# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transportasi publik merupakan sarana umum yang penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk dan berkembangnya pemukiman di kota kota besar, kebutuhan pelayanan jasa angkut umum secara masal sebagai solusi untuk membantu percepatan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari (Fachrian & Ode, 2018). BUMN merupakan kebijaksanaan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan terutama pada transportasi publik. Salah satu perusahaan milik BUMN yang bergerak dalam bidang transportasi publik dan pelayanan jasa adalah PT KAI. Adapun tujuan PT Kereta Api Indonesia ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi melalui pelayanan jasa, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa angkutan yang mendukung mutu pelayanan jasa angkutan, misalnya stasiun dan fasilitas lain untuk bongkar muat barang (Pramana et al., 2019).

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi negeri yang fokus pada pendidikan vokasi. Politeknik Negeri Jember terletak di Krajan Timur, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68121. Mahasiswa Politeknik Negeri Jember, sebagai perguruan tinggi berbasis vokasi, harus terampil, mahir, dan memiliki standar kompetensi yang diperlukan untuk bekerja di masa depan. Untuk lulus, mahasiswa harus mengikuti kegiatan magang. Kegiatan magang dilaksanakan selama 5 bulan. Kegiatan magang berguna untuk berwirausaha, kreativitas, keahlian, kemampuan berkomunikasi dan bersosialisasi. Semua keterampilan tersebut akan bermanfaat kepada mahasiswa setelah lulus dari Politeknik Negeri Jember.

Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata merupakan salah satu jurusan Politeknik Negeri Jember yang mengharuskan mahasiswa untuk melaksanakan

Magang. Pelaksanaan kegiatan Magang didukung oleh Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata serta kerjasama dengan beberapa lembaga di bidang keilmuan seperti Hotel, Kementerian Pariwisata, Biro Perjalanan Wisata. Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata memiliki tiga program studi: Diploma 3 Bahasa Inggris, Diploma 4 Destinasi Pariwisata, dan D4 Produksi Media. Program Studi Diploma 3 Bahasa Inggris menyelenggarakan program pendidikan bidang Bahasa Inggris Terapan yang berfokus pada konteks hospitality, perkantoran, dan penerjemahan dengan masa studi 3 tahun atau 6 semester yang mencakup beban studi sebesar 110 SKS dengan proporsi bobot pembelajaran 40% teori (44 SKS) dan 60% praktik (66 SKS). Adapun Mata Kuliah yang diberikan diantaranya English for Business, English for Hotel and Resto, English for Tour and Travel, English for Secretary. Mata kuliah yang diajarkan tersebut akan sangat mendukung dalam pengimplementasian pada program magang. Penulis memilih PT KAI DAOP 8 Surabaya sebagai lokasi untuk melaksanakan kegiatan magang dikarenakan instansi ini sangat berpengaruh dalam hal transportasi publik di bidang pemerintah. PT KAI tak hanya berperan dalam transportasi, tetapi juga berkontribusi dalam pengembangan ekonomi dan sosial. Pembangunan infrastruktur kereta api membuka akses ke daerah-daerah terpencil, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Terdapat beberapa tujuan & manfaat dalam melaksanakan kegiatan magang ini, yaitu :

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari program magang adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam komunikasi di Unit Angkutan Penumpang Serta menjadikan pengalaman kerja bagi mahasiswa Program Study D3-Bahasa Inggris mengenai jobdesk yang berada di Unit Angkutan Penumpang selain itu di harapkan selama melakukan kegiatan magang dapat meningkatkan pengetahuan dalam menghadapi masalah yang mungkin terjadi di ranah bidang Unit Angkutan

Penumpang serta menemukan *problem solving.* Keseluruhan tujuan ini adalah untuk menjadikan bekal bagi mahasiswa dalam menghadapi dunia industri.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan tujuan khusus program magang ini adalah mahasiswa diharapkan dapat memahami manajemen yang di terapkan, menambah ilmu baru yang belum pernah di dapat di kelas perkuliahan dan juga menambah pengalaman baru mengenai dunia pekerjaan. Selain itu program magang ini bertujuan untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan masalah dan menemukan problem solvingnya sekaligus memenuhi syarat kelulusan progam studi D3 Bahasa Inggris.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari pelaksanaan program magang diantaranya :

