

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI  
PEMASARAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAERAH OPERASI 1 JAKARTA**

**SHAFIRA ALMAZAHRA  
8215164574**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***INTERNSHIP REPORT IN MARKETING DIVISION AT PT  
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA***

***SHAFIRA ALMAZAHRA***

***8215164574***



***This internship report was written to fulfill one of the requirements to get  
Bachelor's Degree of Economics at Faculty of Economics Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2019***

## ABSTRAK

**SHAFIRA ALMAZAHRA. 2019. 8215164574. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta. Program Studi S1 MANAJEMEN. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Laporan Praktik Kerja Lapangan pada bagian Pemasaran unit Angkutan Penumpang pada PT Kereta Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta berlangsung sejak 8 Juli 2019 sampai dengan 13 September 2019.

Tujuan Praktik Kerja Lapangan bagi praktikan adalah untuk mengetahui seluruh kegiatan dan sistem pemasaran di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta khususnya di Unit Angkutan Penumpang. Tugas yang praktikan kerjakan adalah mengunduh jadwal kereta, mengunduh okupansi, mencetak *boarding pass* tiket rombongan, membuat berita acara kesepakatan dan menginput registrasi reduksi tiket.

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini praktikan dapat mengambil beberapa kesimpulan dari berbagai tugas yang praktikan kerjakan antara lain, praktikan mengetahui bagaimana sistem pemasaran di angkutan penumpang, jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta, bagaimana cara pembuatan berita acara kesepakatan, berapa besar pendapatan yang didapat, serta mengetahui sistem pemesanan tiket untuk rombongan.

Kata kunci: angkutan penumpang, pemasaran dan penjualan

## **ABSTRACT**

**SHAFIRA ALMAZAHRA. 2019. 8215164574. Internship report at PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta. Bachelor Degree of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

*Internship Report in Marketing of Passenger Transportation units at PT Kereta Indonesia (Persero) Jakarta Operational Region 1 from July 8, 2019 to September 13, 2019.*

*The purpose of the internship for the practitioner is to find out all the activities and marketing systems in PT Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta 1 Operation Area, especially in the Passenger Transport Unit. The tasks that given to the practitioner are downloading train schedules, downloading occupancy, printing boarding pass group tickets, making news event agreement, and inputting ticket reduction registrations.*

*From the implementation of internship, practitioner can draw several conclusions from various tasks that practitioner do, among others, practitioner know how the marketing system in passenger transportation, train arrival and departure schedules, how to make the news event agreement, how much income earned, and know ticket booking system for groups.*

*Keywords: passenger transport, marketing and sales*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Kereta Api  
Indonesia (Persero) Daerah Operasional 1 Jakarta

Nama Praktikan : Shafira Almazahra

Nomor Registrasi : 8215164574

Program Studi : S1 Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing



M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A  
NIP. 197201252002121002

Koordinator Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Superman, S.E., M.Si  
NIP. 197311162006041001




Seminar Pada Tanggal, 5 Desember 2019

**LEMBAR PENGESAHAN**

Koordinator Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Suherman, S.E., M.Si.  
NIP. 197311162006041001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji  <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001	 .....	22 Januari .....
Penguji Ahli  <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001	 .....	8 Januari .....
Dosen Pembimbing  <u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 197201252002121002	 .....	10 Januari .....

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpahan nikmat, karunia, dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Suherman, SE., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
4. Keluarga penulis atas doa dan semangat yang tak henti-hentinya diucapkan.
5. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Bapak Dodi dan Bapak Hanefi, selaku *Junior Manager* unit Angkutan Penumpang.
7. Bapak Abdul Haris dan Bapak Andry, selaku *Supervisor* Penjualan dan Pemasaran unit Angkutan Penumpang.

8. Ibu Mona dan Ibu Indy, selaku pelaksana pemasaran angkutan penumpang.
9. Seluruh karyawan angkutan penumpang dan karyawan lain di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 yang telah membantu praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan suasana yang hangat dan menyenangkan.
10. Elang Daffa Widiantara yang telah mengenalkan praktikan terhadap dunia perkeretaapian serta *support* yang selalu diberikan.
11. Semua sahabat dan rekan-rekan Manajemen D 2016 yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu kelancaran dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan Praktik Kerja Lapangan ini di masa yang akan datang.

Jakarta, Oktober 2019

Shafira Almazahra



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	4
1.5 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....	6
2.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia .....	6
2.2 Slogan dan Budaya PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	10
2.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia.....	12
2.4 Logo dan Arti Lambang PT Kereta Api Indonesia .....	13
2.5 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia.....	14
BAB III.....	33
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	33
3.1 Bidang Kerja .....	33
A. Pelaksanaan Kerja .....	33
3.2 Kendala yang Dihadapi.....	46
3.3 Cara Mengatasi Kendala.....	46
BAB IV .....	47
KESIMPULAN .....	47
4.1 Kesimpulan .....	47
4.2 Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	49

LAMPIRAN ..... 50

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b>	<b>5 Nilai Utama PT Kereta Api</b>	<b>11</b>
<b>Gambar 2</b>	<b>Logo PT Kereta Api Indonesia</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 3</b>	<b>Struktur Organisasi DAOP 1</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 4</b>	<b>Struktur Organisasi Divisi Angkutan Penumpang</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 5</b>	<b>Peta Jalur Kereta Api Jawa</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 6</b>	<b>Media Promosi PT Kereta Api Indonesia</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 7</b>	<b>Media Promosi PT Kereta Api Indonesia</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 8</b>	<b>Syarat dan Ketentuan Layanan Rombongan</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 9</b>	<b>Diagram Alir Mengunduh Jadwal Kereta</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 10</b>	<b>Diagram Alir Mengunduh Data Okupansi</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 11</b>	<b>Laporan Okupansi</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 12</b>	<b>Diagram Alir Mencetak Boarding Pass Tiket Rombongan</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 13</b>	<b>Diagram Alir Mencetak Boarding Pass Tiket Rombongan (2)</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 14</b>		<b>38</b>
<b>Gambar 15</b>	<b>Laporan Manifest Penumpang</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 16</b>	<b>Laporan Manifest Daftar Penumpang Rombongan</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 17</b>	<b>Mencetak Boarding Pass</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 18</b>	<b>Diagram Alir Membuat Berita Acara Kesepakatan</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 19</b>	<b>Laporan Berita Acara Kesepakatan</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 20</b>	<b>Diagram Alir Menginput Reduksi Tiket</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 21</b>	<b>Reduksi Pelanggan yang Belum Diisi</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 22</b>	<b>Reduksi Pelanggan yang Sudah Diisi</b>	<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 Daftar KA Komersil dan KA Lokal DAOP 1 Jakarta .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 2 Daftar Kegiatan PKL .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL .....</b>	<b>50</b>
<b>Lampiran 2 Surat Penerimaan PKL .....</b>	<b>51</b>
<b>Lampiran 3 Surat Pernyataan.....</b>	<b>52</b>
<b>Lampiran 4 Surat Permohonan Perpanjangan Masa PKL .....</b>	<b>53</b>
<b>Lampiran 5 Penilaian Praktikan.....</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai PKL .....</b>	<b>55</b>
<b>Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai PKL .....</b>	<b>56</b>
<b>Lampiran 8 Daftar Hadir .....</b>	<b>57</b>
<b>Lampiran 9 Daftar Hadir .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran 10 Daftar Hadir .....</b>	<b>59</b>
<b>Lampiran 11 Daftar Hadir .....</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran 12 Daftar Kegiatan PKL .....</b>	<b>61</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju sehingga menyebabkan kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil dalam bidang keahliannya. Mahasiswa sebagai salah satu sumber daya manusia di dunia kerja harus menyesuaikan dan mengembangkan diri terhadap lingkungan yang akan dihadapinya dengan cara membekali diri terhadap lingkungan dengan pendidikan. Agar dapat menghasilkan tenaga kerja yang profesional maka Universitas Negeri Jakarta mengharuskan para mahasiswanya untuk mempersiapkan dengan baik.

Pada kesempatan ini, praktikan memilih Daerah Operasi 1 Jakarta PT Kereta Api Indonesia sebagai tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) (disingkat KAI atau PT KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang.

Keunikan manajemen yang dimiliki oleh PT KAI membuat praktikan tertarik untuk mempelajarinya lebih dalam. Selain itu praktikan juga ingin mengimplementasikan apa yang sudah praktikan pelajari selama proses pembelajaran di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta ke PT KAI.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan di PT Kereta Api Indonesia antara lain:

Maksud dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dalam melaksanakan mata kuliah PKL.
2. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan.
3. Memberikan gambaran dunia kerja yang sesungguhnya sebagai bekal untuk di kemudian hari.

Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Mendapatkan fakta di lapangan tentang pengaplikasian teori Pengantar Aplikasi Komputer, Manajemen Pemasaran yang telah dipelajari selama proses pembelajaran ke dalam dunia kerja.
2. Memperoleh pengalaman dari pekerjaan nyata pada bidang pemasaran.
3. Mendapatkan informasi tentang kegiatan pemasaran dan penjualan yang ada pada divisi Pemasaran unit Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta.

### 1.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama 50 hari kerja oleh praktikan memiliki manfaat kepada beberapa pihak di antaranya manfaat bagi praktikan, manfaat bagi Universitas Negeri Jakarta, dan manfaat bagi perusahaan (PT Kereta Api Indonesia)

- 1) Manfaat bagi praktikan:
  - a) Mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b) Mendapatkan wawasan, pengetahuan dan kreatifitas di bidang pemasaran yang lebih luas.
  - c) Mendapatkan kesempatan untuk bekerja sebagai *Customer Service Mobile*.
- 2) Manfaat bagi Universitas Negeri Jakarta:
  - a) Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Kereta Api Indonesia.
  - b) Mengetahui keefektifan kurikulum yang telah diajarkan kepada mahasiswa.
- 3) Manfaat bagi perusahaan:
  - a) Mendapatkan tambahan tenaga bantuan untuk menyelesaikan tugas atau target.
  - b) Dapat merekrut praktikan dengan melihat kemampuan praktikan selama masa Praktik Kerja Lapangan.



#### **1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta. Berikut ini praktikan lampirkan informasi tempat perusahaan:

Tempat: PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta

Alamat: Stasiun Cikini, Jalan Cikini Raya - Menteng Jakarta Pusat 10330

Telepon: (021) 3924676

Fax: (021) 3924679

*Contact Center:* kontak\_pelanggan@kereta-api.co.id.

