

## RINGKASAN

**Pelayanan Penumpang Di *Luxury Lounge* Stasiun Surabaya Pasarturi.** Setyo Denok Wiji Lestari, F31220662, 2024, 85 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni S. Pd., M. Li, (Dosen Pembimbing), Ria Setya Rahayu, (Pembimbing Lapang).

Mahasiswa Politeknik Negeri Jember (Polije) dari Program Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, penulis berkesempatan untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari melalui kegiatan magang, yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan dan daya saing lulusan dalam menghadapi tantangan di sektor industri. Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu lembaga pendidikan vokasi di Indonesia yang menekankan keseimbangan antara teori dan praktik, dengan rasio pembelajaran 40% teori dan 60% praktik. Tujuan utama sistem ini adalah untuk menghasilkan lulusan dengan pengetahuan teoritis yang kuat dan keterampilan praktis yang siap diterapkan di dunia kerja.

Salah satu unit operasional PT. Kereta Api Indonesia, yaitu PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya (PT. KAI DAOP 8 Surabaya), bertugas untuk menyediakan layanan transportasi kereta api di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Untuk menjamin efisiensi, kenyamanan, dan keamanan perjalanan penumpang, unit transportasi penumpang PT. KAI DAOP 8 Surabaya memegang peranan yang sangat strategis. Unit transportasi penumpang ini memiliki tanggung jawab utama meliputi pembuatan dan pengawasan jadwal kereta api, penyediaan layanan penumpang seperti penjualan tiket dan informasi, serta menanggapi keluhan dan saran pelanggan atau penumpang.

Adapun kegiatan yang penulis selama melaksanakan magang terbagi menjadi tiga kategori: petugas *check-in counter*, petugas *Face Recognition*, dan petugas pelayanan di *luxury Lounge*. Penulis ditugaskan untuk menguasai mesin mesin *check-in counter*, termasuk menggunakan semua menu dan revil kertas pada mesin. Hal ini memungkinkan penulis untuk membantu dan melayani penumpang *check-in counter*. Pada tugas kedua, penulis ditugaskan sebagai petugas *Face Recognition* (FR), yang bertugas membantu penumpang yang belum mendaftar FR untuk melakukannya. Selain mendaftar, penulis menjelaskan bagaimana FR akan digunakan dan bermanfaat bagi penumpang kedepannya. Kedua kegiatan

tersebut dilakukan guna membantu peningkatan efisiensi *boarding* dengan teknologi modern, karena pelayanan ini memberikan kemudahan bagi penumpang. Kegiatan terakhir penulis selama magang adalah bertugas di pelayanan *luxury Lounge*. Penulis memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang kereta prioritas melalui penerapan keterampilan *hospitality professional*.