BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

UNIT PELAYANAN TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api (Persero)

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembanngunan diprakarsai oleh "*Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM)* yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini di buka 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 investar untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 – 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 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 Makasar – Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan

tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang – Maros belum sempat di selesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat di bangun, studi jalan kereta api Pontianak – Sambas (220 km) sudah di selesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, juga pernah dulakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.811 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena di bongkar semasa pendudukan Jepang dan di angkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api di sana. Jenis jalan rel kereta api di Indonesia dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang di bongkar semasa pendudukan Jepang (1942 – 1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan kereta api yang dibangun samasa pendudukan Jepang, adalah 83 km antara Bayah – Cikara dan 220 km antara Muaro – Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro – Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa – rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro – Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam " Angkatan Moeda Kereta Api " (AMKA) megambilalihan kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya,

menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Haru Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya " Djawatan Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI).

Meskipun DKARI telah terbentuk, namun tidak semua perusahaan kereta api telah menyatu. Sedikitnya, ada 11 perusahaan kereta api swasta di Jawa dan 1 swasta (Deli Spoorweg Maatschapij) di Sumatera Utara yang masih terpisah dengan DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan Pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga dan Pekerjaan Umum No. 2 Tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa mulai 1 Januari 1950 DKARI dan " Staat – spoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedrijf (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api bernama " Djawatan Kereta Api " (DKA).

Dalam rangka pembenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan bentuk badan usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 di bentuk " Perusahaan Negara Kereta Api " (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api di lebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena " integrasi " kedalam satu wadah PNKA, termasuk kereta api di Sumatera Utara yang sebelumnya dikelola oleh DSM.

Masih dalam rangka pembenahan BUMN, pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga Perseroan, Perusahaan Umum dan Perusahaan Jawatan. Sejalan

dengan UU dimaksud, berdasarkan Peraturan pemerintah No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi " Perusahaan Jawatan Kereta Api " (PJKA).

Berikutnya, dalam rangka " Loan Agreement " No. 4106 – IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan Proyek Efisiensi Perkeretaapian atau " Railway Efficiency Project " (REP), dirumuskan langkah – langkah pengembangan perkeretaapian. Sasaran pengembangan di arahkan pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan, yang ditempuh melalui 8 kebijakan yaitu :

a. memperjelas peranan antara pemilik (Owner), pengatur (regulator) dan pengelola (operator)
b. melakukan restrukturisasi perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas
c. kebijaksanaan pentarifan dengan pemberian konpensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan KA non komersial, yang tarifnya ditetapkan oleh pemerintah
d. rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (Corporate Planning), yang di jabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan
e. penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan
f. peningkatan peran serta sektor swasta
g. peningkatan sumber daya manusia
h. pembangunan yang berwawasan lingkungan dan keselamatan masyarakat.

Sejalan dengan maksud dari REP tersebut, dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998, tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Prosesi perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secara " de-facto " dilakukan tanggal 1 Juni 1999, saat Menhub Giri S Hadiharjono mengukukhan susunan Direksi PT Kereta Api (Persero) di Bandung.

A. VISI

Kereta Api Indonesia dapat menciptakan alat transportasi yang dapat diandalkan dengan ketepatan waktu, member rasa aman, tertib, tentram, nyaman, serta dengan fasilitas yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan / pemakai jasa kereta api di Indonesia. Selain itu kereta api menjadi alat penghubung yang diandalkan oleh masyarakat dengan fasilitas dan kualitas yang memenuhi standar ataupun dapat lebih dari yang telah ada.

B. MISI

Kereta Api indonesia suatu alat transportasi di Indonesia yang dapat mengangkut orang dan barang yang di bawa oleh manusia yang dapat diandalkan oleh masyarakat Indonesia. Jasa kereta api merupakan alat transportasi yang tepat waktu, lebih praktis, lebih aman, dan dengan fasilitas yang baik dapat memuaskan para pengguna jasa kereta api Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi

PT.Kereta Api (Persero) merupakan perusahaan yang di miliki oleh Pemerintah dalam lingkungan Departemen Perhubungan PT. Kereta Api (Persero) bergerak dalam bidang usaha jasa transportasi untuk menyediakan pelayanan bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Untuk lebih jelasnya Struktur Organisasi ini dapat dilihat pada lembar lampiran I.