*Website:* <http://kereta-api.co.id>

#### **1.5 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Praktik kerja Lapangan ini telah dilaksanakan mulai tanggal 8 Juli 2019 sampai dengan 13 September 2019, bertempat di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta di Cikini. Berikut adalah beberapa tahap pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan:

a) Tahap Persiapan

Pada tanggal 9 Mei 2019 praktikan mencari info tentang informasi penerimaan Praktik Kerja Lapangan ke PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Cikini, setelah mengetahui dokumen dan persyaratan yang diperlukan, pada tanggal 10 Mei 2019 praktikan membuat surat permohonan PKL ke Gedung R dan selanjutnya berkas diproses oleh Biro Administrasi Akademik dan Keuangan (BAAK) selama 4 hari kerja. Pada tanggal 21 Mei 2019, praktikan mengambil surat permohonan tersebut

dan langsung menuju Stasiun Cikini untuk memberikan berkas permohonan PKL ke divisi Angkutan Penumpang. Surat permohonan PKL tersebut kemudian disetujui oleh *Junior Manager* Angkutan Penumpang. Surat yang telah disetujui kemudian dibawa ke bagian SDM untuk dibuatkan surat keterangan PKL resmi oleh PT Kereta Api Indonesia.

b) Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan (8 Juli 2019-13 September 2019) dengan 50 hari kerja, terhitung mulai tanggal 22 Agustus 2019. Praktikan direkrut menjadi *Customer Service Mobile* sampai akhir masa Praktik Kerja Lapangan. Praktikan bekerja *full time* mulai dari hari Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00-17.00 WIB.

c) Tahap Pelaporan

Setelah praktikan menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan di PT Kereta Api Indonesia, praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan mulai tanggal 9 September 2019 hingga selesai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia**

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia.

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-*Vorstenlanden* (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta *Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij* (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui *Staatsporwegen* (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti *Semarang Joana Stoomtram Maatschappij* (SJS), *Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij* (SCS), *Serajoedal Stoomtram Maatschappij* (SDS), *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), *Deli Spoorweg Maatschappij* (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama *Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf* (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konferensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

Wilayah operasi Perseroan mencakup pulau Sumatera dan Jawa-Bali. Wilayah kerja di pulau Jawa dibagi berdasarkan Daerah Operasi (DAOP), sedangkan wilayah kerja di Sumatera dibagi berdasarkan divisi Regional (DIVRE), yaitu :

1. Divisi Regional (DIVRE) 1 Medan (Sumatera Utara) Balai Yasa Pulubrayan.
2. Divisi Regional (DIVRE) 2 Padang (Sumatera Barat)
3. Divisi Regional (DIVRE) 3 Palembang (Sumatera Selatan) balai yasa Lahat.

Sedangkan di pulau Jawa, Perseroan memiliki sembilan Daerah Operasi (DAOP), yaitu:

- a. Daerah Operasi (DAOP) 1 Jakarta
- b. Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung
- c. Daerah Operasi (DAOP) 3 Cirebon
- d. Daerah Operasi (DAOP) 4 Semarang

- e. Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto
- f. Daerah Operasi (DAOP) 6 Yogyakarta
- g. Daerah Operasi (DAOP) 7 Madiun
- h. Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya
- i. Daerah Operasi (DAOP) 9 Jember

Susunan Dewan Komisaris dan Direksi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)

yaitu:

1. Komisaris Utama : Djoko Sarwoko
2. Anggota Komisaris :
  1. Umiyatun Hayati Triastuti
  2. Muchtar Arifin
  3. Danang Parikesit
  4. Hermanto Deiatmoko
  5. Riza Primadi
3. Direktur Utama : Edi Sukmoro
4. Direktur Komersial : Bambang Eko Martono
5. Direktur Operasi : Apriyono Wedi Chresnanto
6. Direktur Pengelolaan Prasana : Candra Purnama
7. Ditekrur Pengelolaan Saran : Azahari
8. Direktur Keselamatan dan Keamanan : Slamer Suseno Priyanto
9. Direktur SDM, Umum, dan TJ : M. Kuncoro Wibowo
10. Direktur Logistik dan Pengembangan : Budi Noviantoro
11. Direktur Aset Tanah dan Bangunan : Dody Budiawan
12. Direktur Keuangan : Didiek Hartantyo

Saat ini, PT KAI (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Commuter Indonesia (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

## **2.2 Slogan dan Budaya PT Kereta Api Indonesia (Persero)**

Budaya perusahaan merupakan pola sikap, keyakinan asumsi dan harapan yang dimiliki bersama dan dipegang secara mendalam untuk membentuk cara bagaimana karyawan/karyawati bertindak dan berinteraksi agar sasaran perusahaan tercapai.

Adapun slogan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) itu sendiri adalah :

**“Anda Adalah Prioritas Kami”.**

### **Makna:**

1. **Anda** adalah pelanggan yang terdiri dari **pelanggan internal** - di dalam lingkungan PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) dan **pelanggan eksternal** - di luar lingkungan PT KERETA API INDONESIA (PERSERO).
2. Pelanggan harus **menjadi prioritas** dalam pencapaian pelayanan.
3. Untuk mencapai pelayanan diperlukan **kerjasama antar individu dan bagian**.

Menurut situs resmi PT Kereta Api Indonesia, 5 nilai utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero) seperti ditunjukkan pada gambar 1 yakni sebagai berikut:



**Gambar 1 5 Nilai Utama PT Kereta Api**

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 serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.
3. **Keselamatan:** Kami insan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) memiliki sikap 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 menumbuhkembangkan 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 6A unsur pokok *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab)

### **2.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia**

Visi merupakan kalimat yang menyatakan cita-cita instansi, organisasi, maupun perusahaan di masa depan. Misi merupakan beberapa penjabaran dari sebuah visi instansi, organisasi, maupun perusahaan.

#### **Visi PT Kereta Api Indonesia**

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

#### **Misi PT Kereta Api Indonesia**

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

## 2.4 Logo dan Arti Lambang PT Kereta Api Indonesia

Logo adalah lambang dari sebuah perusahaan. Logo juga bisa disimpulkan sebagai simbol yang memberi penjelasan tentang identitas perusahaan itu sendiri.

### Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)



**Gambar 2 Logo PT Kereta Api Indonesia**

### Arti Lambang PT Kereta Api Indonesia (Persero)

#### **Bentuk:**

A. **Garis melengkung:** Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

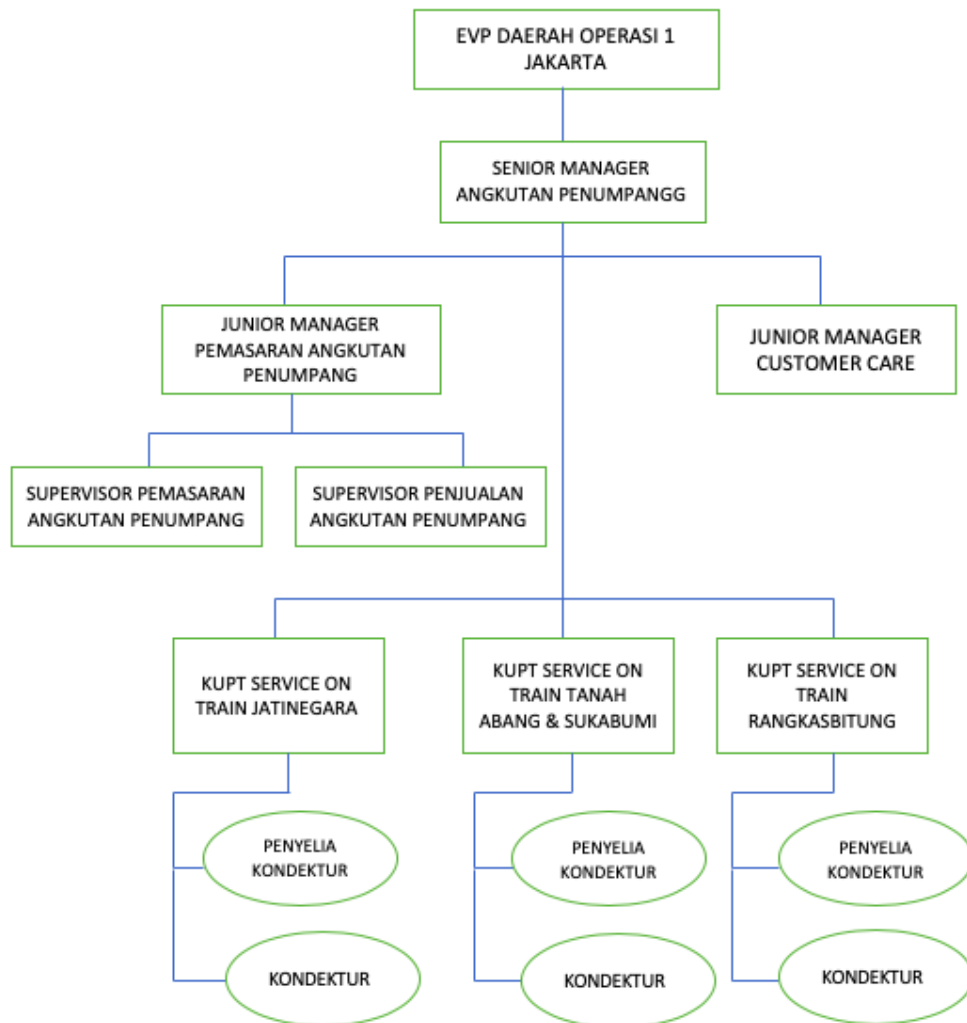
B. **Anak Panah:** Melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan pelayanan prima.

#### **Warna:**

A. **Oranye:** Melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

B. **Biru:** Melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.





**Gambar 4 Struktur Organisasi Divisi Angkutan Penumpang**

Bagian Angkutan Penumpang

(1) Bagian Angkutan Penumpang Daerah Operasi 1 Jakarta dipimpin oleh seorang *Senior Manager* Angkutan Penumpang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Executive Vice President*.

(2) *Senior Manager* Angkutan Penumpang mempunyai tugas mengoptimalkan penyelenggaraan Angkutan Penumpang di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta.

(3) Bagan struktur organisasi bagian Angkutan Penumpang Daerah Operasi 1 Jakarta sebagaimana tercantum pada Gambar 4

*Senior Manager* Angkutan Penumpang, mempunyai fungsi dan tanggung jawab:

A. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya dalam mengelola pelaksanaan pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer care* di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta;

B. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan *customer care* secara berkelanjutan serta terjaminnya pengelolaan risiko di unitnya;

C. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang: mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan;

D. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi: mengusulkan survei/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*overstappen*), dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus (*consiege*);

E. Melaksanakan *monitoring* dan pelaporan verifikasi PSO (*public service obligation*);

F. Merencanakan kebutuhan jumlah, mengalokasikan dan melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *Senior Manager* Pemasaran Angkutan dibantu oleh:

A. *Junior Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang

1. *Junior Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab:

a) Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang: mengusulkan survei atau riset pemasaran pengembangan produk atau jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama atau *co-branding* dengan pihak ketiga, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan SF/penambahan Kereta Api kepada Bagian Operasi;

- b) Membantu melakukan pembinaan dan pengawasan serta merencanakan jumlah dan alokasi petugas loket;
  - c) Membantu melakukan pembinaan dan sosialisasi pelaksanaan regulasi angkutan penumpang kepada para QC Operasi, para KS/B, petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berkaitan dengan angkutan penumpang;
  - d) Membantu *monitoring* dan pelaporan verifikasi PSO.
2. Dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *Junior Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang dibantu oleh:
- a) *Supervisor* Pemasaran Angkutan Penumpang, yang bertugas membantu *Junior Manager* Angkutan Penumpang dalam menyusun dan melaksanakan program serta evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk atau jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama atau *co-branding* dengan pihak ketiga dan membantu *monitoring* pelaporan verifikasi PSO.
  - b) *Supervisor* Penjualan Angkutan Penumpang, yang bertugas membantu *Junior Manager* Angkutan Penumpang dalam melakukan pembinaan dan pemantauan pelayanan petugas loket, memantau tarif yang berlaku, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat atau

rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan SF/penambahan Kereta Api kepada Bagian Operasi.

c) *Junior Manager Customer Care* mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab:

1. Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi: mengusulkan survei/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor Pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*service recovery, hard complain, overstappen* dan lain-lain) dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus.
2. Membantu merencanakan jumlah, alokasi, pemantauan, pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan *customer service, announcer* dan kondektur.
3. Membantu melakukan pembinaan mutu pekerjaan pada aspek etika, penampilan dan pelayanan petugas loket, *customer service, announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berhubungan dengan pelayanan penumpang.
4. Membantu melakukan pengelolaan keluhan pelanggan di atas Kereta Api dan stasiun.

d) Kepala UPT *Service On Train* Jatinegara yang dibantu oleh 5 Penyelia Kondektur dan beberapa Kondektur.



