

BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di Desa Kemijen, hari Jumat tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J. Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh “*Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij*” (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P. de Bordes, dari Desa Kemijen menuju Desa Tanggung (26 km) dengan lebar rel sebesar 1435 mm. Empat tahun kemudian, tepatnya tanggal 17 Juni 1868, pengoperasian pertama perjalanan kereta api (KA) antara Stasiun Kemijen – Tanggung diresmikan. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867. Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen – Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan jika pertumbuhan panjang jalan rel antara tahun 1864 – 1900 terjadi dengan pesat. Jikalau tahun 1867 baru terdapat 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1427 km, dan pada tahun 1900 sudah sampai 3338 km. Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914),

bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makassar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujung Pandang – Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak – Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga di Pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api. Tujuan didirikannya perusahaan KA oleh Pemerintah Hindia Belanda adalah sebagai sarana logistik dan politik untuk kepentingan strategi peperangan dan untuk menunjang kebutuhan ekonomi pemerintah Hindia Belanda, terutama setelah terjadinya revolusi industri di Eropa yang mendorong Pemerintah Belanda untuk mengekspor hasil bumi dari Indonesia.

Pada masa pendudukan Jepang seluruh jaringan jalan KA zaman Pemerintah Hindia Belanda dikuasai oleh Jepang dengan nama *Tedsudo Kyoku* yang berkantor pusat di Bandung. Sedangkan perkeretaapian di Sumatera disebut *Tedsudo Tai* yang berkantor pusat di Bukit Tinggi. Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6811 km. Akan tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5910 km. Sekitar 901 km jalan kereta api raib, diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api di sana. Setelah kemerdekaan RI diproklamakan, karyawan kereta api yang tergabung dalam “Angkatan Moeda Kereta Api” (AMKA), mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945 di Balai Besar Kereta Api Bandung tersebut ditandai dengan pembacaan pernyataan sikap

oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945, kekuasaan perkeretaapian di Indonesia berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak lagi diperkenankan campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Hal inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia serta dibentuknya Djawatan Kereta Api RepelanganIndonesia (DKARI). Selama masa perang kemerdekaan (1945 – 1950) kantor pusatnya berpindahpindah antara lain ke Cisarupan, Gombong, Yogyakarta, dan Jakarta hingga akhirnya kembali lagi ke Bandung.

Pada tanggal 27 September 1949 pemerintah mengeluarkan Pengumuman Pemerintah No. 2 yang isinya menyatakan bahwa Djawatan Kereta Api RepelanganIndonesia (DKARI) dan SS/VS digabung menjadi satu dengan nama Djawatan Kereta Api (DKA). Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22/1963 status DKA diganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) dengan Ir. R.

Aboeprajitno sebagai Direktur Djenderal PNKA. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61/1971 status perusahaan dirubah dari PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) yang berdasarkan Keppres No. 44 dan 45 tahun 1974. PJKA merupakan Unit Pelayananorganisasi dalam lingkungan Departemen Perhubungan dimana kedudukan, fungsi, tugas, dan susunan organisasinya diatur sendiri. Sejalan dengan perkembangan perusahaan, berdasarkan PP No. 57 Tahun 1990 status perusahaan kembali mengalami perubahan dari PJKA menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perum) dengan tujuan meningkatkan hasil dan daya

guna penguasaan dan pelayanan jasa angkutan kereta api. Selanjutnya berdasarkan PP No. 19 Tahun 1998, Perum berubah status kembali menjadi PT. Kereta Api (Persero) tepatnya tanggal 1 Juni 1999. Dengan adanya perubahan status usaha tersebut diharapkan jasa kereta api mampu meningkatkan mutu pelayanan dan peningkatan daya saing meskipun sebagai pelaksana tugas pemerintah, namun pelayanan umum tetap harus dikembangkan. Dua misi yang diemban PT. Kereta Api (Persero) yakni misi sosial dan profit.

Misi sosial yaitu melakukan angkutan penumpang dan atau barang secara massal untuk mendukung sistrans (sistem transportasi nasional), sedangkan misi profit yaitu memberi keuntungan sesuai dengan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan. Sebelumnya, tepat tanggal 1 April 1999 di Jakarta dibentuk Daop Jabotabek. Sehingga Daop (Daerah Operasi) di Jakarta menjadi dua yaitu Daop I Jakarta yang melayani kereta api jarak jauh (luar kota) dan Daop Jabotabek yang melayani penumpang Jabotabek dengan kereta api komuter (ulang alik). Sejak Mei 2010 sesuai dengan Instruksi Direksi No 16/OT 203/ KA 2010, PT KA (Persero) berubah nama hingga saat ini menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT. KAI. Perubahan ini juga memicu adanya beberapa sistem, regulasi hingga tata pelayanan yang diterapkan pada perusahaan saat ini. Sebagai salah satu perusahaan jasa angkutan darat terbesar di Indonesia yang juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT KAI juga mengikuti perkembangan dari perusahaan jasa angkutan lainnya. Hal ini dapat diperhatikan dari layanan keberangkatan kereta tujuan, tarif harga tiket beserta pelayanan yang diberlakukan baik di area stasiun maupun di atas kereta. Tingkat persaingan pelayanan jasa angkutan yang semakin

kompetitif saat ini, menjadi salah satu faktor dalam persaingan jasa layanan angkutan penumpang

PT Kereta Api Indonesia mengoperasikan kereta api di wilayah provinsi Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, dan Lampung serta semua provinsi di Jawa. Untuk menunjang usaha perkeretaapian, tiap wilayah memiliki satuan organisasinya masing-masing. Atau biasa disebut dengan Daerah Operasi dan Divisi Regional. Daerah Operasi III Cirebon atau disingkat dengan Daop 3 Cirebon atau Daop III CN adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api Indonesia dipimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Daop III Cirebon juga merupakan satu-satunya Daop yang memiliki KA dengan okupansi tertinggi, yaitu Cirebon Ekspres. Sedangkan untuk Argo Jati menempati posisi ke-3. Daerah Operasi III Cirebon memiliki tiga stasiun besar, diantaranya adalah stasiun Cirebon, stasiun Jatibarang, dan stasiun Prujakan, sedangkan stasiun kereta api kelas menengah di antaranya adalah stasiun Ciledug, stasiun Brebes, stasiun Haurgeulis, dan stasiun Pagadenbaru. Gudang kereta api berada di stasiun Jatibarang, sedangkan dipo lokomotif berada tak jauh dari stasiun Cirebon.

1. Batas wilayah:

- a. Batas Barat Daop 3 Cirebon dengan Daop 1 Jakarta terletak pada km 85+400 antara stasiun Cikampek dan stasiun Tanjunggrasa pada jalur kereta api Cikampek-Cirebon.

- b. Batas Timur Daop 3 Cirebon dengan Daop 4 Semarang pada km 150+740 antara stasiun Tegal dan stasiun Brebes pada jalur kereta api Cirebon- Tegal.
 - c. Batas Selatan Daop 3 Cirebon dengan Daop 5 Purwokerto pada km 287+930 antara stasiun Songgom dan stasiun Prupuk pada jalur kereta api Cirebon- Prupuk.
2. Tugas Pokok Daerah Operasi PT Kereta Api Indonesia
- a) Menyelenggarakan pengusahaan angkutan kereta api.
 - b) Merumuskan dan menyusun program pembinaan angkutan penumpang dan barang.
 - c) Pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan barang di wilayah Daerah Operasi.

3.2 Logo Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (persero) dahulu mempunyai logo seperti angka 2 yang tegas, setelah 10 tahun PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengubah logonya sebagai berikut:



Gambar 3.1
Logo PT. KAI

3.2.1 Makna Logo:

Huruf A pada logo baru PT KAI menggunakan warna oranye. Warna tersebut menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan, dan kebahagiaan.

Sementara warna biru tua pada huruf K dan I dianggap menunjukkan stabilitas, profesionalisme, amanah, dan kepercayaan diri.

“Perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan,” lanjut keterangan pada unggahan tersebut.

3.2.2 Gaya Gambar

Gaya gambar terinspirasi dari bentuk REL KERETA yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

Dengan menggunakan typeface italic yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berfikiran terbuka, dan terpercaya.

Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan.

3.3 Visi Misi dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api (Persero) memiliki visi dan misi yang ingin diwujudkan, yaitu:

3.3.1 Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

3.3.2 Misi

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

3.3.3 Tujuan Perusahaan

Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian. Usaha tersebut meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan dan perusahaan prasarana perkeretaapian, perusahaan bisnis properti secara profesional, serta perusahaan

bisnis penunjang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

3.4 Falsafah Dan Pilar Utama Perusahaan

3.4.1 Falsafah Perusahaan

Falsafah yang dianut oleh PT. Kereta Api (Persero) adalah pelayanan yang semakin baik melalui efektivitas dan efisiensi biaya untuk meraih laba.

3.4.2 Pilar Utama Perusahaan

1) Integritas

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2) Profesional

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3) Keselamatan

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya

kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4) Inovasi

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuhkan kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi

5) Pelayanan Prima 7 S

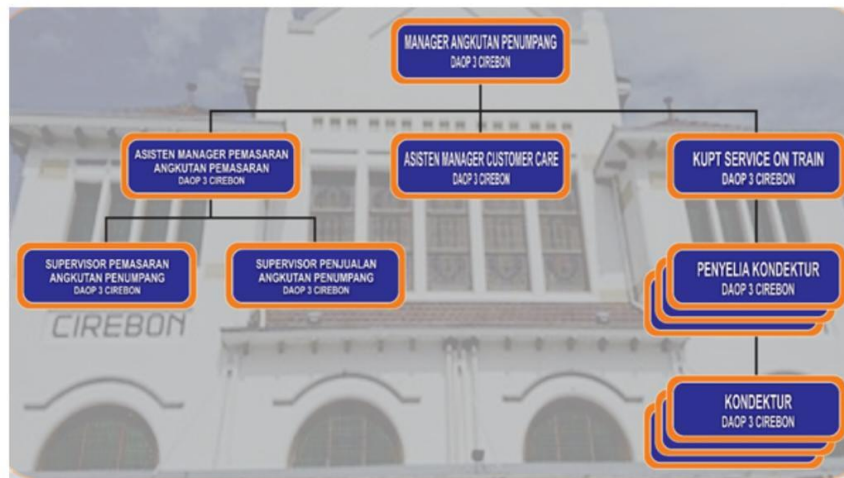
Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

3.5 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon

Perusahaan adalah suatu organisasi dimana terdapat orang-orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan. Dalam organisasi, anggotanya harus bekerja sama dan menggabungkan diri pada berbagai kegiatan agar sasaran dan tujuan yang telah diterapkan dapat dicapai lebih mudah. Supaya setiap anggota organisasi tersebut dapat bekerja sama secara efektif, maka terlebih dahulu harus mengetahui seluruh kegiatan yang akan dikerjakannya. Hal inilah yang menyebabkan harus dibuatnya struktur organisasi yang baik. Dalam struktur organisasi, harus diutamakan hubungan yang harmonis antara semua anggota dengan didasarkan pada kepentingan masing-masing yang diseimbangkan satu

sama lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. PT. Kereta Api Indonesia memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan serta mengantisipasi tantangan dan peluang bisnis yang semakin kompetitif sehingga proses pencapaian tujuan perusahaan dapat terlaksana secara efisien. Demikian pula halnya dengan PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 3, pegawainya melakukan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya, dan satu sama lain saling berhubungan dalam usaha menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis agar tercapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Oleh karena itu suatu organisasi harus dapat menggambarkan secara jelas fungsi dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada organisasi tersebut.

Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon adalah satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero). Adapun Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 3 Cirebon yaitu sebagai berikut:



Berdasarkan Keputusan Direksi Nomor : Kep.U/KO.104/XII/4/KA-2016

Gambar 3.2
Struktur Organisasi
PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 3 Cirebon

Adapun pembagian tugasnya sebagai berikut:

1. Kepala stasiun (KS)

Pimpinan tertinggi di stasiun, mempunyai tugas mengkoordinasi serta mengendalikan pelaksanaan angkutan penumpang dan barang serta pengamanan kegiatan angkutan kereta api di stasiun.

2. Wakil kepala stasiun (WKS)

Mempunyai tugas mewakili atau membantu kepala stasiun semarang poncol, menerima laporan pertanggung jawaban dari supervisor yang kemudian disampaikan kepada kepala stasiun semarang poncol.

3. Seksi Sumber Daya Manusia dan Umum

Seksi Sumber Daya Manusia dan Umum adalah satuan organisasi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon

dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon.

a. Tugas pokok

- a) menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM).
- b) melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan dan umum.
- c) memberikan pertimbangan dan bantuan hukum.
- d) melaksanakan pembinaan hygiene perusahaan, kesehatan lingkungan kerja, keselamatan kerja dan kesehatan SDM.
- e) melaksanakan pembinaan dan evaluasi kinerja Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) di wilayah Daerah Operasi.

b. Fungsi

- a) Pelaksanaan **pengelolaan dan evaluasi kinerja SDM.**
- b) Pelaksanaan administrasi kerumahtanggaan dan umum.
- c) Pelaksanaan pertimbangan dan bantuan hukum.
- d) Pelaksanaan penelitian, pengujian dan pembinaan hygiene perusahaan, kesehatan lingkungan kerja dan keselamatan kerja, serta melaksanakan pembinaan dan pengujian kesehatan SDM.
- e) Pembinaan dan pelayanan kesehatan.

Seksi Sumber Daya Manusia dan Umum terdiri dari :

- a) Sub Seksi Sumber Daya Manusia (SDM).
- b) Sub Seksi Kerumahtanggaan dan Umum.
- c) Sub Seksi Hukum.

- d) Sub Seksi Hygiene Perusahaan, Kesehatan Lingkungan Kerja (HIPERKES) dan Keselamatan Kerja.
- e) Unit Pelayanan Pelayanan Kesehatan (UPK).
 - o UPK Cirebon (Cn);
 - o UPK Jatibarang (Jtb);
 - o UPK Haurgeuiis (Hgl);
 - o UPK Pegadenbaru (Pgb);
 - o UPK Brebes (Bb);
 - o UPK Tanjungpelabuhan (Tgn);
 - o UPK Sindanglaut (Sdu).

4. Seksi Keuangan

Seksi Keuangan adalah satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon.

a. Tugas pokok

- a) melaksanakan pendayagunaan dan pengadministrasian keuangan
- b) mengkoordinasi penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi dan Laporan Keuangan
- c) membina pelaksanaan akuntansi.

b. Fungsi

- a) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan dan pengesahan pembayaran.
- b) Pelaksanaan administrasi anggaran dan akuntansi.

Seksi Keuangan Daerah Operasi 3 Cirebon, terdiri dari :

- a) Sub Seksi Administrasi Keuangan;
- b) Sub Seksi Anggaran dan Akuntansi.

