas lokal. Selain Jawa, Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922) merupakan lokasi proyek pembangunan kereta api.

Namun, di Kalimantan, Bali, dan Lombok, penelitian hanya dilakukan mengenai kelayakan pembangunan jalan, bahkan belum sampai ke tahap konstruksi.

Pada akhir tahun 1928, panjang rel kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km, dengan 4.089 km milik pemerintah militer dan 3.375 km milik swasta. Pemerintah Hindia Belanda mengirim surat ke Jepang tanpa peringatan pada tahun 1942. Akibatnya, sistem perkeretaapian Indonesia berpusat di Jepang dan dikenal sebagai Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Operasional kereta api sebagian besar digunakan untuk kepentingan perang selama pendudukan Jepang. Salah satu proyek utama dalam sejarah Jepang adalah pembangunan rel kereta api Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk mengukur hasil batu bara yang digunakan untuk menggerakkan mesin-mesin perang mereka.

Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 kilometer yang terhubung ke Burma untuk tujuan pembangunan kereta api. Setelah Indonesia mendeklarasikan perang pada 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian, proses pensiun dan pengambilalihan kantor pusat kereta api yang disengketakan dengan Jepang dilakukan. Puncaknya adalah peringatan hari jadi Kantor Pusat Kereta Api Bandung pada 28 September 1945 (sekarang dikenal sebagai Hari Kereta Api Indonesia).

Hal ini jelas menunjukkan keberadaan Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia pada 1946, mereka mendirikan lembaga pemerintah baru bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), didukung oleh SS dan semua perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM). Berdasarkan Deklarasi Konferensi Meja Bundar (KMB) pada Desember 1949, aset-aset pemerintah Hindia Belanda diserahkan. Dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS, Djawatan Kereta Api (DKA)

didirikan pada tahun 1950. Pada 25 Mei, berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun yang sama, Wahana Daya Pertiwi juga didirikan, yang bertujuan untuk memodernisasi transportasi maritim Indonesia guna meningkatkan keamanan jalur udara negara. Pada 1971, pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan angkutan, PJKA mengganti namanya menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) pada tahun 1991. Pada tahun 1998, Perumka mengganti namanya menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (PT Kereta Api Indonesia, 2024).

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi : Menggerakkan transportasi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Misi :

1. Menyediakan jasa yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu dan kenyamanan.
2. Mengembangkan sumber daya dan teknologi dengan mengedepankan ESG.
3. Berperan aktif dalam pengembangan transportasi antarmoda berkelanjutan bersama pemangku kepentingan.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT Kereta Api Indonesia

Struktur organisasi yang sedang ditinjau menunjukkan bahwa PT KAI (Persero) memiliki struktur divisional dengan pembagian berdasarkan fungsi bisnis utama dan lini. Struktur ini dipimpin oleh Direktur Utama, yang pada dasarnya adalah Direktur yang bertanggung jawab atau Direktur Utama, yang sepenuhnya memahami operasi dan proses kerja perusahaan (PT Kereta Api Indonesia, 2024). Di bawah Direktur Utama, terdapat tiga direktorat utama yang membawahi berbagai fungsi strategis:

1. Director of Finance and Administration

Direktorat ini bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya internal perusahaan dan pendukung operasi. Unit-unit yang berada di bawahnya adalah:

- a. Vice President Finance and Accounting: Mengelola keuangan perusahaan, termasuk anggaran, pelaporan keuangan, dan akuntansi.
- b. Vice President Human Capital: Bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pengembangan karyawan, dan administrasi personalia.

- c. Vice President Logistic: Mengelola logistik dan distribusi yang terkait dengan operasional perkeretaapian.

2. Director of Consumer Business

Director of Consumer Business bertanggung jawab penuh atas semua aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman dan kepuasan penumpang. Unit-unit yang berada di bawahnya adalah:

- a. Vice President Sales on Train: Vice President Sales on Train yang bertugas mengelola penjualan tiket dan pengelolaan armada kereta.
- b. Vice President Commercial Services and Business Development: Mengembangkan layanan komersial baru dan kemitraan bisnis untuk meningkatkan pendapatan.
- c. Senior Manager Command Center: Memantau dan mengkoordinasi operasional harian secara real-time.

3. Director of Operation

Direktorat ini fokus pada aspek teknis dan operasional perkeretaapian. Unit-unit yang berada di bawahnya adalah:

- a. Vice President Parking: Mengawasi operasional harian di berbagai depo kereta api yang dimiliki KAI di seluruh Indonesia.
- b. Vice President Cleaning: bertanggung jawab atas kebersihan dan higienitas seluruh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.
- c. Vice President Security: Bertanggung jawab atas keamanan aset, penumpang, dan karyawan.

- d. Vice President Corporate Secretary: Menangani hukum, komunikasi korporat, dan hubungan dengan pemangku kepentingan.
- e. Vice President Quality System, Risk Management and IT: Mengelola sistem mutu, manajemen risiko, dan teknologi informasi untuk mendukung operasional.
- f. Senior Manager Internal Audit: Melakukan audit internal untuk memastikan kepatuhan dan efisiensi operasional.
- g. Senior Manager Supply Chain: Mengelola rantai pasok untuk kebutuhan operasional perusahaan.

2.4 Tugas, Fungsi, dan Aktivitas Utama Divisi/Unit Tempat Kerja

2.4.1 Tugas dan Fungsi Divisi/Unit

Berdasarkan struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero), Divisi Layanan Penumpang dan Pramugari di bawah naungan Director of Consumer Business memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Tugas Pokok:

Memberikan layanan utama kepada pelanggan selama perjalanan kereta api dengan mematuhi standar layanan pelanggan, kenyamanan, dan kepuasan, serta bertindak sebagai perwakilan perusahaan di hadapan penumpang.

b. Fungsi

1. Layanan Kenyamanan (Comfort Service): Menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan menyenangkan melalui layanan yang ramah, responsif, dan penuh empati.

2. Layanan Informasi (Information Service): Menyampaikan informasi yang jelas dan akurat mengenai perjalanan, fasilitas kereta, dan rute kepada penumpang.
3. Layanan Penjualan (On-Board Sales Service): Melayani penjualan makanan, minuman, dan merchandise lainnya yang disediakan oleh anak perusahaan, PT Reska Multi Usaha.
4. Pembentukan Citra Perusahaan (Corporate Image Ambassador): Menjadi duta merek KAI yang mencerminkan profesionalisme, keramahan, dan keandalan.

2.4.2 Aktivitas Utama Selama Kerja

Selama melaksanakan Kerja sebagai pramugari, aktivitas utama yang saya lakukan adalah:

1. Aktivitas Pra-Keberangkatan (Pre-Departure):
 - a. Briefing Kru: Ikuti briefing bersama kondektur dan koordinator untuk membahas rute, informasi khusus mengenai penumpang (seperti penumpang lanjut usia atau penyandang disabilitas), dan potensi gangguan perjalanan.
 - b. Pengecekan Kelengkapan: Memastikan kelengkapan barang di dalam kereta, khususnya adalah produk makanan yang akan dijual serta barang – barang keselamatan seperti p3k dan alat pemadam kebakaran
 - c. Pengecekan Kebersihan dan Ketersediaan Barang Konsumsi: Periksa kebersihan dapur dan pastikan barang-barang makanan dan minuman yang akan dijual tersedia dan dalam kondisi baik.



Gambar 2.2 Briefing

Sumber: Dokumentasi pribadi

2. Aktivitas Selama Perjalanan (On-Board Service):

- a. Penyambutan Penumpang: Menyambut penumpang dengan ramah dan membantu mereka menemukan tempat duduk serta menata bagasi.
- b. Informasi Perjalanan: Memberikan informasi kepada penumpang mengenai dimana letak kereta, letak gerbong serta letak tempat duduk, juga memberikan informasi mengenai jam keberangkatan kereta pada saat boarding di depan pintu masuk peron.
- c. Pelayanan Konsumsi: Menawarkan, mengambil pesanan, dan mendistribusikan makanan serta minuman kepada penumpang.
- d. Penanganan Keluhan: Menangani keluhan dan pertanyaan penumpang dengan sopan, sabar, dan sesuai prosedur.



Gambar 2.3 Boarding

Sumber: dokumentasi Pribadi



Gambar 2.4 Selling

Sumber: Dokumentasi Pribadi

3. Aktivitas Pasca-Perjalanan (Post-Arrival):

- a. Pamitan dan Bantuan Turun: Mengirimkan ucapan selamat tinggal yang hangat kepada para penumpang serta memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan bantuan untuk turun.
- b. Periksa Barang yang Tertinggal: Lakukan pemeriksaan akhir di gerbong kereta untuk mengidentifikasi barang-barang penumpang yang mungkin tertinggal.
- c. Debriefing: Jelaskan secara rinci kejadian-kejadian penting selama perjalanan, kondisi fisik, dan keluhan penumpang.

2.4.3 Keterkaitan Aktivitas dengan Topik

Aktivitas-aktivitas yang saya lakukan selama kerja memiliki keterkaitan yang sangat langsung dan erat dengan topik yang saya angkat, yaitu "Etika dan Sikap Pelayanan Pramugari KAI dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan di Dalam Kereta".

- a. Langsung Eksplorasi: Kami membahas secara rinci bagaimana etika profesional (seperti empati, tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang, dan kejujuran dalam menjelaskan prosedur) dan sikap pelayanan (seperti empati, keramahan, dan kesabaran) diterapkan dalam interaksi nyata dengan penumpang dari berbagai latar belakang.
- b. Pengamatan Dampak: Saya dapat mengamati dan menyampaikan dampak yang tidak terucapkan dari etika dan sikap saya terhadap respons dan ekspresi kepuasan (atau ketidakpuasan) penumpang. Senyum, ucapan terima kasih, atau bahkan keluhan, adalah balasan yang sangat berharga.
- c. Teori Konfirmasi: Studi ini berfungsi sebagai landasan untuk mengonfirmasi atau memperkuat teori-teori yang telah diajarkan sebelumnya mengenai hubungan antara kualitas layanan di garis depan dan kepuasan pelanggan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

3.1 Unit Kerja

Unit kerja penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) berada di bawah PT Reska Multi Usaha, sebuah anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang khusus menyediakan layanan di atas kereta api seperti layanan makanan, minuman, dan pramugari. Penulis bertugas di BO 5 Purwokerto, Distrik Kutoarjo, yang merupakan salah satu basis operasional yang mengawasi perjalanan kereta api di wilayah tersebut. Sebagai bagian dari Divisi Layanan Penumpang (Pramugari), penulis menjelaskan tiga jenis kereta—KA Sawunggalih, KA Kutojaya Selatan, dan KA Madiun Jaya. Lokasi kerja berada di Stasiun Kutoarjo, dengan waktu pelaksanaan PKL selama satu tahun, mulai 1 Mei 2025 hingga 30 April 2026. Selama periode ini, penulis terlibat dalam seluruh proses layanan penumpang, mulai dari persiapan keberangkatan.

- a. Nama Perusahaan: PT. Reska Multi Usaha
- b. Daerah Operasional: BO 5 Purwokerto distrik Kutoarjo
- c. Sub unit kerja: Divisi Layanan Penumpang (Pramugari)
- d. Lokasi: Kutoarjo
- e. Waktu pelaksanaan: 1 Mei 2025 - 30 april 2026
- f. Jenis kereta yang dilayani: KA Sawunggalih, KA Kutojaya Selatan, KA Madiun Jaya

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan proses pembelajaran dan adaptasi yang komprehensif. Penulis tidak langsung

bertanggung jawab sepenuhnya, melainkan melalui fase-fase sistematis. Fase-fase ini dimulai dengan penelitian lingkungan dan prosedur dasar, diikuti dengan bimbingan diam-diam dari staf senior hingga mereka mampu melaksanakan tugas secara mandiri. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengembangkan kepercayaan diri, meningkatkan keahlian teknis, dan memahami situasi secara komprehensif saat berinteraksi dengan audiens. Secara umum, Pelaksanaan kerja dibagi menjadi tiga tahapan utama:

1. Fase Orientasi (minggu pertama)
 - a. Memahami lingkungan kerja, struktur organisasi, dan budaya bisnis.
 - b. Prosedur administratif dan kepatuhan terhadap peraturan kerja.
 - c. Pelatihan produk: mengajarkan rutinitas perjalanan, fasilitas kereta, dan menu.
2. Fase Pelatihan dan Pendampingan (minggu kedua)
 - a. Contoh layanan pramugari meliputi prosedur penyambutan penumpang, pelayanan prima, dan penjualan.
 - b. Pendampingan langsung oleh pramugari senior dalam melayani penumpang dan cara berjualan.
 - c. Memahami kondimen produk yang akan dijual dan cara menawarkan produk dengan baik.
3. Fase Pelaksanaan Mandiri (minggu ketiga hingga akhir)
 - a. Melaksanakan tugas pramugari secara mandiri di bawah pengawasan.
 - b. Aktif dalam setiap tahap proses pelayanan, mulai dari pra-keberangkatan hingga pasca-kedatangan.

- c. Berpartisipasi dalam evaluasi kinerja rutin bersama atasan Anda.

3.3 Uraian Pekerjaan

Aktivitas harian yang dilaksanakan saat kerja meliputi:

3.4.1 Pra Keberangkatan

- a. Berpartisipasi dalam briefing harian dengan kondektur dan masinis
- b. Memeriksa peralatan yang harus tersedia selama perjalanan berlangsung.
- c. Memeriksa kebersihan dan kerapian interior kereta makan.
- d. Pengukuran persediaan makanan dan minuman.

3.4.2 Selama Perjalanan

- a. Melayani penumpang dengan ramah dan membantu dalam penempatan bagasi.
- b. Memberikan informasi dan perkembangan perjalanan.
- c. Menjual minuman dan makanan.
- d. Menangani keluhan dan pertanyaan penumpang.

3.4.3 Pasca-Perjalanan:

- a. Membantu penumpang untuk turun di stasiun tujuan.
- b. Memeriksa barang-barang penumpang yang tertinggal.
- c. Menjelaskan kondisi kereta dan kejadian selama perjalanan.
- d. Berpartisipasi dalam rapat evaluasi dengan supervisor.

3.5 Kendala yang Dihadapi

Selama pelaksanaan Kerja, beberapa kendala yang dihadapi adalah:

3.5.1 Kendala Teknis:

- a. Gangguan AC bocor.
- b. Makanan populer kehabisan stok.
- c. Masalah kebersihan kabin atau toilet.

3.5.2 Kendala Non-Teknis:

- a. Dampak fisik dari jam kerja yang Panjang.
- b. Kesulitan beradaptasi dengan kereta api.
- c. Bahasa asing bagi pelajar mancanegara.

3.6 Cara Mengatasi Kendala

Berbagai aspek teknis dan non-teknis tidak boleh diabaikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Kesuksesan dalam mengatasi tantangan-tantangan ini sangat bergantung pada kemampuan untuk beradaptasi, menyelesaikan masalah secara proaktif, dan bekerja sama dengan pihak-pihak terkait. Berikut adalah beberapa strategi dan teknik spesifik yang digunakan oleh penulis untuk menangani masalah yang muncul selama jam kerja.

Berbagai kendala yang muncul diatasi dengan cara – cara berikut:

3.6.1 Cara Untuk Kendala Teknis

- a. Segera menjelaskan gangguan teknis kepada TKA mengenai AC bocor.
- b. Amprah makanan di stasiun berikutnya.

- c. Segera memberitahu kepada OTC mengenai keadaan kabin ataupun toilet yang kotor atau rusak.

3.6.2 Cara Untuk Kendala Non-Teknis

- a. Meningkatkan manajemen waktu dan pola istirahat.
- b. Menerapkan teknik keseimbangan dan adaptasi dengan gerakan kereta.
- c. Menggunakan aplikasi terjemahan untuk memudahkan komunikasi dengan orang asing.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan implementasi Kerja Lapangan di Divisi Layanan Penumpang (Operasional Pramugari) PT Kereta Api Indonesia (Persero), dapat disimpulkan bahwa etika dan sikap pelayanan pramugari sangat membantu dalam memastikan perjalanan penumpang dapat diselesaikan dengan baik. Selama pelaksanaan tugas, penulis menjelaskan secara rinci bagaimana etika profesional—yang meliputi integritas, tanggung jawab, kejujuran, dan penampilan yang rapi—merupakan landasan setiap interaksi dengan publik. Hal ini tidak hanya berasal dari kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, tetapi juga dari langkah-langkah proaktif untuk menangani situasi di luar prosedur standar, seperti gangguan perjalanan atau masalah penumpang.

Sebaliknya, sikap pelayanan, seperti empati, kesabaran, kesigapan, dan keramahan, merupakan faktor penting yang secara halus memengaruhi persepsi penumpang. Penumpang cenderung menghadapi lebih sedikit batasan dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka merasa diperhatikan, didengarkan, dan dilayani dengan empati, bahkan di kereta yang padat. Tantangan yang dihadapi oleh pramugari, seperti kondisi fisik, jam kerja yang panjang, dan beberapa karakteristik penumpang lainnya, hanyalah konteks yang menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan lunak. Pengalaman lapangan selama kerja juga mendukung Teori Ekspektasi-Konfirmasi, yang menyatakan bahwa ekspektasi orang

terpenuhi ketika layanan yang mereka terima memperbaiki atau meringankan masalah mereka. Dalam arti yang lebih luas, etika dan sikap pelayanan pramugari tidak hanya penting secara operasional, tetapi juga berperan sebagai kontributor diam-diam terhadap reputasi perusahaan, loyalitas pelanggan, dan kesuksesan bisnis PT KAI.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama kerja, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada berbagai pihak terkait. Pertama, PT Reska Multi Usaha disarankan untuk meningkatkan program pelatihan soft skill bagi karyawan, terutama dalam bidang kecerdasan emosional, manajemen stres, dan teknik penyelesaian konflik, yang menyoroti kompleksitas tantangan yang dihadapi di tempat kerja. Selain itu, pengembangan sistem umpan balik real-time yang lebih baik, seperti integrasi kode QR di setiap gerbong yang terhubung langsung dengan formulir survei kepuasan, dapat menyediakan data yang lebih akurat dan tepat waktu untuk evaluasi layanan.

Pemberian penghargaan dan insentif bagi karyawan yang secara konsisten memperoleh skor tinggi dalam survei kepuasan juga dapat menjadi motivator untuk meningkatkan produktivitas utama. Kepada pramugari, penulis menekankan pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan yang ramah dan profesional kepada semua penumpang tanpa kecuali, serta lebih proaktif dalam memenuhi kebutuhan penumpang, seperti memberikan bantuan kepada lansia atau anak-anak sebelum diminta. Ketiga, untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan di Indonesia, disarankan agar studi membandingkan tingkat kepuasan

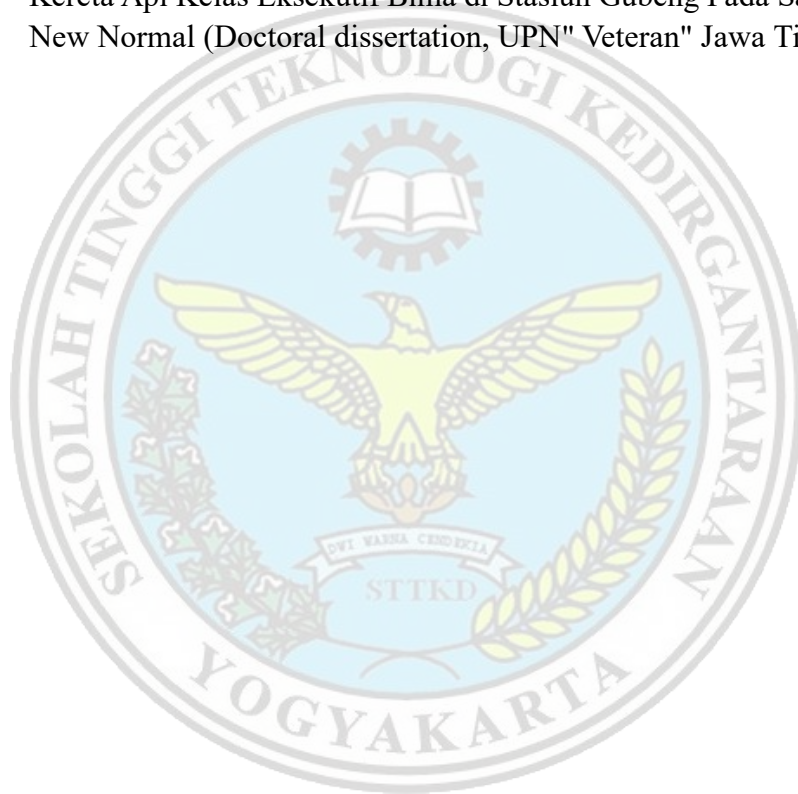
pelanggan antara kelas kereta yang berbeda atau melakukan studi perbandingan dengan operator kereta api di negara lain. Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan kualitas layanan pramugari PT KAI akan terus meningkat dan pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87-95.
- Alfarizi, D. C., & Rismawati, R. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi Kai Acces (Akses Kereta Api Indonesia). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(2).
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Frinzi, D., & Andan, M. F. (2024). Penerapan Inovasi Access by KAI dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 05(01), 1–8.
- Kaulika, Y. W., Sampurna, R. H., & Basori, Y. F. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KERETA API SILIWANGI SUKABUMI-CIANJUR. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(1), 93-102.
- Levyda, L. (2021). Kualitas Pelayanan Kereta-Api Dengan Pendekatan Pengalaman Penumpang dan Dampaknya Pada Kepercayaan Penumpang The Quality of Railway Services with a Passenger Experience-Based Approach and Its Impact on Passenger Trust. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(03), 221-234.
- Oktaria, D. S. (2020). Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api Mrt Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 6(1), 372-381.
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>

- Rima Nurmalah, Muhibudin Wijaya Laksana, & Hilma Mutiara Winata. (2024). Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137–149. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>
- Ray, R. I. W. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In dan Boarding Pass di Stasiun Senen Jakarta). *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 32-52.
- Syavila, A. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal (Doctoral dissertation, UPN" Veteran" Jawa Timur).



LAMPIRAN



lampiran 1 Selling

Sumber: Dokumentasi Pribadi



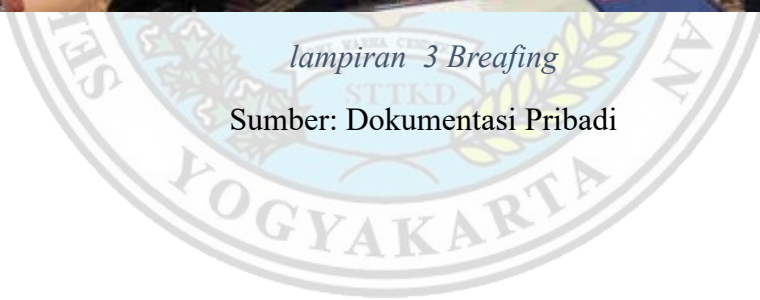
lampiran 2 Boarding

Sumber: Dokumentasi Pribadi



lampiran 3 Breafing

Sumber: Dokumentasi Pribadi





lampiran 4 crew

Sumber: Dokumentasi Pribadi





lampiran 5 Sapa Pelanggan

Sumber: Dokumentasi Pribadi