- e) Kepala UPT *Service On Train* Tanah Abang dan Sukabumi yang dibantu oleh 4 Penyelia Kondektur Tanah Abang dan Penyelia Kondektur Sukabumi serta beberapa Kondektur.
- f) Kepala UPT *Service On Train* Rangkasbitung yang dibantu oleh 3 Penyelia Kondektur dan beberapa Kondektur.

Uraian Tugas Kepala UPT *Service On Train*, Penyelia Kondektur dan Kondektur adalah sebagai berikut;

- a) Kepala UPT *Service On Train* memiliki uraian tugas sebagai berikut:
  - 1) Merencanakan, mengatur, dan menyiapkan dinas kondektur dan penyelia.
  - 2) Merencanakan jumlah kebutuhan kondektur dan penyelia.
  - 3) Memantau dan menilai kinerja kondektur dan penyelia.
  - 4) Membuat laporan harian situasi pelayanan di atas Kereta Api.
  - 5) Membentuk, melatih dan membina kondektur dan penyelia.
  - 6) Melaksanakan administrasi umum dan keuangan.
- b) Kelompok Penyelia Kondektur memiliki uraian tugas sebagai berikut;
  - 1) Penyusunan, pengaturan dan penyiapan dinas Awak Kereta Api (Kondektur).
  - 2) Pemeriksaan, penelitian kelengkapan dan kebenaran bentuk-bentuk perjalanan dinas untuk Kondektur (lapka).
  - 3) Pemberian pengarahan kepada Kondektur.

- 4) Pengaturan pelaksanaan kegiatan administrasi guna menunjang kelancaran dan ketertiban pelaksanaan tugas operasional Awak Kereta Api (Kondektur) dan para pekerja lainnya di lingkungan Asisten Urusan Kondektur.
  - 5) Pencatatan buku penilaian kinerja pekerja dan pembuatan RAPI para pegawai di lingkungan Asisten Urusan Kondektur.
  - 6) Pembuatan bentuk biaya dan laporan bulanan biaya Awak Kereta Api (Kondektur).
  - 7) Pemantauan kereta api di wilayahnya dan bekerja sama dengan PPKA.
  - 8) Pembuatan laporan harian situasi operasi.
  - 9) Penyediaan data dan informasi kekuatan dan kebutuhan pekerja di lingkungan Asisten Urusan Kondektur.
- c) Kondektur memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- 1) Membantu masinis dalam tertib perjalanan kereta api dan langsiran apabila di suatu tempat tidak terdapat juru langsir serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas petugas lain di kereta api.
  - 2) Terselenggaranya pelayanan kepada seluruh penumpang selama dalam perjalanan kereta api.
  - 3) Melayani kebutuhan, masukan dan keluhan penumpang.
  - 4) Memastikan bahwa penumpang menerima pelayanan di atas kereta api sesuai 7S: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat, Siap Melayani.

## Kegiatan Umum Perusahaan

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

Angkutan penumpang PT KAI telah dibenahi secara besar-besaran. Tidak ada lagi desakan, himpitan, dan jenis penderitaan lain menghiasi wajah angkutan penumpang KA. Kini, angkutan penumpang sudah mulai tertib, tidak ada lagi antrian yang mengular dan berdesakan, dan tidak ada lagi penumpang yang tidak memperoleh tempat duduk, bahkan penumpang kelas ekonomi sekalipun tidak lagi merasakan suasana kereta yang panas dan pengap karena PT KAI secara bertahap telah menyediakan fasilitas AC di setiap kereta. Perbaikan sejumlah fasilitas stasiun seperti peron dan toilet umum juga tidak luput dari perhatian PT KAI.

PT KAI telah bebenah meningkatkan pelayanan angkutan penumpang dan mempermudah masyarakat untuk membeli tiket kereta api (KA). Perluasan *channel* pembelian tiket kereta melalui kerjasama dengan jaringan minimarket, biro perjalanan, termasuk pembelian lewat telepon via *Contact Center* 121, dan *internet reservation* serta aplikasi melalui *handphone*, sangat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memesan tiket KA dengan sistem *online*. Berikut adalah beberapa keunggulan yang dimiliki oleh angkutan kereta diantaranya:

- A. Kemudahan dalam mendapatkan tiket
- B. Layanan Terjadwal
- C. Bebas Macet / Waktu Tempuh Lebih Cepat

- D. Kepastian rencana perjalanan / keleluasaan reservasi
- E. Kenyamanan di Stasiun dan di dalam Kereta Api
- F. *More Safety*
- G. Daya Angkut yang Besar
- H. Tarif yang kompetitif

PT KAI telah merintis pembatasan penumpang, dimana pada tahun 2011 lalu penumpang ekonomi dibatasi 150% dan tahun 2012 dibatasi 100% terhadap tempat duduk. Meskipun volume penumpang berkurang, namun dari sisi kenyamanan dan pelayanan menjadi lebih baik dan tertib. Sebagai perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia, PT KAI juga telah banyak mengoperasikan KA penumpang, baik KA Utama (komersil dan non komersil), maupun KA Lokal di Jawa dan Sumatera, yang terdiri dari KA Komersial (dalam pengelolaan PT KA) dan KA Penugasan (PSO).

Untuk KA Komersial PT KAI dapat melakukan berbagai pengembangan angkutan di antaranya pembuatan KA Baru, *rerouting*, perubahan kelas layanan maupun penghapusan perjalanan KA yang dipandang merugikan perusahaan. Pengembangan KA penumpang dilakukan dengan melihat potensi pasar yang ada di beberapa rute yg belum terlayani produk angkutan di luar produk yang sudah ada dilakukan perjalanan KA baru dengan rute yang belum terlayani oleh KA – KA yang lain di antaranya:

Relasi Baru:

1. KA Malioboro Ekspres relasi Malang – Yogyakarta
2. KA Sri Lelawangsa relasi Tebing Tinggi – Medan
3. KA Kalimaya relasi Merak – Tanahabang

Penambahan perjalanan

1. KA Kaligung Mas : Tegal (TG) – Semarang Tawang (SMT)
2. KA Tegal Ekspres : Tegal (TG) – Semarang Tawang (SMT)
3. KA Gajah Wong : Lempuyangan (LPN) – Pasar Senen (PSE)
4. KA Madiun Jaya : Madiun (MN) – Yogyakarta (YK)
5. KA Way Umpu : Kotabumi (KB) – Telukbetung (TK)

Perpanjangan relasi: KA Bogowonto Pasar Senen – Yogyakarta

Adapun praktikan dapat mengetahui kegiatan umum perusahaan, dilihat dari bauran pemasaran ialah sebagai berikut:

#### 1) *Product*

PT Kereta Api sebagai perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia menawarkan produknya yaitu Kereta Api, baik KA utama (Komersil dan Non Komersil), KA Jarak Jauh, KA Lokal dan KRL

Tabel di bawah ini menunjukkan daftar kereta api yang berada di bawah pengoperasian DAOP 1 Jakarta:

Tabel 1 Daftar KA Komersil dan KA Lokal DAOP 1 Jakarta

<b>Nama Kereta</b>	<b>Asal</b>	<b>Tujuan</b>
Argo Parahyangan Tambahan	Gambir	Bandung
Argo Parahyangan Tambahan	Gambir	Bandung
Argo Parahyangan Tambahan	Pasar Senen	Bandung
Fajar/Senja Utama Cirebon	Pasar Senen	Cirebon
Argo Lawu Fakultatif	Gambir	Solo Balapan
Argo Dwipangga Fakultatif	Gambir	Solo Balapan
Argo Jati Fakultatif	Gambir	Cirebon
Bima	Gambir	Malang
Sembrani	Gambir	Surabaya Pasar Turi
Sembrani Tambahan	Gambir	Surabaya Pasar Turi
Gumarang	Pasar Senen	Surabaya Pasar Turi
Jayabaya	Pasar Senen	Malang
Gaya Baru Malam Selatan	Pasar Senen	Surabaya Gubeng
Tegal Ekspres	Pasar Senen	Tegal

<b>Nama Kereta</b>	<b>Asal</b>	<b>Tujuan</b>
Jayakarta Premium	Pasar Senen	Surabaya Gubeng
Pangrango	Bogor	Sukabumi
Lokal Merak	Merak	Rangkasbitung
Walahaar Jatiluhur Ekspres	Tanjung Priok	Cikampek Purwakarta

## 2) *Price*

Tarif tiket KA Komersial bersifat fluktuatif dan bisa berubah sewaktu-waktu, namun tetap mengacu pada tarif batas atas-bawah yang berlaku. Pelanggan dapat melihat kisaran tarif kereta melalui *website* kai.id atau melalui aplikasi KAI *Access*. Sebagai contoh, tiket Jakarta – Yogyakarta dijual dengan harga mulai dari 74.000 untuk kelas ekonomi. 220.000 untuk kelas ekonomi *premium*. Dan 300.000 untuk kelas eksekutif.

## 3) *Place*

Saluran distribusi DAOP 1 dinamakan peta jalur Kereta Api Jawa yang menghubungkan stasiun-stasiun yang beroperasi di setiap wilayah.





## 1. Advertising (Periklanan)

*Advertising* merupakan bentuk promosi non personal dengan menggunakan berbagai media untuk merangsang pembelian. Iklan memiliki beberapa karakteristik yaitu berbayar, non personal, menggunakan media massa untuk massifikasi pesan, sponsor yang teridentifikasi, persuasif dan untuk meraih audiens sebanyak-banyaknya. Untuk saat ini PT KAI belum melakukan pembuatan iklan berbayar yang ditayangkan di media elektronik.

## 2. Sales Promotion

*Sales Promotion* sendiri merupakan bentuk persuasi langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera dan meningkatkan jumlah pembelian. Salah satu bentuknya adalah kupon atau potongan harga. Sebagai contohnya adalah KAI *Online Travel Fair*.

**Online Travel Fair**  
13 - 17 Oktober 2018

Bandung - Surabaya  
Rp mulai **150**  
Ribu

Banyuwangi - Surabaya  
Rp mulai **100**  
Ribu

Semarang - Jakarta/Surabaya  
Rp mulai **50**  
Ribu

Jakarta - Surabaya/Yogyakarta  
Rp mulai **100**  
Ribu

Jakarta - Solo  
Rp mulai **150**  
Ribu

Yogyakarta - Malang/Surabaya  
Rp mulai **100**  
Ribu

**Flash Sale**  
09.00 - 09.30 with 12.00 - 19.30 with  
harga mulai **Rp 75 rb**

save the date now!!

harga mulai **Rp 100 rb\***

Periode keberangkatan  
**13 Oktober 2018**  
- 15 Januari 2019

**Total Seat Promo 173.655**  
untuk 71 Hari

www.kai.id

Download on the App Store  
GET IT ON Google Play

© kai.id | @kai121 | 121/021-121 | @kai121 | KAI Access

Gambar 6 Media Promosi PT Kereta Api Indonesia

KAI Promo *Online Travel Fair* dibuka pemesanannya mulai 13 - 17 Oktober 2018 untuk keberangkatan dari Oktober 2018 - Januari 2019. Pemesanan tiket promo khusus Kereta Api (KA) komersial ini, hanya berlaku via aplikasi KAI Access dan melalui *website* pt.kai.id.

Pemasaran model ini berkembang melalui jaringan internet. Promo ini berlaku untuk kereta api eksekutif, bisnis, ekonomi komersial. Harga tiket mulai 50.000 sampai 150.000. Ada juga promo *flash sale* tiap hari selama periode promo dengan harga mulai 75.000-100.000.

### 3. *Direct Marketing*

*Direct Marketing* adalah sistem *marketing* dimana perusahaan berkomunikasi secara langsung dengan target customer untuk menghasilkan respons atau transaksi. Sebagai contoh, pembelian tiket di *event Indotrans Expo 2019*.



**Gambar 7 Media Promosi PT Kereta Api Indonesia**

Dalam rangka menyukseskan Hari Perhubungan Nasional (Harhubnas) 2019, PT Kereta Api Indonesia (KAI) berpartisipasi dalam acara *Indotrans Expo 2019* di

*Jakarta Convention Center (JCC)*, Senayan, Jakarta Pusat, Jumat-Minggu 13-15 September 2019 pukul 10.00 – 18.00 WIB.

Untuk menarik pengunjung pada *event* ini, KAI menawarkan tiket KA dengan diskon 20% untuk keberangkatan hari Selasa-Kamis dan diskon 10% untuk keberangkatan hari Jumat-Senin. Potongan harga tersebut hanya bisa didapatkan masyarakat untuk pembelian tiket KA *on the spot* di *stand* KAI.

#### 5) *People*

*People* atau orang adalah semua orang yang melakukan tugas atau peran dalam menyediakan jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan.

Dalam hal ini *people* merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta. Khususnya pada unit angkutan penumpang, *people* yang dimaksud adalah semua karyawan yang bekerja di unit angkutan penumpang, yang terdiri dari *Senior Manager* Angkutan Penumpang, *Junior Manager* Angkutan Penumpang, *Junior Manager Customer Care*, *Supervisor* Pemasaran Angkutan Penumpang, *Supervisor* Penjualan Angkutan Penumpang, dan para *staff* lain yang ada di unit angkutan penumpang.



Sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul karyawan PT Kereta Api Indonesia 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.

## 6) *Process*

*Process* atau proses merupakan gabungan seluruh proses aktivitas yang terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin dimana jasa dihasilkan dan disampaikan pada konsumen.

Dalam unit angkutan penumpang DAOP 1, melayani pemesanan tiket rombongan, proses yang dilakukan adalah memberikan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pelanggan yang ingin melakukan pemesanan tiket rombongan. Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi antara lain seperti yang dapat dilihat pada Gambar 8:

- 1) Peserta rombongan minimal 20 orang
- 2) Surat permohonan yang ditujukan kepada *Senior Manager* pemasaran angkutan penumpang
- 3) Angkutan rombongan hanya dilayani untuk kereta komersial
- 4) Dapat dilayani selama tempat duduk masih tersedia
- 5) Tarif yang dikenakan merupakan tarif umum
- 6) Berita acara kesepakatan angkutan penumpang dibuat dengan kesepakatan bersama
- 7) Pemohon harus membayar uang muka sebesar 25% setelah dibuatkan berita acara kesepakatan
- 8) *Blockseat* dapat dilakukan setelah membayar uang muka
- 9) Pelunasan sisa bayar harus dilunasi dalam waktu 20 hari dan pemohon harus melampirkan daftar nama serta nomor identitas peserta yang akan berangkat





**SYARAT & KETENTUAN LAYANAN ROMBONGAN**

1. PESERTA ANGKUTAN ROMBONGAN MINIMAL 20 (dua puluh) ORANG.
2. MEMBUAT SURAT PERMOHONAN DITUJUKAN KEPADA SENIOR MANAGER PEMASARAN ANGKUTAN DAOP 1 JAKARTA.
3. ANGKUTAN ROMBONGAN HANYA DILAYANI UNTUK KERETA API KOMERSIAL.
4. DAPAT DILAYANI SELAMA TEMPAT DUDUK MASIH ADA DAN MEMUNGKINKAN
5. TARIF YANG DIKENAKAN ADALAH TARIF UMUM (TIDAK ADA TARIF REDUKSI) DENGAN SUBKLAS (A) EKSEKUTIF, (H) BISNIS, (C) EKONOMI AC.
6. BERITA ACARA ANGKUTAN ROMBONGAN DIHUBAT ATAS KESEPAKATAN BERSAMA.
7. PEMOHON WAJIB MEMBERIKAN UANG MUKA ANGKUTAN ROMBONGAN SERENDAH-BENDAHNYA 25 % DARI TOTAL BIAYA ANGKUTAN ROMBONGAN YANG HARUS DIBAYAR PADA SAAT DIBUATKAN BERITA ACARA.
8. *BLOCK SEAT* DAPAT DILAKUKAN SETELAH PEMBAYARAN UANG MUKA (DP).  
CATATAN:
  - DALAM TERJADI PEMBATALAN ANGKUTAN ROMBONGAN DAN TIKET BELUM DICETAK MAKA UANG MUKA TIDAK DIKEMBALIKAN, MENJADI MILIK PT KERETA API INDONESIA (Persero).
  - APABILA TIKET TELAH DICETAK MAKA BERLAKU KETENTUAN SEBAGAIMANA DIATUR DALAM PEMBATALAN TIKET.
9. PELUNASAN SISA BIAYA ANGKUTAN SELAMBAT-LAMBATNYA DILAKUKAN 20 HARI BESERTA DAFTAR PESERTA YANG AKAN BERANGKAT DAN PENCETAKAN TIKET DILAKUKAN 10 HARI SEBELUM HARI KEBERANGKATAN.
10. HAL-HAL YANG BELUM TERTULIS DI ATAS DAPAT DIINFORMASIKAN LEBIH LANJUT.

**Informasi Rombongan:**

PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
 Daerah Operasi 1 Jakarta  
 Seksi Pemasaran Angkutan  
 Jl. Medan Merdeka Timur No. 1, Jakarta Pusat - 10710  
 e-mail : [pemasaran1rombongan@gmail.com](mailto:pemasaran1rombongan@gmail.com)  
 Telp/Hp : 0812 9780 9681  
 No. Rekening : BNI (14140238) PT. KAI Daop 1 Jakarta



**Gambar 8 Syarat dan Ketentuan Layanan Rombongan**

### 7) *Physical Evidence*

*Physical Evidence* atau lingkungan fisik adalah lingkungan dimana jasa itu diberikan. Unsur yang termasuk lingkungan fisik antara lain bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang fisik lainnya. Lingkungan dan suasana kantor juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. PT Kereta Api Indonesia selalu menciptakan lingkungan kondusif agar para konsumen merasa puas serta dapat membuat para karyawan terus bersemangat.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta. Praktikan menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 50 hari kerja (terhitung dari 8 Juli 2019 - 13 September 2019) dan ditempatkan di bagian Divisi Angkutan Penumpang. Bidang kerja yang dilakukan praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Mengunduh jadwal kereta yang ada di DAOP 1 Jakarta
2. Mengunduh okupansi kereta api
3. Mencetak *boarding pass* tiket rombongan
4. Membuat Berita Acara Kesepakatan (BAK) untuk pembelian tiket rombongan
5. Menginput reduksi tiket

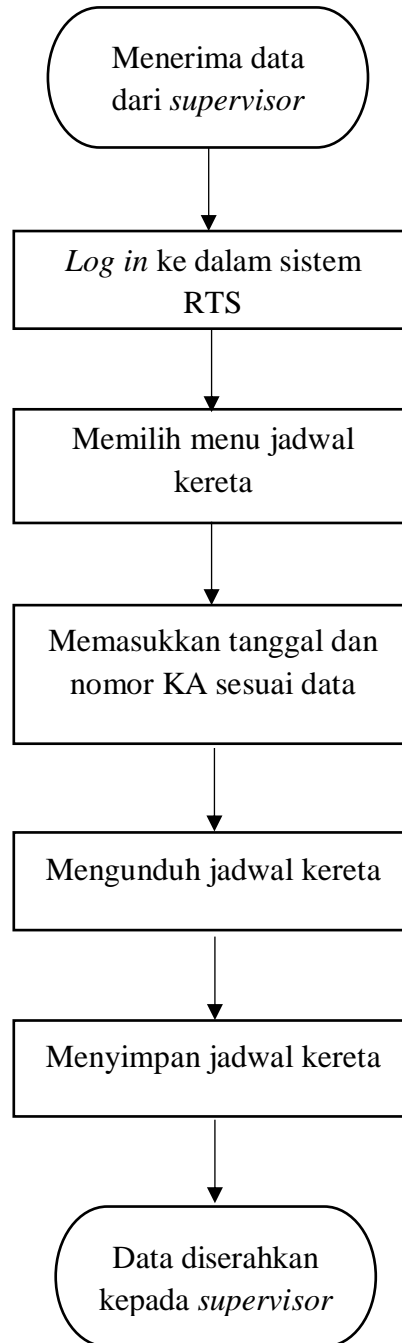
#### **A. Pelaksanaan Kerja**

Tugas dan pekerjaan praktikan selama PKL berlangsung dapat dikelompokkan dan dideskripsikan menjadi beberapa kelompok sebagai berikut:

1. Mengunduh jadwal kereta yang ada di DAOP 1 Jakarta

Dalam pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk mengunduh semua jadwal keberangkatan Kereta Api Jarak Jauh (KAJJ) yang ada di DAOP 1 Jakarta. Jadwal

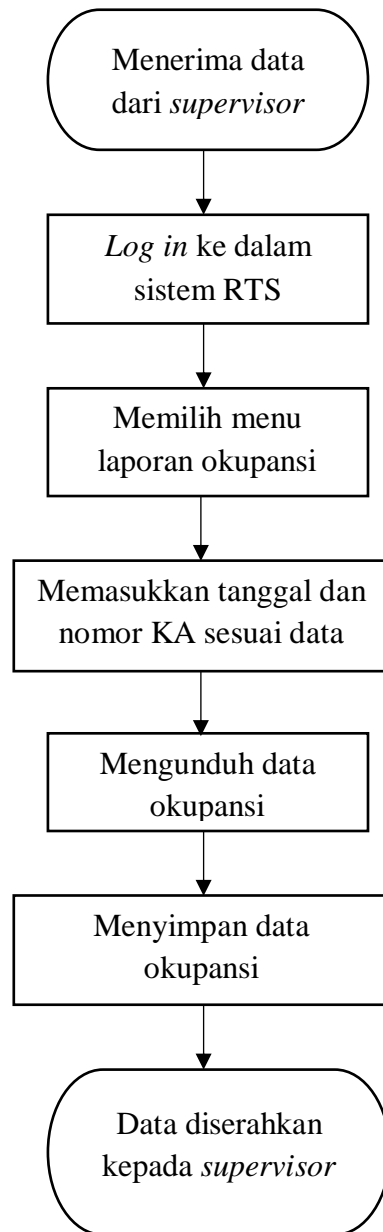
ini dapat diunduh di [railticket.kereta-api.co.id](http://railticket.kereta-api.co.id). Jadwal tersebut memuat beberapa informasi seperti nomor kereta, tujuan, rangkaian, jam keberangkatan/kedatangan.



**Gambar 9 Diagram Alir Mengunduh Jadwal Kereta**

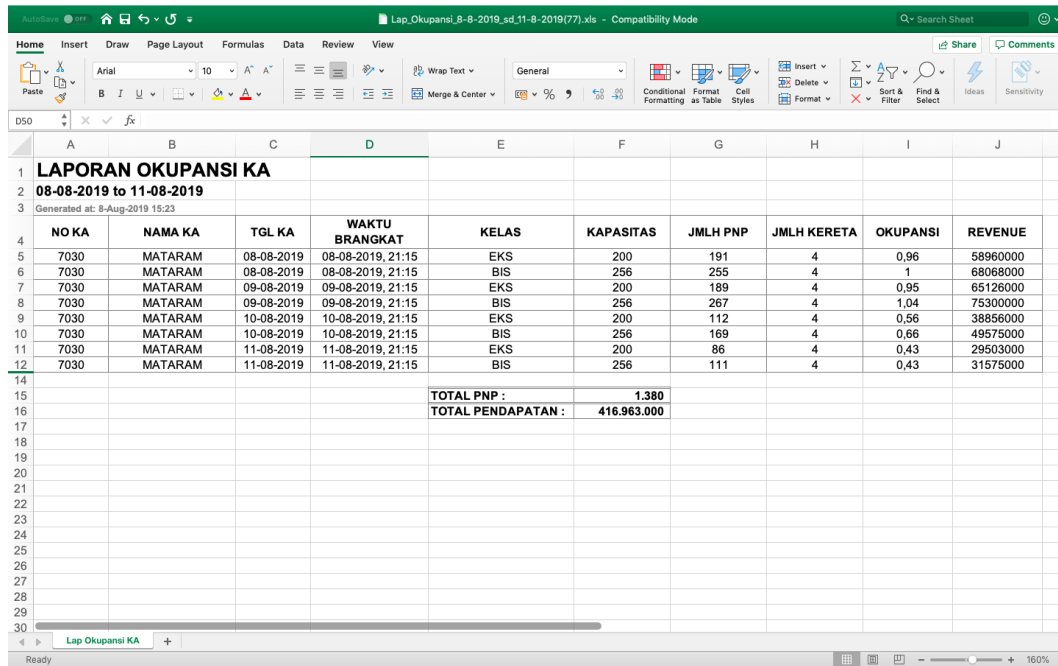
## 2. Mengunduh okupansi

Dalam pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk mengunduh okupansi kereta api. Okupansi ini berisi jadwal keberangkatan, waktu keberangkatan, kelas, kapasitas, jumlah penumpang, okupansi dan *revenue*.



**Gambar 10 Diagram Alir Mengunduh Data Okupansi**





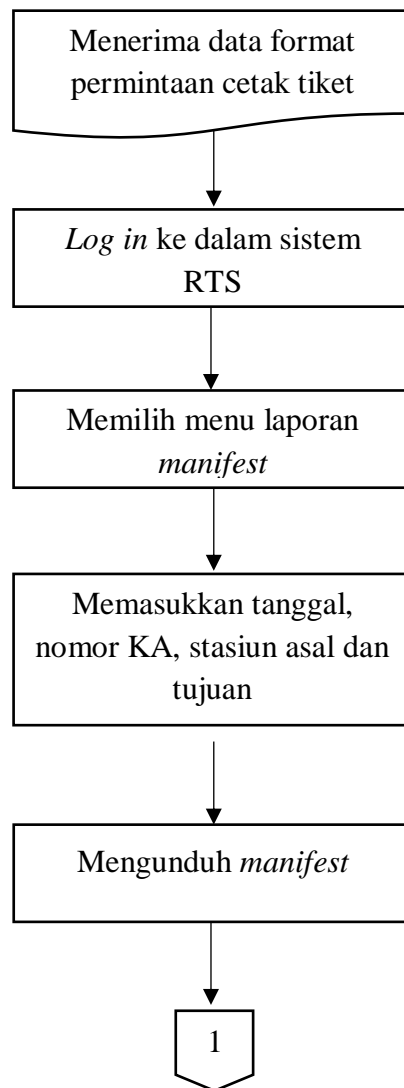
**LAPORAN OKUPANSI KA**  
**08-08-2019 to 11-08-2019**  
 Generated at: 8-Aug-2019 15:23

NO KA	NAMA KA	TGL KA	WAKTU BRANGKAT	KELAS	KAPASITAS	JMLH PNP	JMLH KERETA	OKUPANSI	REVENUE
7030	MATARAM	08-08-2019	08-08-2019, 21:15	EKS	200	191	4	0,96	58960000
7030	MATARAM	08-08-2019	08-08-2019, 21:15	BIS	256	255	4	1	68068000
7030	MATARAM	09-08-2019	09-08-2019, 21:15	EKS	200	189	4	0,95	65126000
7030	MATARAM	09-08-2019	09-08-2019, 21:15	BIS	256	267	4	1,04	75300000
7030	MATARAM	10-08-2019	10-08-2019, 21:15	EKS	200	112	4	0,56	38856000
7030	MATARAM	10-08-2019	10-08-2019, 21:15	BIS	256	169	4	0,66	49575000
7030	MATARAM	11-08-2019	11-08-2019, 21:15	EKS	200	86	4	0,43	29503000
7030	MATARAM	11-08-2019	11-08-2019, 21:15	BIS	256	111	4	0,43	31575000
<b>TOTAL PNP :</b>					<b>1.380</b>				
<b>TOTAL PENDAPATAN :</b>					<b>416.963.000</b>				

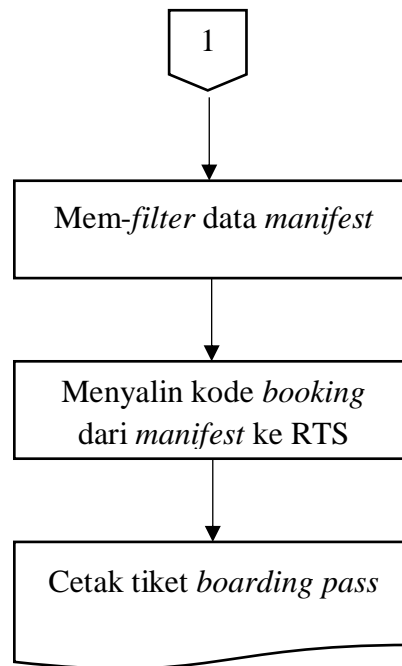
Gambar 11 Laporan Okupansi

### 3. Mencetak *boarding pass* tiket rombongan

Dalam pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk mencetak *boarding pass* tiket rombongan.



**Gambar 12 Diagram Alir Mencetak *Boarding Pass* Tiket Rombongan**



**Gambar 13 Diagram Alir Mencetak *Boarding Pass* Tiket Rombongan (2)**

Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Mencari *manifest* penumpang di <http://pos-rts40.kai.id>

The screenshot displays the 'Manifest Detail Report' interface of the RTS 4.0 system. The search panel is configured with the following parameters:

- Location: Physical (selected)
- Trip Date: 2019-09-01
- Origin: SEMARANG TAWANG (SMT)
- Train Number: 13
- Booking Date: (empty)
- Destination: GAMBR (GMR)

A 'Generate' button is visible below the search panel. Below the search panel, there is a 'Report Ready to Download' section with a 'Here' link.

The main data table is as follows:

NO	BOOKCODE	TICKETNUMBER	PGSTYPE	REDUCTIONNAME	STAMFORMCODE	SUBCLASS	SEATROW	ROUTE	PGNAME	PGID	PHONENUM	BOOKCHANNEL	BOOKDATE	PAYCHA
1	3NLZYTI	20GMR022390000058	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	1-C	SMT - GMR	HENDRA ISKANDAR	ROMBMDPLAZA51	085217453023	LKT	2019-08-27 15:18:11	LKT
2	LOQ2MBL	20GMR022390000121	DEWASA	Print Manifest	EKS-3	L	4-A	SMT - GMR	KARYONO	ROMBMDPLAZA112	085217453023	LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
3	LOQ2MBL	20GMR022390000122	DEWASA	Print Manifest	EKS-3	L	4-B	SMT - GMR	LIVA	ROMBMDPLAZA113	085217453023	LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
4	LOQ2MBL	20GMR022390000123	DEWASA	Print Manifest	EKS-3	L	4-C	SMT - GMR	RACHIL USMAN	ROMBMDPLAZA114	085217453023	LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
5	LOQ2MBL	20GMR022390000124	DEWASA	Print Manifest	EKS-3	L	4-D	SMT - GMR	VERONICA RATNASARI SJAYNI	ROMBMDPLAZA115	085217453023	LKT	2019-08-27 15:57:16	LKT
6	IBV2WWB	20GMR022390000079	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	6-C	SMT - GMR	ARIS MANTORO	ROMBMDPLAZA72	085217453023	LKT	2019-08-27 15:48:33	LKT
7	3572P3B	20GMR022390000097	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	10-C	SMT - GMR	KIRI SRI RIZKI	ROMBMDPLAZA88	085217453023	LKT	2019-08-27 15:51:05	LKT
8	3572P3B	20GMR022390000098	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	10-D	SMT - GMR	LUTPI	ROMBMDPLAZA89	085217453023	LKT	2019-08-27 15:51:05	LKT
9	3572P3B	20GMR022390000099	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	11-A	SMT - GMR	MUHAJ	ROMBMDPLAZA96	085217453023	LKT	2019-08-27 15:51:05	LKT
10	3572P3B	20GMR022390000100	DEWASA	Print Manifest	EKS-2	L	11-B	SMT - GMR	MUHAMMAD HIBAL	ROMBMDPLAZA99	085217453023	LKT	2019-08-27 15:51:05	LKT
11	H892C24	20GMR022390000039	DEWASA	Print Manifest	EKS-1	L	9-A	SMT - GMR	SLIHARTONO	ROMBMDPLAZA32	085217453023	LKT	2019-08-27 15:13:21	LKT
12	H892C24	20GMR022390000040	DEWASA	Print Manifest	EKS-1	L	9-B	SMT - GMR	ABDUL MUJIB	ROMBMDPLAZA33	085217453023	LKT	2019-08-27 15:13:21	LKT

Gambar 15 Laporan *Manifest* Penumpang

Langkah-langkah mencari *manifest* penumpang:

1. Masukan nomor kereta di kolom *Train Number*
2. Pilih tanggal keberangkatan di kolom *Trip Date* sesuai jadwal yang tertera
3. Pilih relasi stasiun keberangkatan dan kedatangan di kolom *Origin* dan *Destination*
4. Tekan tombol *Generate*
5. Setelah keluar manifest penumpang, unduh manifest tersebut di kolom *Here*

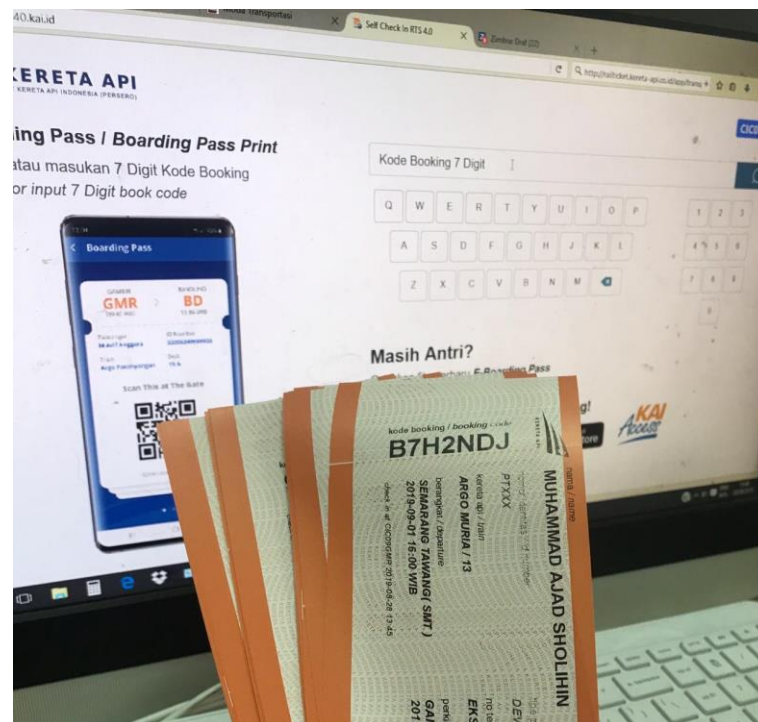
## 2. Mencari daftar nama penumpang sesuai rombongan

*Manifest* yang diunduh di langkah nomor 1 merupakan *manifest* keseluruhan penumpang yang naik di kereta tersebut, sedangkan praktikan hanya diminta untuk mencetak boarding pass kelompok rombongan. Langkah-langkah untuk mencari *manifest* penumpang rombongan sebagai berikut:

The screenshot displays an Excel spreadsheet titled 'manifest ppp rombongan'. The main data table is a passenger manifest with the following columns: BOOKING CODE, TICKET NUMBER, PASSENGER TY, REDUCTION, TRIP DATE, STAMFORM COI, and SUBG. The manifest lists 72 passengers, including names like IBVZWWB, 3S7ZPJB, and 0NLZYTZ. A search filter is active on the 'PASSENGER ID' column, with the search term 'mid'. The filter results show a list of passenger groups: ROMBIMIDPLAZA03, ROMBIMIDPLAZA04, ROMBIMIDPLAZA05, ROMBIMIDPLAZA06, ROMBIMIDPLAZA07, and ROMBIMIDPLAZA08. The spreadsheet also includes a 'Manifest Detail Report' button at the bottom left and a status bar indicating '143 of 374 records found'.

Gambar 16 Laporan *Manifest* Daftar Penumpang Rombongan

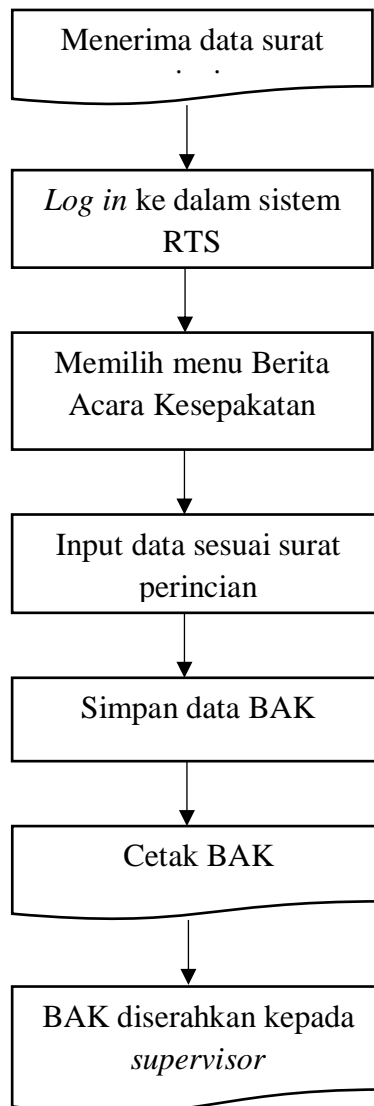
1. Pilih kolom *Passangers Name*.
  2. Klik tombol *auto filter* lalu masukan nama rombongan, disini praktikan ingin mencari rombongan 'Midplaza'.
  3. Setelah itu *enter*.
  4. Daftar penumpang rombongan midplaza telah lengkap.
3. Masukan 7 digit kode *booking* penumpang sesuai data
- Setelah itu, masukan 7 digit kode *booking* di *website* khusus pencetakan tiket



**Gambar 17 Mencetak *Boarding Pass***

4. Membuat Berita Acara Kesepakatan (BAK) untuk pembelian tiket rombongan

Dalam pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk membuat Berita Acara Kesepakatan (BAK) untuk pembelian tiket rombongan. Setelah diberikan perincian biaya rombongan, praktikan diberi tugas untuk membuat BAK.



**Gambar 18 Diagram Alir Membuat Berita Acara Kesepakatan**

BERITA ACARA KESEPAKATAN ANGKUTAN ROMBONGAN	
Nomor	: 1193/ROM-KA/DO1/VIII/2019
Lampiran	: 1 (satu) Lembar
Pada hari ini Jumat, Tanggal 23 Agustus 2019 bertempat di DAOP 1 telah ditandatangani Berita Acara Kesepakatan Angkutan Rombongan anjara :	
Pihak Pertama (PT. Kereta Api Indonesia (Persero)),	
Nama	: Achmad zulkarnain
NIPP	: 71082
Jabatan	: pelaksana angkutan penumpang
dengan,	
Pihak Kedua (REINDO SYARIAH),	
Nama Ketua/Perwakilan	: EVIDA
No. Telp	: 081328271690
Email	:
dengan point kesepakatan,	
1. Pihak Pertama telah menerima surat permohonan angkutan rombongan dari pihak kedua,	
a. Nomor	: 1193
b. Hari, Tanggal	: Jumat, 23-08-2019
c. Perihal	: PERMOHONAN BLOK SEAT
2. Pihak Pertama menyetujui permohonan angkutan rombongan dari Pihak Kedua untuk,	
<b>Keberangkatan :</b>	
a. Nama KA	: Argo Parahyangan tambahan
a. Kelas KA	: Eksekutif
b. Nomor KA	: KA 7052
d. Hari/Tanggal	: Sabtu, 21-09-2019
e. Relasi	: gambir - Bandung
f. Penumpang	: 69 orang
g. Tarif	: Rp. 150,000,- / orang
h. Diskon	: % = Rp. 150,000,- / orang
i. Jumlah	: Rp. 10,350,000,-
<b>MOHON BLOKSEAT DI EXA : 1,2</b>	
<b>Kepulangan :</b>	
a. Nama KA	: argo parahyangan
a. Kelas KA	: Eksekutif
b. Nomor KA	: KA 027
d. Hari/Tanggal	: Minggu, 22-09-2019
e. Relasi	: bandung - gambir
f. Penumpang	: 69 orang
g. Tarif	: Rp. 150000,- / orang
h. Diskon	: % = Rp. 150,000,- / orang
i. Jumlah	: Rp. 10,350,000,-
<b>MOHON BLOKSEAT DI EXA: 1,2</b>	
3. Uang muka dibayarkan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama minimal 25% dari jumlah Biaya Angkutan Rombongan (P. 2.1 dan 3.1), yaitu sebesar: <b>Rp. 5,175,000 ( Lima Juta Seratus Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah)</b> , yang harus dibayarkan saat Berita Acara ini dibuat.	

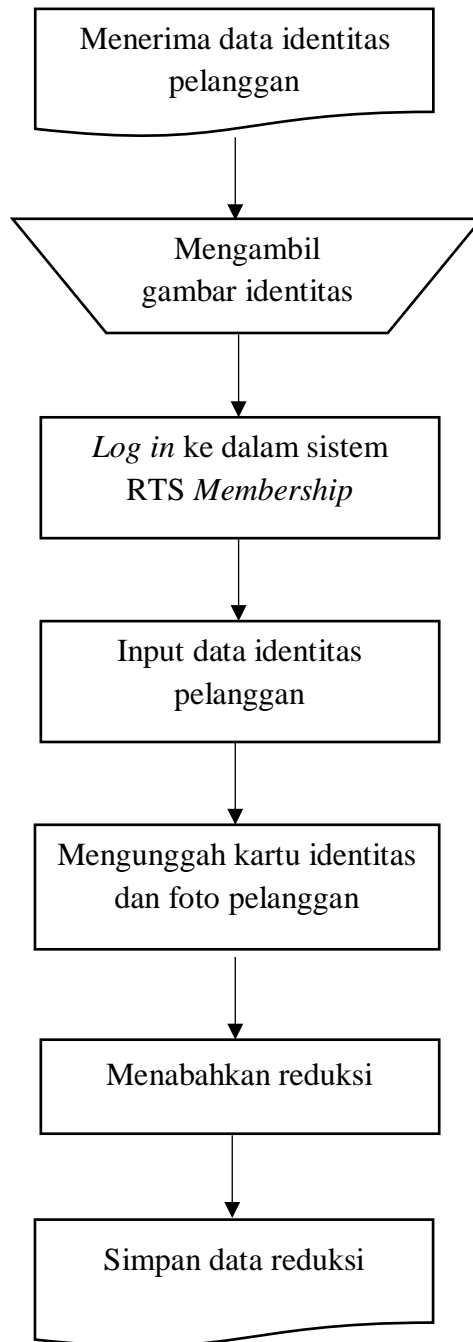
**Gambar 19 Laporan Berita Acara Kesepakatan**

BAK berisi kesepakatan, perjanjian pihak pertama selaku PT Kereta Api Indonesia dan pihak kedua selaku penanggung jawab rombongan. BAK juga berisi permohonan *blockseat*.

#### 5. Menginput reduksi tiket

Dalam pekerjaan ini, praktikan diberi tugas untuk menginput reduksi tiket. Reduksi tiket ini berlaku untuk lansia, TNI/Polri, LVRI atau Veteran. Untuk mendapatkan harga reduksi, para pelanggan tidak perlu lagi datang ke stasiun. Namun para pelanggan diharuskan untuk mendaftarkan dirinya dengan membawa KTP asli lalu para *staff* akan memfoto pelanggan tersebut.