5. Pemeriksaan Kas Daerah

Pemeriksaan Kas Daerah adalah satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh Pemeriksa Kas Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi (KADAOP) 3 Cirebon;

- a) melaksanakan pengaturan jadwal dan mekanisme kerja para pemeriksa kas.
- b) memimpin pemeriksaan kas stasiun / perbendaharaan kas stasiun / perhentian, dan kas besar.
- c) melaksanakan pemeriksaan di atas kereta api.

a. Fungsi

- a) penyusunan jadwal dan mekanisme kerja pemeriksaan kas stasiun / perbendaharaan kas stasiun / perhentian, dan kas besar.
- b) pemeriksaan di atas kereta api.
- c) melaksanakan penatausahaan pemeriksaan kebenaran setoran pendapatan ke Perusahaan Koordinator Daerah.
- d) pelaksanaan pemeriksaan kas stasiun / perbendaharaan kas stasiun / perhentian, kas besar dan pemeriksaari di atas kereta api, pemeriksaan kebenaran setoran pendapatan ke Perusahaan Koordinator Daerah, serta

membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) sesuai dengan wilayah kerjanya.

b. Pemeriksaan Kas Daerah (PKD) Daerah Operasi 3 Cirebon terdiri dari :

- a) Urusan Tata Usaha
- b) Pemeriksaan Kas Stasiun (PKS)
 - 1) PKS 3A Cirebon (Cn);
 - 2) PKS 3B Cirebonprujakan (Cnp).

6. Hubungan Masyarakat Daerah

Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA) adalah satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala HUMASDA yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon

a. Tugas pokok

- a) penyuluhan di lingkungan perusahaan (**internal**).
- b) penyuluhan dengan media massa di luar perusahaan (**eksternal**).

7. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

Seksi Jalan Rel dan Jembatan adalah satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon;

a. Tugas Pokok

- 1) 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 3 Cirebon.

b. Fungsi

- a) Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis jalan rel dan jembatan seluruh wilayah Daerah Operasi 3 Cirebon.
- b) Penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan.
- c) Penyusunan perencanaan teknik pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang.
- d) Penyusunan perencanaan teknik pemeliharaan jembatan.
- e) Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan jalan rel dan sepur simpang.
- f) Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan jembatan. (

Seksi Jalan Rel dan Jembatan DAOP 3 Cirebon terdiri dari :

- 1) Pengawas Jalan Rel 3A Cirebon (Cn).
- 2) Pengawas Jalan Rel 3B Cirebonprujakan (Cnp).
- 3) Pengawas Jembatan 3 Cirebon.
- 4) Sub Seksi Program.
- 5) Sub Seksi Konstruksi Jalan Rel.
- 6) Sub Seksi Konstruksi Jembatan.
- 7) UPT Resor Jalan Rel.
- 8) UPT Resor Jembatan.

Pengawas Jalan Rel 3A Cirebon mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang yang wilayah pengawasannya meliputi :

- 1) UPT Resor Jalan Rel 31 Pegadenbaru beserta Distrik Jalan Rel-nya.
- 2) UPT Resor Jalan Rel 32 Cirebon beserta Distrik Jalan Rel-nya.

Pengawas Jalan Rel 3B Cirebonprujakan mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang yang wilayah pengawasannya meliputi :

- 1) UPT Resor Jalan Rel 33 Cirebonprujakan beserta Distrik Jalan Rel-nya.
- 2) UPT Resor Jalan Rel 34 Sindanglaut beserta Distrik Jalan Rel-nya.

Pengawas Jembatan 3 Cirebon mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan jembatan yang wilayah pengawasannya meliputi :

- 1) UPT Resor Jembatan 31 Jatibarang.
- 2) UPT Resor Jembatan 32 Cirebon.

Sub Seksi Program mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang, dan jembatan.

Sub Seksi Konstruksi Jalan Rel mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan perencanaan , teknik pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang serta pengendalian pengoperasian mesin berat / ringan perawat jalan rel.

Sub Seksi Konstruksi Jembatan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan perencanaan teknik pemeliharaan jembatan.

UPT Resor Jalan Rel mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelaikan jalan rel dan sepur simpang di wilayah kerjanya dengan dibantu Distrik Jalan Rel, terdiri dari :

- 1) UPT Resor Jalan Rel 31 Pegadenbaru (Pgb);
- 2) UPT Resor Jalan Rel 32 Cirebon (Cn);
- 3) UPT Resor Jalan Rel 33 Cirebonprujakan (Cnp);
- 4) UPT Resor Jalan Rel 34 Sindanglaut (Sdu);

UPT Resor Jembatan mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelaikan jembatan di wilayah kerjanya, terdiri dari :

- 1) UPT Resor Jembatan 31 Jatibarang (Jtb);
- 2) UPT Resor Jembatan 32 Cirebon (Cn).

UPT Resor Jalan Rel 31 Pegadenbaru mempunyai panjang wilayah dari KM 85+400 s/d KM 155+700 antara Cikampek - Kadokangabus pada lintas Jakarta – Kroya termasuk emplasemen Tanjungrasa, Pabuaran, Pringkasap, Pasirbungur, Cikaum. Pegadenbaru, Cipunegara, Haurgeulis dan Cilegeh terdiri dari 3 (tiga) Distrik Jalan Rel yaitu :

- 1) Distrik Jalari Rel 31A Pabuaran, mempunyai panjang wilayah dari KM 85+400 s/d KM 109+100 antara Cikampek -Pasirbungur pada lintas Jakarta - Kroya termasuk emplasemen Tanjungrasa, Pabuaran, dan Pringkasap.

- 2) Distrik Jalan Rel 31B Pegadenbaru, mempunyai panjang wilayah dari KM 109+100 s/d KM 132+300 antara Pringkasap - Haurgeulis pada lintas Jakarta - Kroya termasuk emplasemen Pasirbungur, Cikaum, Pegadenbaru, dan Cipunegara.
- 3) Distrik Jalan Rel 31C Haurgeulis, mempunyai panjang wilayah dari KM 132+300 s/d KM 155+700 antara Cipunegara – Kadokangabus pada lintas Jakarta - Kroya pada lintas Cikampek – Cirebon termasuk emplasemen Haurgeulis, Cipunegara dan Cilegeh.

Masing-masing Distrik Jalan Rel di Lingkungan Resor Jalan Rel 31 Pegadenbaru dibantu oleh seorang Kepala Asisten Distrik (ADK) yang mempunyai wilayahnya sesuai dengan distriknya. UPT Resor Jalan Rel 32 Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 155+700 s/d KM 220+500 antara Cilegeh -Luwung pada lintas Jakarta - Kroya dan KM 222+900 s/d KM 223+000 antara Cirebonprujakan - Cirebon pada Lintas Semarang - Cirebon termasuk emplasemen Kadokangabus, Terisi, Telagasari, Jatibarang, Kertasemaya, Kaliwedi, Arjawinangun, Bangoduwa, Cangkring, Cirebon terdiri dari 3 (tiga) Distrik Jalan Rel yaitu :

- 1) Distrik Jalan Rel 32A Terisi, mempunyai panjang wilayah dari KM 155+700 s/d KM 178+500 antara Kadokangabus - Jatibarang pada Lintas Jakarta – Kroya termasuk emplasemen Kadokangabus, Terisi dan Telagasari.
- 2) Distrik Jalan Rel 32B Jatibarang, mempunyai panjang wilayah dari KM 178+500 s/d KM 201+700 antara Telagasari - Arjawinangun pada lintas

Jakarta - Kroya termasuk emplasemen Jatibarang, Kertasemaya dan Kaliwedi.

- 3) Distrik Jalan Rel 32C Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 201+700 s/d KM 220+500, dari KM 201+700 s/d KM 219+168 antara Kaliwedi - Luwung dan dari KM 222+900 s/d KM 223+973 antara Cirebonprujakan - Cirebon pada lintas Semarang - Cirebon termasuk emplasemen Arjawinangun, Bangoduwa, Cangkring dan Cirebon.