2.3 Deskripsi Jabatan

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis mengkhususkan kegiatan pada Divisi Operasi dan Pemasaran.

Susunan organisasi Divisi Operasi dan Pemasaran terdiri dari :

a. Pengawas Teknik Operasi dan Pemasaran :
    1. Pengawas Teknik Operasi dan Pemasaran (WASTEK OPSAR) 2. Bandung;
    2. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2.A Bandung;
    3. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2.B Purwakarta;
    4. Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2.C Tasikmalaya;
    5. Pengawas Operasi Sarana Telekomunikasi (WAS OPSARTEL) 2 Bandung.
b. Sub Seksi Operasi Teknis dan Perjalanan Kereta Api;
c. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang;
d. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Barang;

e. Suk Seksi Keamanan dan Ketertiban;

f. UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (POKAT);

g. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi;

h. UPT Stasiun;

i. UPT Reservasi.

Adapun tugas dan fungsi divisi Operasi dan Pemasaran sebagai berikut :

- **Tugas Pokok**

  Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan evaluasi kinerja operasi dan pemasaran angkutan penumpang, angkutan barang dan jasa terminal peti kemas.

- **Fungsi**

  Untuk melaksanakan Tugas Pokok tersebut diatas, Seksi Operasi dan Pemasaran mempunyai 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 2 Bandung;

  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;

i. Pelayanan reservasi karcis.

A. Pengawas pada Seksi Operasi dan Pemasaran :

1. **Pengawas Teknik Operasi dan Pemasaran (WASTEK OPSAR) 2 Bandung** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan di dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan UPT Stasiun, UPT Reservasi, UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (POKAT) dan UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) di seluruh Daerah

Operasi 2 Bandung, serta mengadakan koordinasi dengan para Pengawas di bawah Seksi Operasi dan Pemasaran pada Seksi lainnya.

2. **Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2. A Bandung** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasional dan pelayanan di stasiun dan di dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di UPT Stasiun Cimahi, Cimindi, Andir, Ciroyom, Bandung gudang, Bandung, Cikudapateuh, Kiaracondong, Gedebage, Cimekar, Rancaekek, Haurpugur, Cicalengka, Nagreg, Lebakjero, Leles, Karangsari, Leuwigoong, dan Cibatu (termasuk lintas operasi : Cibangkonglor – Dayeuhkolot – Soreang – Ciwidey, Dayeuhkolot – Majalaya – Cicalengka, Rancaekek – Tanjungsari, Cibatu – Garut – Ciranjang, serta UPT Reservasi Bandung.
3. **Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2. B Purwakarta** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan dalam kereta api, serta administrasi teknis operasional dan keuangan pada UPT Stasiun Gandasoli, Cireungas, Lampegan, Cibeber, Cilaku, Cianjur, Selajambe, Ciranjang, Cipeuyeum, Rajamandala, Cipatat, Tagogapu, Padalarang, Cilame, Sasaksaat, Maswati, Rendeh, Cikadongdong, Cisomang, Plered, Sukatani, Ciganea, Purwakarta, Sadang dan Cibungur.

4. **Pengawas Operasi dan Pemasaran (WAS OPSAR) 2.C Tasikmalaya** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan dalam kereta api, serta administrasi teknis operasional dan keuangan pada UPT Stasiun Warungbandrek, Bumiwaluya, Cipeundeuy, Cirahayu, Ciawi, Rajapolah, Indihiang, Tasikmalaya, Awipari, Manonjaya, Ciamis, Bojong, Karangpucung dan Banjar, termasuk lintas non operasi Banjar – Pangandaran – Cijulang;
5. **Pengawas Operasi Sarana Telekomunikasi (WAS OPSARTEL) 2 Bandung** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis pelayanan operasi sarana telekomunikasi / telegram sesuai dengan wilayah kerjanya pada UPT POST 2.1 Bandung, UPT POST 2.2 Purwakarta, UPT POST 2.3 Cibatu, UPT POST 2.4 Tasikmalaya dan UPT POST 2.5 Banjar.