**Gambar 20 Diagram Alir Menginput Reduksi Tiket**

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Member' form in the RTS 4.0 Membership system. The form is mostly empty, with only a few fields filled: 'Member Identity' is 'Type', 'Type' is 'UMUM', and 'Address' is blank. The form includes fields for Name, Date of Birth, Title, Gender, Phone, Email, City, Postal Code, Occupation, Nip, KBD Number, and Exp Date. Buttons for 'Simpan' and 'Batal' are at the bottom right.

**Gambar 21 Reduksi Pelanggan yang Belum Diisi**

Praktikan diberi tugas untuk mengisi data informasi yang diperlukan untuk proses reduksi.

The screenshot shows the 'Member' page in the RTS 4.0 Membership system. The 'Point' section shows 'Total: 0'. The 'Dokumen' table has two rows: 'FOTO' and 'KTP / PASSPORT / SIM'. The 'Reduction' table has two rows: 'LANJIA' and 'UMUM'.

No.	Nama Dokumen	File	Tanggal Berlaku	Keterangan	Status	Modified		Created		Action
						By	On	By	On	
1	FOTO		01.09.2019		✓	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:23	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:23	
2	KTP / PASSPORT / SIM		01.09.2019		✓	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:09	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:09	

No.	Reduction Type		Reduction			Status	Modified		Created		Action
	Code	Name	Start Date	End Date	Code		By	On	By	On	
1	LANJIA	LANJIA	01.09.2019	20.12.2099	██████████	✓	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:35	IWANJUNADI	29.08.2019 08:34:35	
2	UMUM	UMUM	29.08.2019	28.08.2020	██████████	✓	IWANJUNADI	29.08.2019 08:33:47	IWANJUNADI	29.08.2019 08:33:47	

**Gambar 22 Reduksi Pelanggan yang Sudah Diisi**

### 3.2 Kendala yang Dihadapi

Selama 3 bulan praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Kereta Api Indonesia (Persero), praktikan menyadari bahwa ada kendala yang dihadapi sehingga mempengaruhi proses kerja praktikan, yaitu:

1. Mulai bulan September PT KAI mengganti sistem baru yaitu dari RTS *Sqiva Transportation* menjadi RTS 4.0 dimana sistem baru tersebut masih belum stabil sehingga membuat sistem *down*.
2. Kurangnya sarana prasarana perangkat komputer yang tersedia. Karena kurangnya perangkat komputer yang ada di kantor menjadi hambatan untuk praktikan menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cepat.

### 3.3 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi kendala tersebut, makan cara yang praktikan lakukan untuk mengatasinya adalah:

1. Mempelajari sistem baru yang telah diajarkan oleh pihak IT, karena dengan adanya perubahan sistem memang akan membuat beberapa tahapan menjadi berubah. Setelah mempelajari sistem baru tersebut, praktikan mampu mengoperasikan dengan baik.
2. Karena kurangnya sarana prasarana komputer tersebut, praktikan dipindahtugaskan ke Stasiun Gambir selama beberapa waktu.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Praktikan dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama proses pembelajaran seperti Pengantar Aplikasi Komputer dalam proses membuat Berita Acara Kesepakatan, Manajemen Pemasaran dalam mempromosikan acara yang diselenggarakan PT Kereta Api Indonesia.
2. Praktikan dapat memperoleh pengalaman bekerja di PT Kereta Api Indonesia sebagai *Customer Service Mobile*.
3. Praktikan dapat memahami tentang kegiatan pemasaran dan penjualan yang ada di divisi Pemasaran unit Angkutan Penumpang seperti penjualan tiket rombongan.

#### **4.2 Saran**

Saran-saran praktikan sampaikan kepada perusahaan tempat praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu PT Kereta Api Indonesia dan Universitas Negeri Jakarta, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan bagi pihak-pihak terkait. Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan antara lain:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia:
  - a) Menambahkan jumlah unit yang dioperasikan agar setiap pekerjaan dapat berjalan cepat, efektif, dan efisien.
  - b) Memberikan informasi yang lengkap ketika ingin melakukan perubahan sistem agar dapat diantisipasi oleh karyawan.
  
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta:
  - a) Mempermudah alur pembuatan surat PKL dan mempercepat prosesnya.
  - b) Untuk mempermudah mahasiswa untuk mendapatkan tempat PKL, pihak Fakultas diharapkan menyediakan informasi tentang daftar perusahaan yang menerima Praktik Kerja Lapangan untuk mahasiswanya.

## DAFTAR PUSTAKA

*Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. 2018.  
[https://kai.id/static/company-profile/company\\_profile\\_2018.pdf](https://kai.id/static/company-profile/company_profile_2018.pdf) (Diakses pada 29 Oktober 2019)

*PT Kereta Api Indonesia-Kementrian BUMN*. 2019.  
<http://bumn.go.id/keretaapi/application> (Diakses pada 27 Oktober 2019)

*Sejarah Perkeretaapian PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. 2017.  
<https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretapian> (Diakses pada 19 September 2019)

*Bauran Komunikasi Pemasaran*. 2019.  
<https://pakarkomunikasi.com/bauran-komunikasi-pemasaran> (Diakses pada 23 Desember 2019)

*Promosi*. 2020.  
<http://www.beeaccounting.com/blog/macam-macam-promosi-yang-bisa-anda-lakukan/> (Diakses 22 Januari 2020)

## LAMPIRAN



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi lt. 1, Jakarta 13220

Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 7008/UN39.12/KM/2019

16 Mei 2019

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.  
Pimpinan SDM Daerah Operasi 1 Jakarta, PT. Kereta Api Indonesia (Persero)  
Stasiun Cikini

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Shafira Almazahra  
Nomor Registrasi : 8215164574  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Jenjang : S1  
No. Telp/Hp : 082297419778

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "Praktek Kerja Lapangan" pada tanggal 08 Juli 2019 sampai dengan tanggal 06 September 2019. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH.  
NIP. 19630403198510 2 001

Tembusan :

1. Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus.
2. Andrian Haro, S.si., M.m



**Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL**

**KERETA API**

Nomor : SDM.1/V/132/DI.2019  
 Lampiran : 2 (dua) berkas  
 Perihal : **Permohonan Magang**



Jakarta, 21 Mei 2019

**Kepada,  
 Yth. JM PEMASARAN  
 ANGKUTAN PENUMPANG  
 Di  
 Tempat**

1. Menunjuk Surat Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sbb:
  - a. Nomor Kep.U/DL.405/IV/1/KA-2000 tanggal 7 April 2000 tentang Kewenangan Memberikan Izin Penyelenggaraan PKL bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan dan Pembuatan Tugas Akhir, Penelitian/Survey/Kunjungan Belajar bagi Mahasiswa/i Perguruan Tinggi di lingkungan PT. Kereta Api (Persero).
  - b. Nomor Kep.P2/OT.103/IV/8/KA-2000 tanggal 18 April 2000 tentang Pembentukan Tim Penyelenggara PKL bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan dan Pembuatan Tugas Akhir, Penelitian/Survey/Kunjungan Belajar bagi Mahasiswa/i Perguruan Tinggi di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas kami hadapkan mahasiswa sbb:

No.	Nama	NIM	Jurusan
1.	Shafira Almazahra	8215164574	S1 Manajemen

Untuk melaksanakan Survey/Skripsi/Penelitian di unit kerja: **PEMASARAN ANGKUTAN PENUMPANG**

3. Diminta agar Bapak menunjuk seorang pegawai untuk membimbing mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan tugasnya selama kurang lebih 2 bulan, mulai tanggal 08 Juli 2019 sampai dengan 06 September 2019.
4. Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tim Penyelenggara,  
 PKL/Survey/Skripsi  
  
**TRI EKO YUWONO**  
 NIPP. 48039

Tembusan Yth:

1. Pimpinan UNIVERSITAS NEGRI JAKARTA;
2. Dengan Permintaan agar Mahasiswa/siswi ybs mengirimkan 3 (tiga) rangkap Laporan hasil PKL/Survey/Skripsi Kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

**PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330**

**Lampiran 2 Surat Penerimaan PKL**





### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

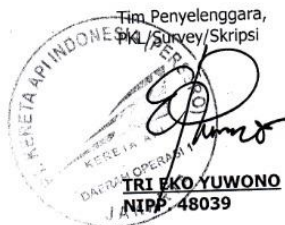
Nama : Shafira Almazahra  
 NIM : 8215164574  
 Asal Universitas : Universitas Negri Jakarta

Menyatakan bahwa jika dapat diterima melaksanakan PKL/Survey/Skripsi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kami akan:

1. Bersedia patuh/taat pada tata tertib serta peraturan yang berlaku di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Bersedia menanggung segala beban/biaya yang dibutuhkan berupa bahan praktek, akomodasi dan beban/biaya lain untuk menunjang pelaksanaan PKL/Survey/Skripsi yang kami lakukan.
3. Bersedia menanggung biaya pengobatan apabila dalam melaksanakan PKL/Survey/Skripsi tersebut mengalami kecelakaan dan tidak akan menuntut dalam bentuk apapun atas kejadian tersebut kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Bersedia mengembalikan alat, buku dan lain-lain milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang kami pinjam selama melaksanakan PKL/Survey/Skripsi.
5. Bersedia untuk menyerahkan hasil PKL/Survey/Skripsi sebanyak 3 (tiga) rangkap yang akan diserahkan kepada:
  - a. Kapusdiklat PT. Kereta Api (Persero) di Bandung;
  - b. Kepala Kantor/Unit pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dimana kami melaksanakan PKL/Survey/Skripsi;
  - c. Kepala Perpustakaan Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya dan bersedia menerima sanksi apapun bila dalam pelaksanaannya kami melanggar surat pernyataan ini.

Jakarta, 21 Mei 2019  
 Yang membuat pernyataan



**Shafira Almazahra**  
 NIM. 8215164574

Surat pernyataan ini dibuat dalam 3 (tiga) rangkap sbb:

1. Lembar 1 (asli) untuk Kepala Unit ybs;
2. Lembar 2 untuk Tim Penyelenggara;
3. Lembar 3 untuk siswa/mahasiswa ybs.

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
 DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330

### Lampiran 3 Surat Pernyataan



Nomor : SDM.I/IX/43/DI.2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Perpanjangan PKL**

Jakarta, 06 September 2019

**Kepada Yth,  
 SM Pemasaran Angkutan  
 Penumpang Daop 1 Jakarta  
 Di  
 Tempat**

1. Menindak lanjuti Surat penyelenggara PKL/Survey/Skripsi Nomor: SDM.1/V/132/DI.2019, Tanggal 21 Mei 2019 dengan Perihal: Permohonan PKL/Magang.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon persetujuan untuk dapat diperpanjang melakukan Praktik Kerja Lapangan mulai dari tanggal **09 September 2019 s.d 13 September 2019**.
3. Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tim Penyelenggara,  
 PKL/Survey/Skripsi

**TRIEKO YUWONO**  
 NPP. 48039

Tembusan Yth:

1. Pimpinan UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
 DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330

**Lampiran 4 Surat Permohonan Perpanjangan Masa PKL**



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.fe.unj.ac.id



MADE BY: PRAKTIKAS.COM

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
..... SKS**

Nama : Shafira Almazdara  
No.Registrasi : 8215164574  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat Praktik : PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta  
Alamat Praktik/Telp : Stasiun Cikini

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN
		46-100	
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	95	Skor Nilai Bobot
3	Sikap dan Kepribadian	97	86-100 A 4
4	Kemampuan Dasar	100	81-85 A- 3,7
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	100	76-80 B+ 3,3
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95	71-75 B 3,0
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95	66-70 B- 2,7
8	Aktivitas dan Kreativitas	95	61-65 C+ 2,3
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95	56-60 C 2,0
10	Hasil Pekerjaan	95	51-55 C- 1,7
			46-50 D 1
			2. Alokasi Waktu Praktik :
			2 sks : 90-120 jam kerja efektif
			3 sks : 135-175 jam kerja efektif
			Nilai Rata-rata :
			$\frac{962}{10 \text{ (sepuluh)}} = 96,2$
			Nilai Akhir :
			96 A
			Angka bulat huruf
	Jumlah	962	

Jakarta, 13 September 2019  
Penilai,

*[Signature]*

(.....)  
NPP : 65503

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

**Lampiran 5 Penilaian Praktikan**



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : SDM.I/IX/71/DI.2019

Yang bertandatangan di bawah ini, Tim Penyelenggara menerangkan:

Nama : SHAFIRA ALMAZAHRA  
 NIM : 8215164574  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Universitas : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

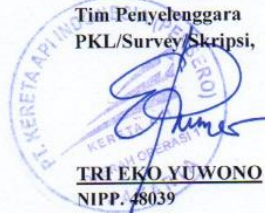
Telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero), mulai tanggal: 08 Juli 2019 s.d 13 Septemeber 2019 pada Unit Kerja: **PEMASARAN ANGKUTAN PENUMPANG DAOP 1 JAKARTA**, dengan hasil: **BAIK**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 September 2019

**Tim Penyelenggara  
 PKL/Survey Skripsi,**

**TRI EKO YUWONO**  
 NIPP. 48039



PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
 DAERAH OPERASI 1 JAKARTA - Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta-Pusat 10330

**Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai PKL**

	<b>SURAT KETERANGAN</b> NOMOR: SDM.1/PKL/IX/71/DI.2019	<b>5 Nilai Utama</b> Program Kendaraan Manajemen Persewaan Pelayanan Prima
	Diberikan kepada :	
	Nama : SHAFIRA ALMAZHARA NIM : 8215164574 Program Studi : MANAJEMEN Universitas : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA	
	Telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Unit Kerja PEMASARAN ANGKUTAN PENUMPANG DAOP 1 JAKARTA, mulai tanggal 08 Juli 2019 sampai dengan 13 Septemeber 2019 dengan hasil <b>BAIK</b> .	
	<b>KERETA API</b>	Jakarta, 13 September 2019 Tim Penyelenggara PKL/Survey/Skripsi  <b>TRI EKO YUWONO</b> NIPP. 48039

Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai PKL





Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Shafira Almazahra  
No. Registrasi : 8215164574  
Program Studi : Si Manajemen  
Tempat Praktik : PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 1  
Alamat Praktik/Telp : .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 8 Juli 2019	1.	
2.	Selasa 9 Juli 2019	2.	
3.	Rabu 10 Juli 2019	3.	
4.	Kamis 11 Juli 2019	4.	
5.	Jumat 12 Juli 2019	5.	
6.	Senin 15 Juli 2019	6.	
7.	Selasa 16 Juli 2019	7.	
8.	Rabu 17 Juli 2019	8.	
9.	Kamis 18 Juli 2019	9.	
10.	Jumat 19 Juli 2019	10.	
11.	Senin 22 Juli 2019	11.	
12.	Selasa 23 Juli 2019	12.	
13.	Rabu 24 Juli 2019	13.	
14.	Kamis 25 Juli 2019	14.	
15.	Jumat 26 Juli 2019	15.	

Jakarta, 13 September 2019  
Penilai,

(Hanafi)  
MPP: 6553

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 8 Daftar Hadir



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Shafira Almuzahra  
No. Registrasi : 8215160574  
Program Studi : SI Manajemen  
Tempat Praktik : PT KALIDAOP 1  
Alamat Praktik/Telp : .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 29 Juli 2019	1. ✓	
2.	Selasa 30 Juli 2019	2. ✓	
3.	Rabu 31 Juli 2019	3. ✓	
4.	Kamis 1 Agustus 2019	4. ✓	
5.	Jum'at 2 Agustus 2019	5. ✓	
6.	Senin 5 Agustus 2019	6. ✓	
7.	Selasa 6 Agustus 2019	7. ✓	
8.	Rabu 7 Agustus 2019	8. ✓	
9.	Kamis 8 Agustus 2019	9. ✓	
10.	Jum'at 9 Agustus 2019	10. ✓	
11.	Senin 12 Agustus 2019	11. ✓	
12.	Selasa 13 Agustus 2019	12. ✓	
13.	Rabu 14 Agustus 2019	13. ✓	
14.	Kamis 15 Agustus 2019	14. ✓	
15.	Jum'at 16 Agustus 2019	15. ✓	

Jakarta, 13 September 2019  
Penilai,

(..... Hameri .....)

Nipp: 65523

Catatan:  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 9 Daftar Hadir



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : shafira Amarahra  
No. Registrasi : 821516574  
Program Studi : SI manajemen  
Tempat Praktik : PT KAI DAOP 1  
Alamat Praktik/Telp : .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 19 Agustus 2019	1.	
2.	Selasa 20 Agustus 2019	2.	
3.	Rabu 21 Agustus 2019	3.	
4.	Kamis 22 Agustus 2019	4.	
5.	Jumat 23 Agustus 2019	5.	
6.	Senin 26 Agustus 2019	6.	
7.	Selasa 27 Agustus 2019	7.	
8.	Rabu 28 Agustus 2019	8.	
9.	Kamis 29 Agustus 2019	9.	
10.	Jumat 30 Agustus 2019	10.	
11.	Senin 2 September 2019	11.	
12.	Selasa 3 September 2019	12.	
13.	Rabu 4 September 2019	13.	
14.	Kamis 5 September 2019	14.	
15.	Jumat 6 September 2019	15.	

Jakarta, 15 September 2019  
Penilai,

*[Signature]*  
Handi  
(.....)  
Mpp: 6353

Catatan:  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 10 Daftar Hadir





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Shafira Almazaha  
No. Registrasi : 821564574  
Program Studi : SI Manajemen  
Tempat Praktik : PTKAI DAOP 1  
Alamat Praktik/Telp : .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 9 September 2019	1.	
2.	Selasa 10 September 2019	2.	
3.	Rabu 11 September 2019	3.	
4.	Kamis 12 September 2019	4.	
5.	Jumat 13 September 2019	5.	
6.	.....	6. ....	
7.	.....	7. ....	
8.	.....	8. ....	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, 13 September 2019  
Penilai:

(.....)  
MIP: 6553

Catatan:  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 11 Daftar Hadir

## Lampiran 12 Daftar Kegiatan PKL

No	Hari/Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
1	Senin, 08 Juli 2019	Pengenalan lingkungan dan <i>staff</i> Angkutan Penumpang
2	Selasa, 09 Juli 2019	Mencetak <i>boarding pass</i> , menginput data dan membuat laporan jadwal KA
3	Rabu, 10 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan
4	Kamis, 11 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan, mencetak <i>boarding pass</i>
5	Jumat, 12 Juli 2019	Mengunduh jadwal KA, mencetak <i>boarding pass</i>
6	Senin, 15 Juli 2019	Mengunduh jadwal KA, mencetak Berita Acara Kesepakatan
7	Selasa, 16 Juli 2019	Mengunduh jadwal KA, mencetak Berita Acara Kesepakatan
8	Rabu, 17 Juli 2019	Mencatat jumlah penumpang KA tiap bulan, merekap PSO
9	Kamis, 18 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan, mencetak <i>boarding pass</i>
10	Jumat, 19 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan, mencetak <i>boarding pass</i>
11	Senin, 22 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan
12	Selasa, 23 Juli 2019	Mencetak <i>boarding pass</i>
13	Rabu, 24 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan
14	Kamis, 25 Juli 2019	Membuat dan mencetak Berita Acara Kesepakatan
15	Jumat, 26 Juli 2019	Mencetak <i>boarding pass</i>

No	Hari/Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
16	Senin, 29 Juli 2019	Mengunduh laporan okupansi, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat Berita Acara Kesepakatan
17	Selasa, 30 Juli 2019	Mencatat jumlah penumpang KA tiap bulan, mencetak Berita Acara Kesepakatan
18	Rabu, 31 Juli 2019	Mencatat jumlah penumpang KA tiap bulan, mencetak Berita Acara Kesepakatan
19	Kamis, 01 Agustus 2019	Mencatat jumlah penumpang KA tiap bulan, mencetak Berita Acara Kesepakatan
20	Jumat, 02 Agustus 2019	Mencatat jumlah penumpang KA tiap bulan, mencetak Berita Acara Kesepakatan
21	Senin, 05 Agustus 2019	Mengunduh laporan okupansi, mencetak <i>boarding pass</i> , membuat Berita Acara Kesepakatan
22	Selasa, 06 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
23	Rabu, 07 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
24	Kamis, 08 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
25	Jumat, 09 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
26	Senin, 12 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
27	Selasa, 13 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
28	Rabu, 14 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , merekap data pelanggan untuk registrasi reduksi tiket
29	Kamis, 15 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir

No	Hari/Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
30	Jumat, 16 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
31	Senin, 19 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
32	Selasa, 20 Agustus 2019	Melakukan pendataan <i>customer</i> di <i>Customer Service di Stasiun Gambir</i> , melakukan penginputan registrasi reduksi tiket
33	Rabu, 21 Agustus 2019	Melakukan pendataan <i>customer</i> di <i>Customer Service di Stasiun Gambir</i> , melakukan penginputan registrasi reduksi tiket
34	Kamis, 22 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
35	Jumat, 23 Agustus 2019	Melakukan penginputan registrasi reduksi tiket di stasiun Gambir
36	Senin, 26 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
37	Selasa, 27 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
38	Rabu, 28 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
39	Kamis, 29 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
40	Jumat, 30 Agustus 2019	Membuat laporan stamformasi, mencetak <i>boarding pass</i> , menginput registrasi reduksi tiket
41	Senin, 02 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
42	Selasa, 03 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
43	Rabu, 04 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
44	Kamis, 05 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
45	Jumat, 06 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>

No	Hari/Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
46	Senin, 09 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
47	Selasa, 10 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
48	Rabu, 11 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
49	Kamis, 12 September 2019	Menginput registrasi reduksi tiket, mencetak <i>boarding pass</i>
50	Jumat, 13 September 2019	Mendatangi pameran <i>IndoTrans Expo</i> , mengurus surat keterangan selesai PKL, menginput reduksi tiket, berpamitan kepada seluruh <i>staff</i> Angkutan Penumpang

**Tabel 2 Daftar Kegiatan PKL**