Masing-masing Distrik Jalan Rel di Lingkungan UPT Resor Jalan Rel 32 Cirebon dibantu oleh seorang Asisten Distrik (ADK) yang mempunyai wilayah sesuai dengan distriknya.

UPT Resor Jalan Rel 33 Cirebonprujakan mempunyai panjang wilayah dari KM 150+740 s/d KM 222+900 antara Tegal - Cirebon pada lintas Semarang - Cirebon termasuk emplasemen Brebes, Bulakamba, Tanjung, Losari, Babakan. Waruduwur, Cirebonprujakan terdiri dari 3(tiga) Distrik Jalan Rel, yaitu:

- 1) Distrik Jalan Rel 33A Cirebonprujakan, mempunyai panjang wilayah dari KM 197+900 s/d KM 222+900 antara Losari - Cirebon pada lintas Semarang - Cirebon termasuk emplasemen Babakan, Waruduwur dan Cirebonprujakan.
- 2) Distrik Jalan Rel 33B Tanjung, mempunyai panjang wilayah dari KM 173+800 s/d KM 197+900 antara Bulakamba - Babakan pada lintas Semarang - Cirebon termasuk emplasemen Tanjung dan Losari;

- 3) Distrik Jalan Rel 33C Brebes, mempunyai panjang wilayah dari KM 150+740 s/d KM 173+800 antara Tegal -Tanjung pada Lintas Semarang – Cirebon termasuk emplasemen Brebes, Klampok, dan Bulakamba.

Selain Distrik 33B Tanjung, masing-masing distrik di lingkungan UPT Resor Jalan Rel 33 Cirebonprujakan dibantu oleh seorang Asisten Distrik (ADK) yang mempunyai wilayah kerja sesuai distriknya

UPT Resor Jalan Rel 34 Sindanglaut mempunyai panjang wilayah dari KM 220+500 s/d KM 287+930 pada lintas Jakarta - Kroya ruas jalan Cirebon - Prupuk termasuk emplasemen Luwung, Sindanglaut, Karangsuwung, Ciledug, Ketanggunganbarat, Larangan, Songgom terdiri dari 3(tiga) Distrik Jalan Rel :

- 1) Distrik Jalan Rel 34A Sindanglaut, mempunyai panjang wilayah dari KM 220+500 s/d KM 243+500 antara Cirebon - Ciledug pada lintas Cirebon – Kroya termasuk emplasemen Luwung, Sindanglaut, dan Karangsuwung.
- 2) Distrik Jalan Rel 34B Ciledug, mempunyai panjang wilayah dari KM 243+500 s/d KM 265+800 antara Karangsuwung - Larangan pada lintas Cirebon - Kroya termasuk emplasemen Ciledug dan Ketanggunganbarat.
- 3) Distrik Jalan Rel 34C Ketanggungan, mempunyai panjang wilayah dari KM 265+800 s/d KM 287+930 antara Ketanggunganbarat - Prupuk pada lintas Cirebon - Kroya termasuk emplasemen Ketanggungan, Larangan dan Songgom.

Selain Distrik 34B Ciledug, masing-masing distrik di lingkungan UPT Resor Jalan Rel 34 Sindanglaut dibantu oleh seorang Asisten Distrik (ADK) yang mempunyai wilayah kerja sesuai dengali distriknya. UPT Resor Jembatan 31

Jatibarang mempunyai panjang wilayah dari KM 85+400 s/d KM 219+168 antara Cikampek - Cirebon pada lintas Jakarta - Kroya. UPT Resor Jembatan 32 Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 220+500 s/d KM 287+930 antara Cirebon - Prupuk pada lintas Cirebon - Kroya dan dari KM 150+740 s/d KM 222+900 antara Cirebon - Tegal pada lintas Semarang - Cirebon

7. Seksi Operasi Dan Pemasaran

Seksi Operasi dan Pemasaran adalah satuan organisasi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon.

TUGAS POKOK

- a) melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan evaluasi kinerja operasi dan pemasaran jasa angkutan penumpang dan barang.

FUNGSI

- a) Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di seluruh UPT Stasiun dan UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi / Telegram, dan UPT Pengendali Operasi Kereta Api pada wilayah Daerah Operasi 3 Cirebon.
- b) Pemantauan dan pengelolaan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi / telegram maklumat (TEM);

- c) Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang;
- d) Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang;
- e) Pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (di atas kereta api dan di stasiun) dan di lingkungan Daerah Operasi;
- f) Pelaksanaan pengendalian operasi kereta api secara terpusat dan terpadu di Daerah Operasi; .
- g) Pelayanan operasi sarana telekomunikasi dan pemberian informasi / telegram;
- h) Pelaksanaan kegiatan angkutan penumpang dan atau barang, serta menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran kegiatan angkutan kereta api.

Seksi Operasi dan Pemasaran Daerah Operasi 3 Cirebon terdiri dari :

- a) Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 3A Cirebon;
- b) Pengawas Operasi dan Pemasaran (WA5 OPSAR) 3B Cirebonprujakan;
- c) Pengawas Operasi Sararta Telekomunikasi (WAS OPSARTEL) 3 Cirebon;
- d) Sub Seksi Operasi Teknis dan Perjalanan Kereta Api
- e) Sub Seksi Pemasarari Angkutan Penumpang
- f) Sub Seksi Pemasaran Angkutan Barang;
- g) Sub.Seksi Keamanan dan Ketertiban;
- h) UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (PUSDAL OPKA);
- i) UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi
- j) UPT Stasiun.

8. Seksi Sinyal Telekomunikasi dan Listrik

Seksi Sinyal Telekomunikasi dan Listrik adalah satuan organisasi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Daerah Operasi 3 Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi 3 Cirebon.

a. Tugas pokok

- 1) merumuskan, menyusun dan melaksanakan program serta mengevaluasi pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik umum.

b. Fungsi

- 1) Pemantauan; pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis sinyal telekomunikasi dan listrik di seluruh wilayah Daerah Operasi;
- 2) Penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal telekomunikasi dan listrik:
- 3) Penyusunan program pemeliharaan sinyal;
- 4) Penyusunan program pemeliharaan telekomunikasi dan listrik;
- 5) Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan sinyal;
- 6) Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan telekomunikasi;
- 7) Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan instalasi listrik.

Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik Daerah Operasi 3 Cirebon terdiri dari :

- 1) Pengawas Sinyal; Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 3.A
Jatibarang:

- 2) Pengawas Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 3.B Cirebon.
- 3) Sub Seksi Program;
- 4) Sub Seksi Sinyal; .
- 5) Sub Seksi Telekomunikasi dan Listrik;
- 6) UPT Resor Sinyal;
- 7) UPT Resor Telekomunikasi;
- 8) UPT Resor Listrik Umum

Pengawas Sinyal Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 3A Jatibarang (Jtb) mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan; pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis pemeliharaan sinyal; telekomunikasi dan listrik di wilayah kerjanya' yang meliputi UPT Resor Sinyal 31 Jatibarang dan UPT Resor Telekomunikasi 31 Jatibarang beserta Distriknya, serta sebagian wilayah UPT Resor Listrik Umum 31 Cirebon (Cn); Pengawas Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 3B Cirebon (Cn) mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan; pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik di wilayah kerjanya yang meliputi UPT Resor Sinyal 32 Cirebon (Cn) dan UPT Resor Telekomunikasi 32 Cirebon (Cn) beserta Distriknya, serta sebagian wilayah UPT Resor Listrik Umum 31 Cirebon (Cn). Sub Seksi Program mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik umum. Sub Seksi Sinyal mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program pemeliharaan sinyal dan pintu perlintasan. Sub Seksi Telekomunikasi dan

Listrik mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program pemeliharaan telekomunikasi dan listrik.