1. Manfaat untuk mahasiswa
   a. Mahasiswa dapat mempraktikkan apa yang didapatkan di dunia perkuliahan ke dunuia industri atau tempat magang
   b. Menambah pengalaman serta mengasah pengetahuan dan menambah skill dalam dunia professional
   c. Meningkatkan relasi mahasiswa dalam lingkungan professional serta dapat menambah referensi dalam dunia pekerjaan
   d. Melatih mahasiswa untuk bagaimana cara memecahkan masalah dalam dunia profesional
2. Manfaat untuk program studi Bahasa Inggris

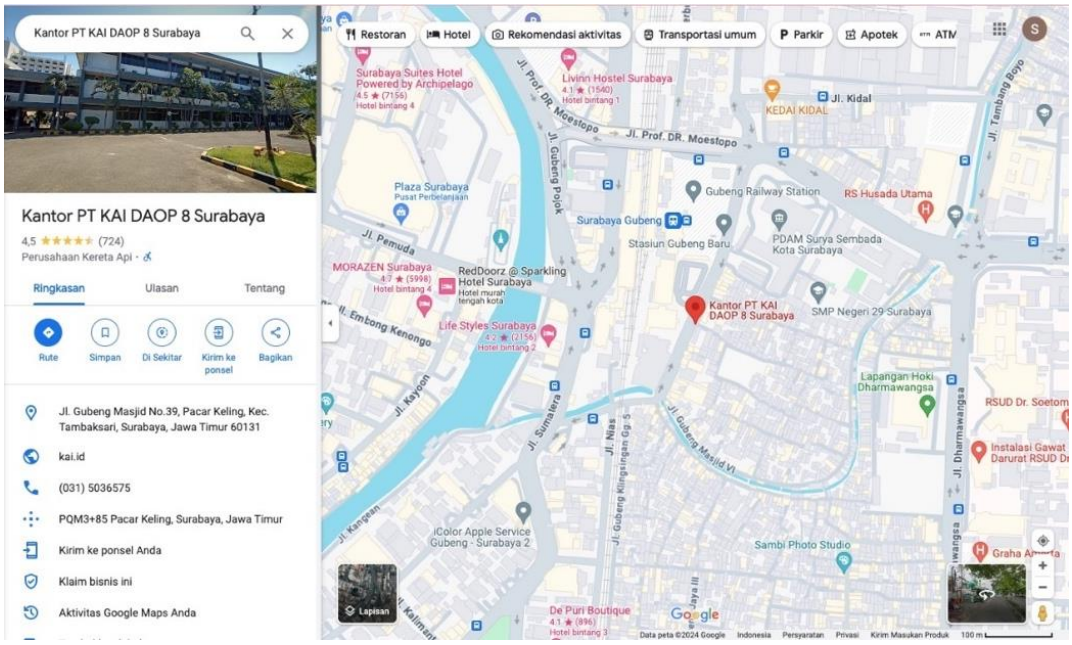
   Program magang dapat membangun Kerjasama baru antara Jurusah Bahasa, komunikasi dan Pariwisata (BKP) dengan PT. KAI DAOP 8 SURABAYA dalam mendidik pembentukan jiwa kerja mahasiswa yang lebih baik.
3. Manfaat untuk mahasiswa program studi Bahasa Inggris

   Program magang yang sudah di lakukan ini di harapkan bisa menjadikan referensi untuk mahasiswa program studi Bahasa Inggris untuk dijadikan tempat magang selanjutnya.
4. Manfaat untuk PT. KAI DAOP 8 SURABAYA

Menjalin hubungan yang teratur antara PT. KAI DAOP 8 Surabaya dengan politeknik Negeri Jember yang dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak dalam membangun kerja sama.