B. **Sub Seksi Operasi Teknis dan Perjalanan Kereta Api** mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pemantauan 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. **Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang** mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, menganalisis dan melakukan negosiasi tariff, menanggapi dan

menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan;

D. **Sub Seksi Operasi Angkutan Barang** mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, menganalisis dan melakukan negosiasi tarif, menanggapi dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan;

E. **Sub Seksi Keamanan dan Ketertiban** mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (di atas kereta api dan di stasiun) dan di lingkungan Daerah Operasi;

F. **UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (POKAT)** mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian operasi kereta secara terpusat dan terpadu di seluruh lintas wilayah Daerah Operasi;

UPT Pengendalian Operasi Kereta Api Terpusat (POKAT) terdiri dari :

1. Sub Urusan Perencanaan dan Evaluasi & Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan rencana pengendalian operasi kereta api, mengevaluasi dan melaporkan statistic operasi kereta api dan melaksanakan tata usaha dan pembinaan pegawai;
2. Sub Urusan Pengendalian Operasi Kereta Api mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian operasi kereta api dengan melaksanakan pengaturan dan mengkoordinasikan tugas – tugas PPKA atau berfungsi sebagai PPKT (Pengatur Perjalanan Kereta Api Terpusat) melalui komunikasi radio atau saluran / fisik / alat komunikasi lainnya;

3. Sub Urusan Operator Radio mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan peredaran lokomotif, kereta dan perjalanan kereta api, pengamanan perjalanan kereta api di lingkungan DAOP;
4. Sub Urusan Pengendalian Lokomotif dan Kereta mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan dan pengendalian peredaran lokomotif dan kereta yang tidak sedang dalam pemeliharaan di Depo Lokomotif dan Depo Kereta di Daerah Operasi;
5. *Centralized Traffic Control* (CTC) Tasikmalaya merupakan kepanjangan tangan dari UPT POKAT untuk wilayah timur yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian operasi kereta secara terpusat dan terpadu di lintas timur Daerah Operasi 2 Bandung.

G. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan operasi sarana telekomunikasi, memproses dan melaksanakan pemberian informasi / telegram, terdiri dari :

1. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) 2.1 Bandung;
2. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) 2.2 Purwakarta;
3. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) 2.3 Cibatu;
4. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) 2.4 Tasikmalaya;
5. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST) 2.5 Banjar.

H. UPT Stasiun mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan operasi angkutan kereta api dan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan kereta api,

menjamin keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran dalam kegiatan operasi angkutan kereta api, melakukan penjualan langsung dan menjaga persediaan karcis beserta tertib administrasinya, serta menjamin kemudahan, kenyamanan, kebersihan, keindahan dan kejelasan informasi kepada pengguna jasa angkutan kereta api serta mengelola dan mempertanggung jawabkan keuangan stasiun.

1. UPT Stasiun dipimpin oleh Kepala Stasiun (KS), setiap UPT Stasiun Kelas Besar dipimpin oleh Kepala Stasiun Besar (KSB) dan dibantu oleh Wakil Kepala Stasiun Besar (WKSB).
2. UPT Stasiun di lingkungan Daerah Operasi 2 Bandung yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Penguasa Perbendaharaan (PBD) Stasiun adalah sebagai berikut :
   a) Stasiun Bandung (Bd),
   b) Stasiun Tasikmalaya (Tsm),
   c) Stasiun Purwakarta (Pwk),
   d) Stasiun Padalarang (Pdl),
   e) Stasiun Kiaracondong (Kac),
   f) Stasiun Cibatu (Cb).

   Penguasa Perbendaharaan (PBD) Stasiun mempunyai tugas pokok melaksanakan penerimaan, penyimpanan, mengeluarkan uang baik pendapatan maupun biaya untuk keperluan dinas dan mempertanggung jawabkan, serta menerima dan menyetorkan pendapatan dan melaksanakan proses akuntansinya.