UPT Resor Sinyal mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan sinyal dalam wilayah kerjanya dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa Distrik Sinyal terdiri dari :

- a) UPT Resor Sinyal 31 Jatibarang (Jtb)
- b) UPT Resor Sinyal 32 Cirebon (Cn)

UPT Resor Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan telekomunikasi dalam wilayah kerjanya, dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa Distrik Telekomunikasi terdiri dari :

- a) UPT Resor Telekomunikasi 31 Jatibarang (Jtb)
- b) UPT Resor Telekomunikasi 32 (Cn).

UPT Resor Listrik Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan menjamin kelaikan instalasi listrik umum terdiri dari UPT Resor Listrik Umum 31 Cirebon (Cn) UPT Resor Sinyal 31 Jatibarang (Jtb) mempunyai panjang wilayah kerja dari KM 85+400 s/d KM 217+050 antara Cikampek-Cirebon pada lintas Jakarta - Kroya, yang terdiri dari 3(tiga) Distrik Sinyal, yaitu :

- a) Distrik Sinyal 31A Pegadenbaru mempunyai panjang wilayah kerja dari KM 85+400 s/d KM 128+505 antara Cikampek - Cipunegara pada lintas Jakarta – Cirebon.

b) Distrik Sinyal 31B Haurgeulis mempunyai panjang wilayah kerja dari KM 128+505 s/d KM 174+630 antara Pegadenbaru - Jatibarang pada lintas Jakarta - Cirebon.

c) Distrik Sinyal 31C Jatibarang (Jtb) mempunyai panjang wilayah kerja dari KM 174+630 s/d KM 217+050 antara Telagasari - Cirebon pada lintas Jakarta - Cirebon

UPT Resor Sinyal 32 Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 217+050 s/d KM 287+930 antara Cangkring -Prupuk pada lintas Jakarta - Kroya dan KM 150+740 s/d KM 223+973 antara Tegal - Cirebon yang terdiri dari 2(dua) Distrik Sinyal; yaitu :

Distrik Sinyal 32A Cirebon (Cn) mempunyai panjang wilayah dari KM 217+050 s/d KM 220+910 antara Cangkring-Luwung pada lintas Jakarta - Kroya dan dari KM 150+740 s/d KM 223+973 antara Tegal - Cirebon pada lintas Semarangponcol - Cirebon

Distrik Sinyal 32B Ciledug mempunyai panjang wilayah dari KM 220+910 s/d KM 292+700 antara Cirebon - Prupuk pada lintas Jakarta - Kroya.

UPT Resor Telekomunikasi 31 Jatibarang (Jtb) mempunyai panjang wilayah dari KM 85+400 s/d KM 217+050 antara Cikampek - Cirebon pada lintas Jakarta - Cirebon yang terdiri dari 2 (dua) Distrik Telekomunikasi, yaitu :

Distrik Telekomunikasi 31A Pegadenbaru mempunyai panjang wilayah dari KM 85+400 s/d KM 152+793 antara Cikampek - Kadokangabus pada lintas Jakarta - Cirebon

Distrik Telekomunikasi 31B Jatibarang mempunyai panjang wilayah dari KM 152+793 s/d KM 217+050 antara Cilegeh - Cirebon pada lintas Jakarta - Cirebon.

UPT Resor Telekomunikasi 32 Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 217+050 s/d KM 292+700 antara Cangkring - Prupuk pada lintas Jakarta - Kroya dan dan KM 150+740 s/d KM 223+973 antara Tegal - Cirebon pada lintas Semarangponcol - Cirebon terdiri dari 2 (dua) Distrik Telekomunikasi yaitu :

- a) Distrik -Telekomunikasi 32A Cirebon mempunyai panjang wilayah dari KM 217+050 s/d KM 219+160 antara Cangkring - Luwung pada lintas Jakarta - Kroya dan dari KM 150+740 s/d KM 223+973 antara Tegal - Cirebon pada lintas Semarangponcol - Cirebon;
- b) Distrik Telekomunikasi 32B Ciledug mempunyai panjang wilayah dari KM 219+160 s/d KM 292+700 antara Cirebon - Prupuk pada lintas Jakarta -

UPT Resor Listrik Umum 31 Cirebon meliputi penerangan instalasi listrik umum di unit-Unit Pelayanankerja di lingkungan Daerah Operasi 3 Cirebon.

3.6 Produk Perusahaan

KA Penumpang (Ekonomi) KA Kelas Ekonomi merupakan salah satu segmen pelayanan produk inti PT. Kereta Api (Persero) di luar sejumlah KA Komersil (Kelas Eksekutif dan Kelas Bisnis). KA Kelas Ekonomi yang dioperasikan PT. Kereta Api selama ini masih di kelompokkan menjadi tiga segmen, yaitu KA Ekonomi Jarak Jauh, KA Ekonomi Lokal dan KA Ekonomi Jabotabek. KA Kelas Ekonomi yang masing-masing memiliki nilai strategis terhadap dinamika perekonomian nasional, khususnya untuk menunjang sektor

pariwisata. Sebab, beberapa KA Ekonomi di antaranya merupakan penghubung antar kota tujuan Wisata, terutama yang dibutuhkan pelaku wisata dari kalangan remaja, pelajar dan mahasiswa.

Diharapkan keberadaan KA Kelas Ekonomi yang dioperasikan PT Kereta Api (Persero) semakin dikenal masyarakat luas, selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam merencanakan satu paket perjalanan wisata menuju ke sejumlah objek wisata di Jawa. Sebab, KA Kelas Ekonomi yang dioperasikan PT. Kereta Api rutenya telah dirancang sedemikian rupa untuk memberikan keleluasaan para pelaku wisata baik domestik maupun mancanegara.

Nama - nama KA Kelas Ekonomi: Matarmaja, Pasundan, Serayu, Kahuripan, Kertajaya, Tawang Jaya, Gaya Baru Malam Selatan, Brantas, Tegal Arum. KA Penumpang (Eksekutif) Segmenting yang mendasari peluncuran KA Eksekutif dilakukan dengan mengklasifikasikan pelanggan dalam beberapa tingkatan value : *Gateway value*, konsumen yang menggunakan jasa kereta api hanya mendasarkan kepada fungsinya sebagai alat transportasi. *Competitive value*, disamping mempertimbangkan fungsi utama sebagai alat transportasi, pelanggan mempertimbangkan pula faktor tingkat kenyamanan dan pelayanan yang dibandingkan terhadap pesaing. *value*, pelanggan tidak sekedar menuntut fungsi dan perbandingan, melainkan juga pertimbangan-pertimbangan psikologis yang tidak dapat diukur batasnya, misalnya gengsi, prestise dan kepuasan. Pasar sasaran yang dipilih adalah pelanggan yang tidak hanya sekedar menuntut fungsi utama kereta api, akan tetapi juga pertimbangan-pertimbangan psikologis (*ultimate value*),

atau tepatnya pemerjalan eksekutif tidak akan kehilangan prestise walau tidak naik pesawat.

3.7 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* di Stasiun Daop 3 Cirebon

Dalam sebuah instansi seperti PT. Kereta Api Indonesia (persero) pelayanan adalah hal yang terpenting yang harus selalu ditingkatkan untuk kepuasan penumpang, tidak hanya mengandalkan fasilitas yang memadai tetapi juga faktor pelayanan menjadi sangat penting untuk sebuah instansi. PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang memiliki 5 Tata nilai utama (Budaya) perusahaan. Dalam mencapai tujuan dalam visi misi perusahaan, maka diperlukan 5 tata nilai (budaya) perusahaan atau layanan yang berkualitas di PT. Kereta Api Indonesia (persero)

1. Integritas

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya

2. Profesional

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. Inovasi

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

5. Pelayanan prima

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

(Buku Pedoman PT Kereta Api Indonesia, STP Syarat Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Indonesia jilid 1)

dengan adanya 5 tata nilai utama PT.Kereta Api Indonesia (persero) semakin kepada penumpang secara maksimal, sehingga tidak hanya fasilitas saja yang ditambah dan diperbaiki tetapi mutu pelayanan selalu ditingkatkan. Maka dari itu di Stasiun Solo Balapan telah menempatkan petugas *Customer Service* yang bertugas memberikan informasi dan melayani penumpang dengan prima serta menampung segala keluhan penumpang.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan kepada seseorang, pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau saran atau masalah yang dihadapi seseorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penumpang, tugas seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran, seorang *Customer Service* juga bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. (Customer Service center account SOP PT Kereta Api Indonesia (persero) 2014: 20)

3.7.1. Standar Operasional Pelayanan (SOP)

Seorang *Customer Service* memiliki standar oprasional pelayanan yang di buat untuk memudahkan pekerjaan sesuai dengan job description nya agar karyawan selalu menerapkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab untuk tercapainya kepuasan penumpang, standar oprasional pelayanan memiliki beberapa standar yang harus dilakukan oleh seseorang *Customer Service* seperti yang tercantum

dalam buku SOP *Customer Service Center Account* PT.Kereta Api Indonesia (persero) diantaranya.

a. Standar Penampilan



Gambar 3.3

Standar Penampilan

Standar penampilan petugas *Customer Service* sangat penting untuk diperhatikan, karena *Customer Service* merupakan salah satu petugas yang berhadapan langsung dengan penumpang di stasiun, standar penampilan *Customer Service* dapat dilihat dari standar pakaian atau seragam yang dipakai, standar pakaian *Customer Service* yaitu harus menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh perusahaan, harus lengkap, bersih, rapi, dan warnanya masih standar atau tidak pudar, selain itu wajib menggunakan name tag, sepatu yang dipakai petugas wanita yaitu sepatu kulit warna hitam dengan tinggi hak maksimal 3cm dan ujung sepatu tertutup serta kaos kaki disesuaikan dengan

warna kulit, sedangkan untuk petugas pria yaitu sepatu kulit berwarna hitam serta kaos kaki berwarna hitam, untuk ikat pinggang yang digunakan harus berwarna hitam, rambut harus berwarna hitam alami dan tertata rapi baik pria maupun wanita, sedangkan untuk petugas *Customer Service* wanita yang berkerudung harus memakai kerudung yang simple tidak memakai banyak aksesoris yang mencolok serta warna kerudung yang digunakan harus sesuai dengan warna sragam dan tidak mencolok, lalu untuk standar rambut petugas pria harus di potong pendek di atas kerah baju dan tersisir rapi, semua petugas pria juga harus bercukur rapi dan tidak boleh berjenggot.

Bagi wanita diharuskan memakai kosmetik secukupnya dan tidak mencolok, harus memperhatikan muka yang bersih, cerah percaya diri, berpenampilan menarik, serta tidak memakai parfum yang menyengat aksesoris yang boleh digunakan hanya satu cincin dan jam tangan sedangkan untuk wanita dilarang memakai anting anting gantung dan menggunakan anting lebih dari satu anting di setiap telinga. Selain itu tidak diperbolehkan berkuku panjang dan berwarna, bagi pria tidak boleh memakai anting dan cincin yang besar, tidak berkuku panjang serta kulit harus terlihat bersih dan tidak bertato.

b. Standar Sikap

Dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung stasiun, Sikap *Customer Service* harus memperlihatkan wajah tersenyum, ramah, dan bersahabat. Ekpresi wajah dapat dilihat dari tiga unsur yaitu ekspresi kepala, ekspresi mata, dan ekspresi mulut, pada saat *Customer Service* sedang melayani

penumpang posisi kepala harus tegak untuk menunjukan kesediaan untuk berkomunikasi tetapi tidak memperlihatkan sikap sombong atau angkuh, ketika penumpang sedang menyampaikan hal yang ingin ditanyakan, seorang *Customer Service* dengan mengagukan kepala isyarat persetujuan dan menghormati serta hindari kepala dengan tangan dan menggaruk kepala karena dapat menunjukan sikap menolak untuk membantu atau melayani.

Ekspresi mata petugas *Customer Service* kepada penumpang dengan kontak mata secara langsung yang bersahabat tetapi tidak berlebihan dan tidak diperbolehkan pandangan mata yang selalu menghadap ke bawah atau menatap benda lain seperti komputer karena ekspresi mata dapat mengungkapkan pengalihan pembicaraan atau percakapan yang sedang berlangsung, seorang *Customer Service* dituntut untuk selalu tersenyum sebagai awal pembicaraan, tidak diperkenankan seorang *Customer Service* ketika sedang melayani penumpang mulut terbuka lebar tanpa berbicara atau mengigit bibir karena dapat menunjukan sikap sedang bingung, sedih, dan kecewa.

c. Standar Pelayanan

Petugas *Customer Service* harus selalu melayani dengan prima sesuai 7S yaitu senyum, sapa, salam sopan, santun semangat dan siap melayani, cepat dan tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan serta terampil dalam bidang tugasnya,

selain itu juga harus memberikan informasi yang benar dan terbaru seputar area stasiun, jadwal kereta, kendaraan umum dan juga harus tanggap terhadap

keluhan pelanggan atau sesama rekan kerja ketika melayani sikap yang baik harus berdiri dan mengucapkan salam misalnya “Selamat pagi ibu/bapak ada yang bisa dibantu?” Dan selalu mengakhiri pelayanan dengan ucapan “terimakasih Bapak/ibu”

d. Standar Peralatan

Tugas sebagai seorang *Customer Service* harus didukung oleh peralatan yang dapat membantu kinerja sebagai *Customer Service*, apapun peralatan yang sudah ada di tuang *Customer Service* seperti mesin printer untuk mencetak tiket pengganti, mesin fotocopy untuk penumpang yang biasanya akan membeli tiket lupa membawa fotocopy KTP, papan nama petugas *Customer Service*, lalu komputer yang berisi data-data penting tentang jadwal dan tarif KA, alat tulis, bahan materi pendukung pelayanan informasi serta buku STP (syarat syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang). Peralatan yang seharusnya ada namun belum ada yaitu data data penting tentang informasi hotel-hotel terdekat, agen travel, restoran, tempat wisata, dan tab penilaian pelayanan *Customer Service*, ruang tunggu bagi penumpang, serta nomer antrian

3.7.2. Ada 4 (empat) Tugas pokok Customer Service di Stasiun Daop 3 Cirebon.

dalam menjalankan perkerjaan sebagai seorang *Customer Service* di Stasiun DAOP 3 Cirebon tugas-tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan buku SOP

Customer Service center account PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi jadwal perjalanan Kereta Api
- b. Informasi perubahan dan pembatalan tiket Kereta Api
- c. Informasi layanan Kereta Api
- d. keluhan dan saran pelanggan

a. Memberikan Informasi Jadwal perjalanan Kereta Api

Seorang *Customer Service* menangani konsumen yang datang keruangan *Customer Service* yang, tentunya memiliki keluhan dan membutuhkan informasi yang berbeda-beda, *Customer Service* bertugas memberikan informasi kepada penumpang mengenai jadwal kereta api dari dan ke, tarif dan berapa lama perjalanannya, atau transportasi sambungan yang digunakan apabila suatu daerah tersebut tidak bisa di lalui dengan Kereta Api. Oleh karena itu, sebagai petugas *Customer Service* harus mampu menguasai dan memiliki pengetahuan yang luas yang berhubungan dengan jadwal kereta api, fasilitas stasiun, sarana dan prasarana pendukung di stasiun. Sumber: (Buku *Customer Service center account* SOP PT Kereta Api Indonesia (persero) 2014: 1)

b. Informasi Perubahan dan Pembatalan Tiket Kereta Api

Tugas seorang *Customer service* bukan hanya memberikan informasi tentang jadwal keberangkatan serta perjalanan kereta api dan juga mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan produk dari PT.Kereta Api Indonesia (persero) *customer service* juga membantu penumpang dalam perubahan

ataupun pembatalan tiket kereta api. Penumpang yang melakukan perubahan jam atau tanggal keberangkatan bisa dilakukan kecuali untuk perubahan nama penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) tidak bisa melakukannya karena mempengaruhi asuransi, pengantian tanggal jam keberangkatan kereta api akan dikenakan cast atau potongan biaya 25% dari harga tiket. Tugas tersebut merupakan sebuah layanan pertanggung jawaban dari pihak kereta api, mempermudah penumpang dikala ada sesuatu yang tidak diinginkan bisa diganti hari, jam ataupun keretanya.