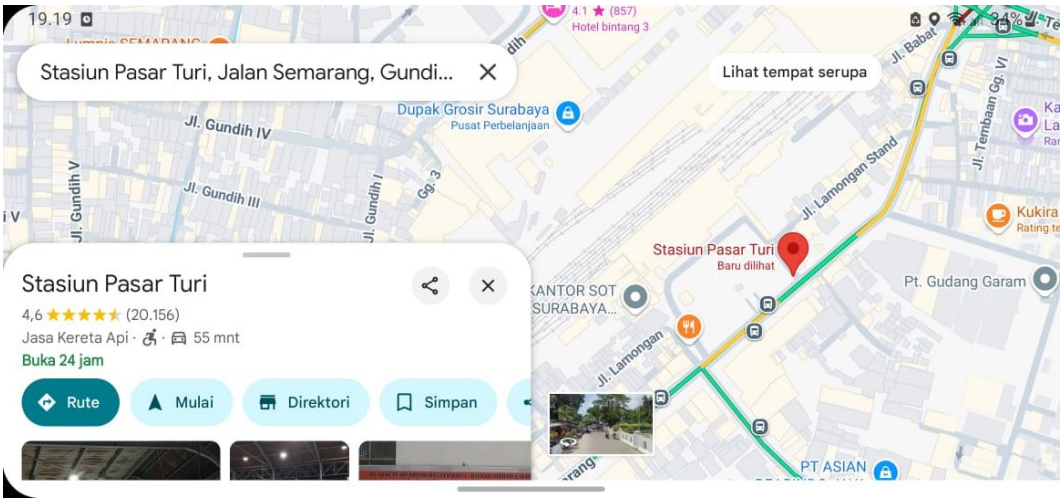
### 1.3 Lokasi dan Jadwal Magang

Kegiatan magang dilaksanakan secara luring dengan lokasi berpusat di kantor PT. KAI DAOP 8 Surabaya yang terletak di Jl. Gubeng Masjid No. 39, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Surabaya, Jawa Timur 60131. Saat pelaksanaan magang, dibagi menjadi 2 kelompok dalam lokasi yang berbeda, kegiatan magang ini berlokasi di kantor PT. KAI DAOP 8 Surabaya (Stasiun Gubeng) yang ditunjukkan oleh Gambar 1.1 dan (Stasiun Surabaya Pasarturi) yang di tunjukkan oleh Gambar 1.2 berikut.




Gambar 1. 1 Denah PT KAI DAOP 8 Surabaya

Gambar 1.2 berikut ini menggambarkan peta Stasiun Surabaya Pasarturi




Gambar 1. 2 Denah Stasiun Surabaya Pasarturi

Magang ini dimulai pada tanggal 1 Juli 2024 dan dijadwalkan akan berlangsung hingga tanggal 30 November 2024 . Dalam menjalani pelaksanaan magang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya, seluruh kegiatan magang dilakukan pada hari Senin s.d Jumat. Fleksibilitas jam kerja ini menjadi salah satu aspek yang menarik dan memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan adaptasi dan manajemen waktu yang baik. Selain itu, pola kerja yang dilakukan juga disesuaikan dengan tenggat waktu kerja yang telah telah disepakati. Berikut adalah tabel jadwal pelaksanaan kegiatan magang penulis.

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Juli | pagi | siang | Pagi | Siang |
| Agustus | Siang | Pagi | Siang | Pagi |
| September | siang | - | Siang | Pagi |
| Oktober | Pagi | Pagi | Pagi | Pagi |
| November | Pagi | Pagi | Pagi | Pagi |
| Keterangan | | | | |
| Pagi : 07. 00 – 15.00 | | | | |
| Siang : 09.00 – 17.00 | | | | |
| Seragam : Bebas formal + almamater | | | | |

## 1.4 Metode Pelaksanaan

Berikut ini adalah metode pelaksanaan kegiatan magang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya:

1. Praktik

   Praktik yang dilakukan merupakan pembelajaran bagi penulis yang di lakukan di PT. KAI DAOP 8 Surabaya dengan judul "Pelayanan Face Reconition Boarding Gate di Stasiun Surabaya Pasarturi". Kegiatan pengamatan dilakukan oleh penulis yang melaksanakan program Magang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai kagiatan yang dilakukan penulis selama melakukan magang.

2. Wawancara

   Wawancara dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada pembimbing lapang dan beberapa pihak terkait mengenai informasi tentang jadwal kerja, seragam serta data sekunder berupa struktur organisasi dan visi misi PT. KAI DAOP 8 Surabaya.

3. Dokumentasi

   Kegiatan dokumentasi dilakukan dengan proses mengambil gambar penulis saat melakukan kegiatan magang saat di dalam dinas.