3. UPT Stasiun di Daerah Operasi 2 Bandung terdiri dari :

   a) Wilayah Pengawasan WASOPSAR 2.A Bd :

      1) Cimahi (Cmi)
      2) Cimindi (Cmd)
      3) Andir (And)
      4) Ciroyom (Cir)
      5) Bandunggudang (Bdg)
      6) Bandung (Bd)
      7) Cikudapateuh (Cth)
      8) Kiaracondong (Kac)
      9) Gedebage (Gdb)
      10) Cimekar (Cmk)
      11) Rancaekek (Rck)
      12) Haurpugur (Hrp)
      13) Cicalengka (Ccl)
      14) Nagreg (Ng)
      15) Lebakjero (Lbj)
      16) Leles (Ll)
      17) Karangsari (Krai)
      18) Leuwigoong (Lo)
      19) Cibatu (Cb)
      20) Cibangkonglor (Cbl)
      21) Dayeuhkolot (Dyk)

22) Soreang (Srg)

23) Ciwidey (Cwd)

24) Majalaya (Mja)

25) Garut (Grt)

26) Cikajang (Ckg)

b) Wilayah Pengawasan WASOPSAR 2.B Tsm :

1) Warungbandrek (Wb)

2) Bumiwaluya (Bmw)

3) Cipeundeuy (Cpd)

4) Cirahayu (Caa)

5) Ciawi (Caw)

6) Rajapolah (Rjp)

7) Indihiang (Ih)

8) Tasikmalaya (Tsm)

9) Awipari (Aw)

10) Manonjaya (Mnj)

11) Ciamis (Ci)

12) Bojong (Bjg)

13) Karangpucung (Knp)

14) Banjar (Bjr)

15) Pangandaran (Pnd)

16) Cijulang (Cij)

17) Pirusa (Prs)

c) Wilayah Pengawasan WASOPSAR 2.C Pwk :

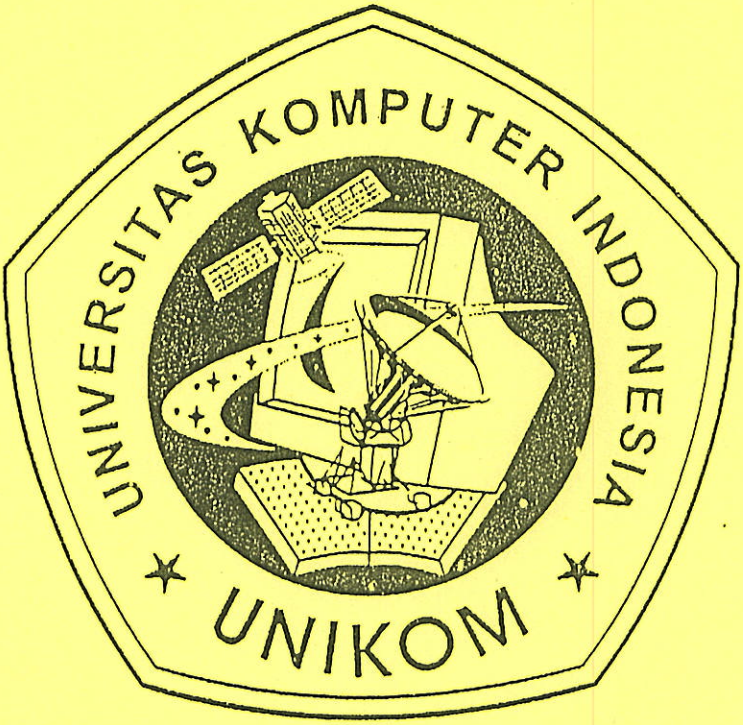
1) Gandasoli (Gds)
2) Cireungas (Crg)
3) Lampegan (Lp)
4) Cibeber (Cbb)
5) Cilaku (Clk)
6) Cianjur (Cj)
7) Selajambe (Slj)
8) Ciranjang (Crj)
9) Cipeuyeum (Cpy)
10) Rajamandala (Rm)
11) Cipatat (Cpt)
12) Tagogapu (Tau)
13) Padalarang (Pdl)
14) Cilame (Cle)
15) Sasaksaat (Skt)
16) Maswati (Msi)
17) Rendeh (Rh)
18) Cikadongdong (Cd)
19) Cisomang (Cg)
20) Plered (Pld)
21) Sukatani (Sut)
22) Ciganea (Ca)

23) Purwakarta (Pwk)

24) Sadang (Sad)

25) Cibungur (Cbr)

I. **UPT Reservasi Bandung** mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan pemesahan / penjualan karcis kelas eksekutif dan bisnis, memberi informasi jadwal perjalanan kereta api dan tarif harga karcis kereta api, serta menangani pengaduan dan klaim pelanggan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM