RINGKASAN

Pelayanan Informasi Dan Pengenalan Teknologi Dalam Customer Service Information (CIC) PT Kai Daop 9 Jember. Yulinda Dwi Wahyuni, F31222840, 2024, 58 Halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Program Studi Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Jember, Yuslaili Ningsih, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Cahyo Widianoro, Dessy Purnama (Pembimbing Lapangan).

Program Magang merupakan suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan mengembangkan keterampilan mahasiswa di dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata sebelum memasuki dunia kerja, sehingga mereka memperoleh bekal yang relevan melalui Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan. Melalui PKL, mahasiswa dapat mengetahui keterampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan maupun dipertahankan.

Selama program magang, penulis mendapat kesempatan untuk berkontribusi di PT KAI Daop 9 Jember, tepatnya di Unit Hukum dan Humasda serta Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang. Pada Unit Hukum dan Humasda, penulis terlibat dalam berbagai tugas seperti dokumentasi kegiatan, pembuatan flyer promosi, dan monitoring berita. Sementara itu, di Unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang, penulis berperan dalam pelaksanaan survei minat penumpang, analisis perubahan jadwal kereta api, serta survei rencana perpanjangan relasi KA Logawa. Penulis juga membantu layanan pendaftaran Face Recognition (FR), menjaga Customer Information Center (CIC), dan mengelola data daftar rombongan penumpang.

Pengalaman ini memberikan wawasan berharga mengenai operasional transportasi kereta api dan pentingnya efisiensi serta inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, penulis mendapatkan pelajaran penting tentang manajemen waktu, komunikasi interpersonal, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Kendala yang dihadapi selama magang dapat diatasi dengan bantuan staf PT KAI Daop 9 Jember, sehingga menjadi pembelajaran yang berarti untuk pengembangan diri di masa depan.

Penulis berharap bahwa Program Studi Bahasa Inggris dapat meningkatkan persiapan magang dengan mengembangkan pembelajaran praktis yang sejalan dengan kebutuhan industri, seperti analisis data pelanggan dan komunikasi strategis. Selain itu, diharapkan PT KAI Daop 9 Jember terus memperluas kesempatan magang untuk mahasiswa dan menyelenggarakan pelatihan singkat untuk mendukung pemahaman mereka mengenai industry perkeretaapian.