Lalu untuk pembatalan tiket kereta api merupakan sebuah layanan dari pihak kereta api apabila terjadi pembatalan tiket atau penumpang tidak jadi berangkat maka akan dikenakan persyaratan seperti mengisi form pembatalan tiket dari *Customer Service*, fotocopy KTP atas nama penumpang, dan jika pembatalan tiket diwakilkan oleh orang lain maka harus menggunakan surat bermaterai Rp.10.000,- kepada orang yang memberikan kuasa, pembatalan tiket juga akan dikenakan potongan 25% dari harga tiket yang dibeli penumpang, akan tetapi pengembalian uang baru bisa diambil oleh penumpang 30 hari setelah dihitung dari tanggal pembatalan. Jika penumpang menginginkan biaya pembatalan dikembalikan melalui via rekening maka, uang baru akan bisa ditransfer setelah 45 hari dihitung dari tanggal pembatalan, jika penumpang ingin melihat apakah transferan tersebut sudah masuk transfer bank atau belum, maka penumpang harus mengecek rekening bank Dan jika mengalami gagal transfer setelah lebih dari 45 hari maka, penumpang dapat mengambil uang tersebut secara tunai di loket stasiun. Petugas *customer service* biasanya

menawarkan agar uang pengembaliannya diambil di stasiun terdekat karena apabila ditransfer akan lebih memakan waktu

Delay refund merupakan perpanjangan pengambilan bea tiket penumpang yang sudah dibatalkan ketika batas waktu yang ditentukan melebihi batas pengambilan lebih dari 2 bulan, maka penumpang harus menghubungi customer service untuk melakukan perpanjangan. Dan waktu pengambilan harus pada jam kerja dari jam kerja 07.00 sampai 16.00 karena harus diperpanjang di pusat bandung. Sumber : (Buku Customer Service center account SOP PT Kereta Api Indonesia (persero) 2014 : 1

c. Informasi layanan Kereta Api

Seorang *customer service* harus memahami dan mengerti mengenai layanan apa saja yang di miliki oleh PT.Kereta Api Indonesia (persero), seorang customer service harus mampu menjawab segala pertanyaan penumpang karena jalan keluar dari segala kebingungan penumpang tentang produk kereta api. Didalam produk layanan kereta api memiliki beberapa layanan yaitu layanan dikereta api memiliki 3 macam kelas eksekutif, kelas bisnis, kelas ekonomi dimana masing- masing kelas memiliki layanan yang berbeda beda sebagaimana contohnya.

Kelas eksekutif adalah kelas yang pertama atau bisa disebut kelas atas paling mahal yang memiliki fasilitas tempat duduk yang nyaman dan luas menghadap kedepan semua serta seatnya bisa di atur kenyamannya, kelas

eksekutif terdapat terdapat pelayanan yang prima seperti mendapatkan fasilitas bantal serta selimut.

Lalu untuk kelas bisnis dimana kelas bisnis ini bisa diartikan kelas menengah dengan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan kelas eksekutif, kelas bisnis mempunyai fasilitas layanan tempat duduk yang menghadap kedepan semua hanya saja tempat duduknya kelas bisnis tidak dapat diatur kenyamanannya hanya bisa tegak lurus.

Untuk kelas ekonomi atau bisa disebut kelas paling bawah atau kelas ekonomi bisa dikatakan kelas relatif murah dan dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat umum. Tiket kelas ekonomi lebih cepat habis dikarenakan harganya yang relatif murah, penumpang ini biasanya melakukan pemesanan tiket dari jauh-jauh hari maksimal 3 bulan sebelum keberangkatan. Kelas ekonomi sama dengan kelas yang lain mempunyai pelayanan yang sama, untuk kelas ekonomi tempat duduknya berhadap-hadapan dan seat atau tempat duduknya agak sempit dan tidak biasa di atur kenyamanannya hanya tegak lurus seperti kelas bisnis.

Selain memahami fasilitas kelas di dalam kereta api, *customer service* juga harus memahami letak atau tempat duduk kereta api apabila penumpang menanyakan letak, *customer service* harus mampu memberi penjelasan kepada penumpang. Satu gerbong memiliki beberapa urutan harga, apabila harga di dekat pintu atau toilet dikenakan harga yang rendah dan semakin ketengah harga akan semakin tinggi. Apabila penumpang memesan tiket 3 bulan sebelumnya akan mendapatkan harga lebih rendah, untuk fasilitas tetap sama yang

membedakan hanya letak tempat duduknya. Untuk mengetahui jadwal kereta api dan harga serta keberangkatan hingga kedatangan kereta api semua bisa dilihat di aplikasi resmi www.railtiketkeretaapi.com

Selain itu *customer service* harus mengetahui layanan dari produk dari kereta api yaitu tarif reduksi dimana terdapat di syarat-syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang STP jilid 1 pasal 13 tahun 2015 yang berbunyi tarif reduksi diberikan kepada :

1. Anak berusia kurang dari 3 tahun
2. Lansia yaitu berusia 60 tahun atau lebih
3. Veteran yaitu warga negara yang secara aktif terlibat dalam perjuangan mempertahankan NKRI
4. Pegawai perusahaan Kereta Api Inonesia (persero)
5. Anggota TNI/Polri (termasuk siswa TNI/ Polri yang memiliki kartu identitas yang membuktikan bahwa siswa yang sedang berpendidikan sebagai TNI/Polri)

Untuk mendapatkan tarif reduksi hanya bisa didapatkan pembelian di channel internet atau loket resmi di stasiun, tidak bisa di dapatkan saat pembelian di indomart /alfamart atau channel lainnya atau pembelian di mesin e-tiket. Pembelian tiket dengan tarif reduksi mempunyai syarat apabila pembelian di lampirkan identitas KTP atau identitas yang menunjukan bahwa mendapatkan hak tarif reduksi, untuk tarif reduksi tidak bisa di gabung dengan tarif diskon lainnya.

Selain memberikan informasi layanan di kereta api, layanan kelas, fasilitas tempat duduk, dan juga tarif reduksi seorang *customer service* juga memberikan informasi layanan tentang *service recovery*. *Service recovery* adalah memberikan Pelayanan tambahan kepada penumpang kereta api tertentu akibat terjadinya keterlambatan perjalanan kereta api untuk memperoleh keseimbangan atau mengurangi kekecewaan penumpang dari suatu kejadian sehingga terbentuk

d. Keluhan dan Saran Pelanggan

Keluhan pelanggan di dalam jasa pelayanan adalah hal yang wajar, sekalipun petugas pelayanan sudah semaksimal mungkin melayani dengan baik, keluhan serta saran sangatlah wajar. Tugas *customer service* bukan hanya memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang baik namun juga harus mampu menampung segala keluhan serta saran pelanggan dan memberikan keyakinan agar pelanggan tidak kecewa, untuk keluhan dan saran pelanggan selalu di laporkan ke kantor pelayanan di Daop 3 Cirebon.

3.7.3 Peran Customer Service di Stasiun Daop 3 Cirebon.

Melalui lima prinsip Dimensi Pelayanan sebagai tolak ukurnya dalam menentukan sebuah pelayanan yang prima, di stasiun Daop 3 Cirebon sudah mencakup dan menerapkan prinsip lima dimensi tersebut

- a. Reliabilitas (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu Seorang *customer service* harus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang

prima, karna *customer service* sendiri adalah tolak ukur sebuah pelayanan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan customer, informasi yang dibutuhkan seperti informasi mengenai jadwal keberangkatan, kedatangan, Tarif, layanan serta fasilitas-fasilitas yang ada di kereta api, namun seorang *customer service* di Stasiun Daop 3 Cirebon sudah pasti memberikan informasi secara Reliabilitas (reability) yaitu secara tepat dengan menggunakan system rail.ticket yang sudah di buktikan informasi yang benar benar tepat, dan dalam memberikan pelayanan informasi kepada penumpang seorang *customer service* harus sesuai dengan peraturan SOP standar oprasional pelayanan yang sudah ditetapkan oleh direksi.

- b. Responsif (responsiveness) adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. *Customer service* di stasiun Daop 3 Cirebon mempunyai kesadaran selalu tanggap kepada penumpang yang datang keruang *customer service* selalu melakukan penyambutan dengan berdiri dan mengucapkan “selamat pagi/siang/sore,bapak /ibu silahkan duduk ada yang bisa saya bantu ? “ dan apabila saat menanggapi atau menghandle tamu selalu meprioritaskan fokus dan apabila tamu sedang menyamapaikan keluhna atau menanyakan segala sesuatu yang mereka tidak tau staff *customer service* di stasiun Daop 3 Cirebon selalu tanggap dan merespon dengan baik, sesuai Standar pelayanan, dan apabila setelah selesai dalam memberikan pelayanan datau menghandle penumpang seorang *customer service* di stasiun Daop 3 Cirebon selalu menanyakan “ ada

lagi bapak yang bisa saya bantu ?” dan tak pernah lupa selalu mengucapkan terimakasih.

- c. Kepastian / jaminan (ansurance) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri pada pegawai, dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respect terhadap penumpang / tamu. *customer service* di stasiun Cirebon dalam memberikan pelayanan selalu dengan prima dengan standar yang sudah di tetapkan oleh direksi yaitu 7S (SENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, SANTUN, SEMANGAT, SIAP MELAYANI)
- d. Empati (empathy) adalah memberikan perhatian individu (penumpang) secara khusus, dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Seorang *customer service* di Stasiun Daop 3 Cirebon harus mampu memberikan perhatian kepada penumpang harus mampu meyakinkan penumpang dan memahami segala kebutuhan penumpang sehingga akan terjadinyaa rasa nyaman penumpang pada saat seorang *customer service* melayani
- e. Nyata (tangibles) adalah suatu yang nampak atau nyata yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. *customer service* di stasiun Daop 3 Cirebon pada saat berkerja dan pada saat melayani penumpang di tuntutan sesuai SOP standar oprasional pelayanan dimana dimana salah satunya standar

penampilan yang bertujuan agar nyata pada saat *customer service* melayani penumpang agar penumpang yakin dan percaya sehingga akan menunjang pelaksanaan pelayanan

Customer service di stasiun Daop 3 Cirebon merupakan salah satu bagian yang memiliki peran yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang di Stasiun Daop 3 Cirebon, *customer service* bisa dikatakan sebagai penerima tamu karena *customer service* berada di dekat pintu utama sebelum masuk, penumpang yang baru pertama kali ke Stasiun atau naik kereta api kebanyakan menuju ruang *customer service*, diruang *customer service* penumpang dapat menayakan segala sesuatu yang ingin diketahui seputar kereta api maupun di luar kereta api. *Customer service* memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung stasiun yang datang ke ruang *customer service*. *Customer service* dituntut untuk mengetahui segala hal yang berkaitan dengan kereta api mulai dari jenis kereta api, prosedur pembelian tiket, prosedur perubahan data tiket, prosedur pembatalan tiket pemesanan online atau contact center 121, dan selain itu harus mampu menjelaskan fasilitas apa saja yang ada di stasiun, jadwal keberangkat kereta, tiket reduksi, dan tarif khusus, menjawab pertanyaan penumpang. Karena *customer service* pada dasarnya berperan untuk mempermudah penumpang dalam mendapatkan segala informasi dan berperan untuk memberikan pemahaman kepada penumpang tentang produk produk yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia (persero).

Peran yang kedua adalah berperan dalam memberikan solusi. Seorang *customer service* juga dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dalam

menyampaikan solusi terhadap permasalahan pelanggan, agar dalam memberikan penjelasan dapat diterima dan pelanggan merasa puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas. Seorang *customer service* juga dituntut untuk menguasai peraturan-peraturan yang berkaitan tentang kereta api, seperti pada buku Syarat Syarat dan Tarif Penumpang (STP) Jilid 1 tahun 2015 PT Kereta Api Indonesia (persero) yang berisi tentang ketentuan ketentuan yang berkaitan dengan penumpang dan tiket. Petugas *Customer service* harus melakukan penanganan setiap masalah yang diajukan oleh pengunjung sesuai dengan SOP. petugas *customer service* juga harus melakukan koordinasi ke unit terkait sesuai permasalahan yang diajukan oleh penumpang apabila kasus yang diajukan penumpang memerlukan proses lebih lanjut oleh bagian lain.

Tabel 3.1
Keadaan Pegawai *Customer Service* PT. KAI DAOP 3 Cirebon

TEMPAT	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	PENDIDIKAN	JUMLAH
Stasiun Kejaksan	1	4	S1	5
Stasiun Parujakan	-	3	S1	3
Stasiun Jatibarang	-	2	S1	2
TOTAL				10

3.8 Sarana dan Prasarana

Tabel 3.2
Sarana dan prasaranan *Customer Service* Stasiun Kejaksan

No	Nama Barang/Jenis barang	Jumlah
1	Meja Pelayanan	2
2	PC Komputer	2
3	Mesin Antrian	1
4	TV Tayangan Antrian	1
5	Printer	1
6	Sound Sistem Antrian	1
7	Lemari Penyimpanan	1
8	Telefon (Toka)	1
9	Alat Pemadam Kebakaran	1
10	AC	3

Tabel 3.3
Sarana dan prasaranan *Customer Service* Stasiun Parujakan

No	Nama Barang/Jenis barang	Jumlah
1	Meja Pelayanan	2
2	PC Komputer	2
3	Mesin Antrian	1
4	TV Tayangan Antrian	1

5	Printer	1
6	Sound Sistem Antrian	1
7	Lemari Penyimpanan	1
8	Telefon (Toka)	1
9	Alat Pemadam Kebakaran	1
10	AC	4

Tabel 3.4
Sarana dan prasaranan *Customer Service* Stasiun Jatibarang

No	Nama Barang/Jenis barang	Jumlah
1	Meja Pelayanan	2
2	PC Komputer	2
3	Mesin Antrian	1
4	TV Tayangan Antrian	1
5	Printer	1
6	Sound Sistem Antrian	1
7	Lemari Penyimpanan	1
8	Telefon (Toka)	1
9	Alat Pemadam Kebakaran	1
10	AC	2

