

RINGKASAN

PELAYANAN *FACE RECOGNITION BOARDING GATE* DI STASIUN SURABAYA PASARTURI. Lailatus Salsabila, F31221452, 2024, 74 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S. Pd., M. Li. (Dosen Pembimbing) dan Ria Setya Rahayu, (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi negeri vokasi yang terletak di Krajan Timur, Kecamatan Sumpalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68121. Mahasiswa Politeknik Negeri Jember memiliki sistem pembelajaran dengan proporsi bobot pembelajaran 40% teori (44 SKS) dan 60% praktik (66 SKS). Salah satu syarat kelulusan mahasiswa harus mengikuti kegiatan magang. Kegiatan magang dilaksanakan selama 5 bulan. Program ini dirancang untuk mengembangkan keterampilan berwirausaha, kreativitas, keahlian teknis, serta kemampuan berkomunikasi dan bersosialisasi. Semua keterampilan tersebut akan bermanfaat kepada mahasiswa setelah lulus dari Politeknik Negeri Jember dan sebagai perguruan tinggi berbasis vokasi, harus terampil, mahir, dan memiliki standar kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Selama kegiatan magang di Stasiun Surabaya Pasarturi, penulis bertugas di beberapa area yaitu, *Check-In Counter*, penulis membantu penumpang menggunakan mesin CIC untuk mencetak boarding pass, memesan tiket, membatalkan tiket, dan membayar kelebihan bagasi. Penulis juga memberikan arahan kepada penumpang terkait penggunaan mesin, jadwal keberangkatan, dan pintu keberangkatan kereta, serta mengatasi kendala teknis seperti tiket yang tidak keluar dari mesin CIC.

Penulis juga berkontribusi di area *Face Recognition*, sebuah teknologi yang diterapkan untuk mempercepat proses boarding kereta antar kota. Tugas utama meliputi membantu pendaftaran penumpang dengan memindai KTP, sidik jari, dan foto wajah, menjelaskan fungsi dari FR kepada calon pelanggan bahwa jika sudah terdaftar scan wajah penumpang tidak perlu untuk menunjukkan identitas maupun mencetak tiket, serta menangani kendala teknis seperti kegagalan sistem dalam mendeteksi wajah. Jika terjadi permasalahan yang tidak dapat di atasi segera, penulis mengarahkan penumpang ke pemeriksaan tiket manual untuk memastikan kelancaran proses boarding. Penerapan teknologi ini bertujuan mengurangi antrean

tetapi juga untuk menciptakan pengalaman baru bagi calon penumpang agar perjalanan menjadi lebih nyaman, aman dan lebih efisien.

Di area *Luxury Lounge*, penulis memberikan pelayanan eksklusif bagi penumpang kereta kelas atas. Tugas utama meliputi menyambut dan melayani penumpang, mencetak tiket, menawarkan makanan ringan dengan sistem self-service, serta memberikan informasi jadwal keberangkatan kereta. Melalui pengalaman magang ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan komunikasi profesional, berpikir kritis, dan menyelesaikan kendala untuk mendukung pelayanan yang optimal di Stasiun Surabaya Pasarturi.

Saran dari penulis untuk mahasiswa yang ingin magang di Stasiun Surabaya Pasarturi sebaiknya memiliki sifat yang ramah, sopan, disiplin waktu, selalu melakukan senyum, salam dan sapa, memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan hari-hari, inisiatif untuk selalu bertanya agar dapat mendapatkan pengetahuan baru dan dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan.