BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini, penulis ditempatkan pada Seksi Operasi dan Pemasaran di PT. Kereta Api (Persero). Seksi Operasi dan Pemasaran di PT. Kereta Api (Persero), di dalamnya melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja operasi dan pemasaran angkutan penumpang, angkutan barang dan jasa terminal peti kemas.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Selama penulis kerja praktek, penulis diberikan kesempatan untuk mengetahui fasilitas – fasilitas yang tersedia di dalam kereta api. Penulis mencatat fasilitas apa saja yang masih layak untuk digunakan atau apa saja yang harus diganti, misalnya menghitung jumlah gorden yang sudah kotor, kemudian berapa banyak gorden tersebut yang mesti di cuci atau diganti. Selain itu penulis menerima laporan dari petugas pengecekan fasilitas di kereta api seperti jok – jok yang rusak, toilet, lampu penerangan, AC, Audio Visual (TV kabin, sound system, dll). Kemudian penulis menyerahkan laporan – laporan tersebut kepada kepala seksi pelayanan. Penulis mengamati, meninjau kegiatan yang dilakukan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang kereta api Argo Gede.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Adapun hasil pelaksanaan kerja praktek yang di dapat oleh penulis tentang tinjauan kualitas pelayanan yang di berikan diatas kereta api argo gede bandung antara lain adalah :

3.3.1 Siklus Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api Argo Gede pada PT. Kereta Api (Persero) Bandung

Pelayanan di atas Kereta Api adalah upaya untuk memberikan kepuasan kepada peumpang kereta api berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan mulai dari saat naik kereta sampai dengan turun kereta api.

Siklus pelayanan penumpang di atas kereta api adalah sebagai berikut :

1. Satu jam sebelum KA berangkat AC, Lampu, telah dihidupkan.
2. 30 menit sebelum KA berangkat disampaikan informasi tentang urutan kereta oleh pramugara – pramugari saat boarding position. Kondektur memeriksa rangkaian dan fasilitasnya (air, kebersihan peralatan, alat telpon, P3K)
3. Penumpang menempati tempat duduk berdasarkan nomor yang tertera dalam tiket.
4. Informasi kereta api 5 menit lagi keret api berangkat penumpang dimohon tidak menunggalkan tempat oleh prami (alasan keamanan) dan bersamaan video dihidupkan.
5. 1 menit sebelum KA berangkat prama – prami naik kereta api.
6. Kerata api berangkat disampaikan pemberitahuan, diikuti teknisi mekanik menutup atau mengecek pintu posisi tertutup.

7. 10 menit sebelum KA berangkat kondektur pemimpin memeriksa karcis dan bersamaan dengan penyajian pelayanan tulah dari dua arah (dari depa ke belakang, dari belakang kedepan).
8. maksimal satu jam setelah KA berangkat pemeriksaan karcis dan pelayanan tuslah telah selesai.
9. Satu jam setelah KA berangkat diumumkan kepada penumpang bahwa free sale dapat dilayani dan mohon penumpang yang menghendaki dapat menghubungi prama – prami. Petugas kebersihan memulai tugas pemeriksaan setiap 30 menit sampai di stasiun terakhir.
10. Saatnya penumpang istirahat audio – video dimatikan sesuai program KA terkait.
11. Diberikan tanda ting- tong announcer untuk membertahukan kepada penumpang saat menjelang sampai stasiun tujuan.
12. 90 menit sebelum KA sampai stasiun tujuan akhir disampaikan fase towel kepada penumpang dialnjutkan penyampaian minuman hangat dan snak serta diawali penyajian audio.
13. 30 menit sebelum KA sampai stasiun tujuan akhir dilakukan penarikan bekas minuman dan snak bersamaan dengan pengambilan bantal dan selimut oleh petugas restoran.
14. Pemberitahuan kepada penumpang 10 menit menjelang stasiun tujuan akhir KA dan bersamaan dengan ini tekisi mekanik membuka pintu dan prama – prami siap berdiri di dekat pintu.

15. Dilakukan setelah kereta api berhenti dan bording position diakhiri setelah peumpang turun dari kereta.

3.3.2 Fasilitas Yang Tersedia Di atas Kereta Api Argo Gede pada PT. Kereta Api (Persero) Bandung

Fasilitas yang tersedia di atas kereta api Argo gede antra lain sebagai berikiut :

- **Interior**

  Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan, dilengkapi peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar.

- **Tempat duduk**

  - Kapasitas 50 tempat duduk perkereta
  - *Reclining* dan *revolving seat system*
  - Dilingkapi meja lipat dan sandaran kaki
  - Desain ergoomis

- **Pintu ruangan**

  Sistem geser otomatis

- **Jendela**

  Kaca tetap dupleks, lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai

- **Penyegar udara**

  2 set *Air Conditioner* (AC) tiap kerata

- **Fasilitas keselamatan**

  Tabung pemadam kebakaran, *emergency brake*

- **Fasilitas lainnya**

  - **Toilet KA unggulan :**

    a. Kloset dapat digunakan untuk duduk dan jongkok

    b. Air tersedia selama dalam perjalanan

    c. Semua fasilitas / kelengkapan dalam toilet berfungsi :

    - Kran air
    - Lampu peerangan
    - Tabung sabun cair
    - Sabun cair tersedia
    - Lampu indikasi isi / kosong
    - Sower kecil slang
    - Penggulung kertas tissue toilet
    - *Air freshner tool*
      - Pengharum electric
      - Pengarum manual

    d. Tempat pembuangan tampon (pembalut wanita)

    e. Cermin

  - **Audio Visual Antara Lain :**

    a. TV kabin

    b. Gambar pada TV

    c. Program penayangan audio dan video

    d. Tex announcer

    e. Sound system

f. TV ruangan operator

g. Peralatan kerja untuk audio video

3.3.3 Kualitas Pelayanan Diatas Kereta Api Argo Gede pada PT. Kereta Api (Persero) Bandung

Kualitas pelayanan diatas kereta api Argo Gede antara lain:

a. Berwujud : berupa penampilan fasilitas fisik peralatan dan berbagai materi komunikasi.

- **Penampilan fisik**

Pada saat KA akan berangkat, kondisi eksterior dan interior sudah harus dalam keadaan bersih dan berfungsi. Rincian masing – masimg kondisi tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Penampilan Fisik Kereta Api

I. Eksterior Kereta	*Keterangan*
a. atap luar kereta	bersih
b. dinding luar	bersih
c. kaca jendela dan list bagian luarnya	baik dan bersih
d. kaca pintu dan list bagian luarnya	baik dan bersih
e. tanda nomor urut susunan kereta	terpasang dengan jelas
II. Interior Kereta	
a. pintu masuk samping dan alat penguncinya	bersih dan berfungsi
b. kaca dan list pintu masuk samping bagian dalam	baik dan bersih
c. bordes	baik
d. kaca dan list pintu masuk kabin(pintu gang)	baik dan bersih
e. pintu masuk kabin dan alat penguncinya	baik dan berfungsi
f. kaca jendela dan list bagian dalamnya	baik dan bersih
g. dinding dan atap kabin	baik dan bersih
h. tempat duduk	baik dan bersih
i. Rak bagasi	Berfungsi
j. meja	baik dan bersih
k. tempat sampah	baik dan bersih

l. lampu penerangan	Berfungsi
m. kipas angina	Berfungsi
n. suhu AC 25-26 celcius	Berfungsi
o. karpet	Bersih
p. gorden jendela	lengkap dan bersih
q. tanda nomor urut susunan kereta	terpasang dengan jelas

➢ **Makanan**

Makanan yang disediakan oleh PT. Kereta Api sebagai berikut :

Tabel 3.2

Daftar Makanan

No	Nama	Bahan yang	mutu bahan yang dipakai			dosis	Keterangan
	Makanan	Dipakai	kategori I	kategori II	kategori III	(porsi)	
1	Bistik	Daging Sapi	Haas (dalam)	Haas (luar)	paha dan sejenisnya	8/kg	
		Kentang	Tesh	Tesh	kwalitas baik	6/kg	
		Telor Ayam	Ayam negeri	Ayam negeri	ayam negeri	16/kg	1 kg : 16 butir
		Buncis	Kwalitas baik	Kwalitas baik	Kwalitas baik	16/kg	
		Wortel	Kwalitas baik	Kwalitas baik	Kwalitas baik	16/kg	
		Mentega	Blue Band	Blue Band	Blue Band	50/kg	
		Garniture	Slada Bokor	timun			
		(Hiasan)	Peterseli	tomat			
			Tomat				
			Timun				
2	Nasi Goreng	Beras	cianjur I	cianjur II	cianjur III	8/kg	
			Atau sejenisnya	atau sejenisnya	atau sejenisnya		
		telor ayam	ayam negeri	ayam negeri	ayam negeri	16/kg	1 kg : 100 keping
		Kerupuk	Udang kwalitas I	udang kwalitas II	udang kwalitas III	100/kg	Ukuran sedang
		Acar	timun dan wortel	timun	timun		
		Garniture	salada bokor /	timun			
			Peterseli				
			Tomat	tomat			
			timun				
3	Nasi Rames	Beras	cianjur I	cianjur I	cianjur I	8/kg	
			Atau sejenisnya	atau sejenisnya	atau sejenisnya		
		Daging sapi,	kwalitas I	kwalitas II	kwalitas III	K.I : 20/kg	
		atau				K.II : 20/kg	
						K.I : 20/kg	
		Daging ayam	Broiler	broiler	broiler	K.I : 12/kg	1 ekor : 1,1 kg

						K.II : 12/kg	
						K.I : 12/kg	
		telor ayam	ayam negeri	ayam negeri	ayam negeri	K.I + K.II : 1 butir	1kg : 16 butir
						K.III : 1/2 butir	
		Sayuran	sayuran	sayuran	sayuran		
		Kerupuk	kerupuk	kerupuk	kerupuk	100/kg	1 kg : 100 keping
			Udang kwalitas I	udang kwalitas I	udang kwalitas I		ukuran sedang
		Timun	timun	timun	timun		
4	Kentang Goreng	Kentang	Tesh	tesh	kentang kwalitas baik	5/kg	
		Garniture	Selada bokor/peterseli	tomat			
			Tomat	timun			
			Timun				
5	Telor Rebus	telor ayam	ayam negeri	Ayam negeri	ayam negeri	2 butir	(1 kg : 16 butir)
6	Telor Mata Sapi	telor ayam	ayam negeri	Ayam negeri	ayam negeri	2 butir	(1 Kg : 16 butir
		Garniture	salada bokor /	tomat			
			Peterseli				
			Tomat	Timun			
			Timun				
7	sandwich	Roti	kwalitas I	kwalitas I		4 iris	
		Keju	Kraft/	kraft/		1 iris	
			cheese dale	cheese dale			
		telor ayam	ayam negeri	Ayam negeri		1 butir	
		Garniture	salada bokor /	tomat			
			Peterseli	Timun			
			Tomat				
			Timun				

➢ **Minuman**

Minuman yang disediakan oleh PT. Kereta Api antara lain :

- Teh
- Teh saring
- Kopi manis
- Susu panas
- Kopi susu
- Susu coklat
- Susu soda
- Sirup

- Teh manis

➢ **Audio Visual**

Audio visual untuk KA Unggulan / Eksekutif yang disediakan PT. Kereta Api adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Fasilitas Kereta Api

a. TV kabin	Berfungsi
b. gambar pada TV	jernih dan jelas
c. program penayangan audio dan video	Bervariasi
d. tex announcer	Tersedia
e. sound system	Berfungsi
f. TV ruang operator	tersedia dan berfungsi
g. peralatan kerja (tool kit, lap)	Tersedia

b. Empati : kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

➢ **Etika Penampilan**

Dalam memberikan pelayanan diatas kereta api PT. Kereta Api memberikan pelayanan yang baik serta etika penampilan prama dan pramipun sangan diperhatikan, Etika penampilan prama dan prami antara lain sebagai berikut :

1. Memakai pakaian seragam sesuai dengan yang diberikan perusahaan.
2. Memakai seragam lengkap, bersih, rapi, kancing baju terkancing, memakai papan nama, tidak ada noda dan cacat.

3. Muka harus tampak bersih, cerah, percaya diri, dan berpenampilan menarik.
4. Memperhatikan bau badan, nafas tak sedap, dan farfum yang menyengat.
5. Rambut harus berwarna alami dan tertata rapi sehingga telinga harus terlihat.
6. Rambut wanita harus pendek 2 cm diatas bahu.
7. Bagi pria harus dipotong pendek di atas kerah dan tersisir rapi.
8. Semua awak pria harus bercukur rapi.
9. Berhias diri cukup dan tidak mencolokserta disesuaikan dengan warna kulit.
10. Tidak memakai bulu mata palsu.
11. Tidak berkuku panjang.

c. **Daya Tanggap : kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta memdengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.**

- **Standar Operasi Prama & prami KA kelas Argo**

  Langkah – langkah kegiatan yang dilakuakan oleh Prama dan Prami :

  1. Melaksanakan announcer bagi yang bertugas.
  2. Bersiap untuk melaksanakan pelayanan all in.
  3. Melaksanakan pelayanan makanan dan minuman (tuslah all in) dengan menggunakan trolley untuk KA kelas Argo.

4. Pengambilan peralatan bekas makanan dan minuman dengan sopan dan langsung membawa ke dapur dengan menggunakan trolley untuk kelas Argo.
5. Penyiapan dan pelaksanaan penyampaian selimut kepada penumpang dengan sopan.
6. Penyiapan dan pelaksanaan penjualan bebas didahului dengan announcer (prami yang menyampaikan kepada penumpang)
7. Penarikan peralatan makanan dan minuman bekas penjualan bebas.
8. Istirahat dan tidur kecuali yang tugas piket.
9. Melaksanakan penarikan face towel, peralatan minuman hangat dan sampah kemasan serta membereskan ke dapur.
10. Persiapan boarding position.

d. Keandalan : kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan percaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

➢ **Jadwal Kereta api**

Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api Argo Gede

(Bandung – Gambir) :

Tabel 3.4

Jadwal Kereta Api

Gambir (berangkat)	Bandung (datang)	Bandung (berangkat)	Gambir (datang)
6.45	9.62	5.30	8.09
9.10	12.14	6.35	9.14
10.00	12.37	7.30	10.09
11.00	13.41	9.00	11.39
12.30	15.15	10.20	13.11

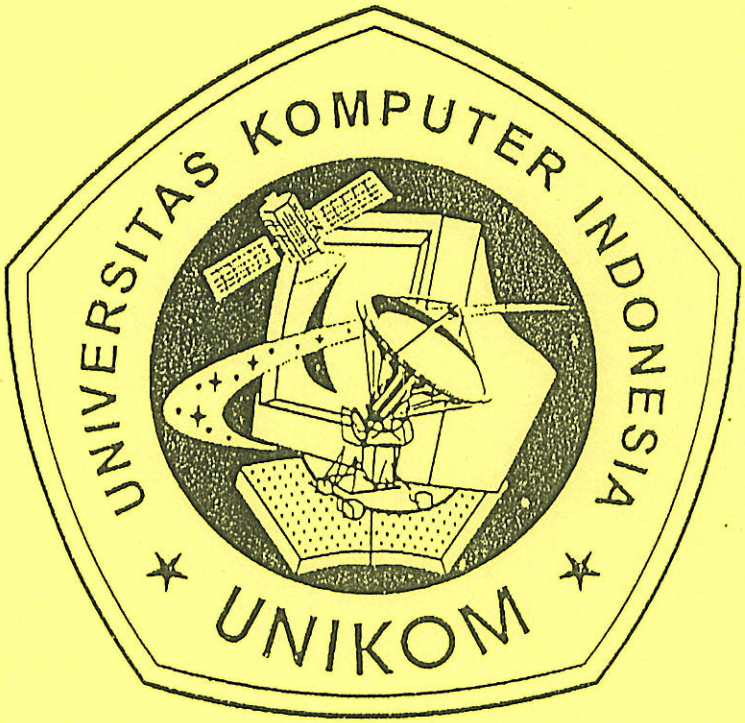
14.10	16.55	13.15	15.54
16.40	19.43	14.25	17.10
18.05	20.48	16.00	18.49
19.40	22.33	18.25	21.25

e. **Kepastian : kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.**

➢ **Etika Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan diatas kereta api PT. Kereta Api memberikan pelayanan yang baik serta etika pelayanan prama dan pramipun sangan diperhatikan. Etika pelayanan prama dan prami antara lain sebagai berikut :

1. Bersikap sopan dan murah senyum.
2. Cepat dan tepat waktu dalam melaksanakan tugas pelayanan.
3. Terampil dalam bidang tugasnya.
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan dan sesama rekan kerja.
5. Senantiasa mengucapkan " salam " kepada penumpang maupun rekan sekerja.
   - Selamat pagi / siang / malam.
   - Selamat menikmati makan pagi / siang / malam.
   - Bapak, Ibu, selamat menikmati.
   - Terima kasih dan selamat jalan.
   - Selamat jalan dan sampai jumpa kembali.
   - Dan lain sebagainya.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM