

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu institusi pendidikan vokasi di Indonesia yang menekankan keseimbangan antara teori dan praktek, dengan proporsi perbandingan pembelajaran 40% teori dan 60% praktek. Tujuan utama dari sistem tersebut adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan teoritis yang kuat sekaligus keterampilan praktis yang siap diterapkan di dunia kerja. Sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Jember (Polije) dari Program Studi Bahasa Inggris Jurusan Bahasa, Komunikasi, Dan Pariwisata, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari melalui kegiatan magang. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan dan daya saing lulusan dalam menghadapi tantangan dibidang industri.

Pada politeknik negeri jember (Polije), magang bukan hanya sebuah kebiasaan, melainkan suatu kewajiban yang dianggap sebagai tahap penting dalam perjalanan Pendidikan mahasiswa. Institusi ini secara khusus menitikberatkan pada pengembangan keahlian sesuai dengan standar industri, memandang magang sebagai peluang emas bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis dan praktis yang telah mereka peroleh selama masa perkuliahan. Melalui program magang, mahasiswa dapat memahami lebih dalam tentang dinamika dunia kerja dan memperoleh pengalaman langsung yang sangat berharga. Selain itu magang juga memungkinkan mahasiswa untuk menjalin jaringan di duni professional yang dapat berguna di masa depan. Dengan demikian, pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan keterampilan dan kompetensi mahasiswa.

Transportasi publik merupakan komponen vital dalam kehidupan masyarakat moderen, terutama dengan adanya peningkatan penduduk dan perkembangan urbanisasi. Kebutuhan akan layanan transportasi massal menjadi semakin krusial untuk memperlancar aktifitas sehari-hari. Pemerintah Melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam sektor ini. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah lama berperan sebagai tulang punggung transportasi publik di Indonesia, menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat. Dengan perkembangan teknologi dan peningkatan kualitas layanan, PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan transportasi publik yang semakin meningkat dan beragam. Melalui berbagai inovasi dan peningkatan infrastruktur, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi penumpang.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya (PT. KAI DAOP 8 Surabaya) merupakan salah satu unit operasional dari PT. Kereta Api Indonesia yang bertanggung jawab atas pelayanan transportasi kereta api di wilayah Surabaya dan sekitarnya. Unit angkutan penumpang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran, kenyamanan, dan keselamatan perjalanan penumpang. Tugas utama unit angkutan penumpang ini meliputi penyusunan dan pengelolaan jadwal kereta api, pelayanan penumpang yang mencakup pembelian tiket, penyedia informasi perjalanan, serta penanganan keluhan dan masukan dari konsumen atau penumpang. Selain itu, unit ini juga turut mendukung sektor pariwisata dengan menyediakan layanan transportasi yang aman dan nyaman bagi wisatawan. Dengan peran yang strategis ini, unit angkutan penumpang berkontribusi signifikan dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pengembangan pariwisata di wilayah operasinya.

Magang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman yang relevan serta memperkuat kompetensi penulis dalam berkomunikasi dan pelayanan pelanggan, yang merupakan salah satu aspek penting dalam industri pariwisata. Dengan latar belakang tersebut, pelaksanaan magang ini menjadi sangat penting dan relevan bagi penulis. Melalui pengalaman magang ini, penulis berharap dapat mengembangkan kemampuan profesional yang kompetitif di dunia kerja serta melakukan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi penumpang di Indonesia. Selain itu, magang ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami lebih dalam tentang operasional dan manajemen transportasi publik, yang diharapkan dapat menjadi bekal berharga dalam karir masa depan. Dengan demikian, pengalaman magang ini tidak hanya memberikan manfaat akademis, tetapi juga memperkuat kesiapan penulis dalam menghadapi tantangan dunia kerja.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan Magang secara umum adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan/atau

unit bisnis strategis lainnya yang layak dijadikan tempat magang. Selain itu, tujuan magang adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (gap) yang mereka jumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah. Dengan demikian mahasiswa diharapkan mampu untuk mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak diperoleh di kampus.

#### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus kegiatan Magang ini adalah:

- a. Menerapkan teori dan keterampilan yang dipelajari di Politeknik Negeri Jember pada praktik langsung/kerja nyata di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya.
- b. Memahami operasional dan manajemen perusahaan, khususnya dalam unit angkutan penumpang PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya.
- c. Mengasah kemampuan analitis dalam pemecahan masalah melalui penanganan keluhan serta saran dari konsumen.
- d. Membangun jaringan profesional yang potensial untuk mendukung perkembangan karir di masa depan.

#### 1.2.3 Manfaat Magang

Manfaat Magang adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat untuk mahasiswa:

Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa diharapkan untuk terlatih dalam mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan bidang keahliannya, sehingga mampu mengaplikasikan keterampilan yang telah dipelajari selama kuliah. Selain itu, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk memantapkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, yang berdampak pada peningkatan kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya itu, mahasiswa juga dilatih untuk dapat berfikir kritis dalam menghadapi berbagai permasalahan saat bekerja, sehingga dapat memberikan solusi yang efektif.

- b. Manfaat untuk Polije:

Program magang ini dapat membangun hubungan antara Politeknik Negeri Jember dengan instansi, sehingga mendorong kolaborasi dalam mengembangkan keterampilan mahasiswa dan meningkatkan kualitas pendidikan vokasi.

c. Manfaat untuk lokasi Magang:

Program magang ini bertujuan menghasilkan calon pekerja yang siap kerja melalui pengalaman langsung pada saat melakukan kegiatan magang, sehingga mahasiswa memahami proses kerja nyata dan mengembangkan keterampilan sesuai kebutuhan perusahaan. Selain itu, mahasiswa dapat berkontribusi kepada perusahaan dengan memberikan solusi kreatif terhadap berbagai permasalahan dalam pekerjaan, serta menawarkan sudut pandang baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Magang

Adapun lokasi dan jadwal kegiatan magang di PT. Kereta Api Indonesia Derah Operasi 8 Surabaya sebagai berikut:

a. Lokasi

Kegiatan magang ini berpusat di PT. KAI DAOP 8 Surabaya, dan dilaksanakan di Stasiun Surabaya Pasarturi tepatnya berlokasi di Jalan Semarang No. 1 Gundih, Bubutan, Surabaya, Jawa Timur 60172 Indonesia.

b. Jadwal Magang

Kegiatan magang di PT KAI DAOP 8 Stasiun Surabaya Pasarturi dilaksanakan penulis selama 5 bulan terhitung dari tanggal 1 juli 2024 sampai dengan 30 November 2024. Dengan jam kerja selama 8 jam yang dibagi berdasarkan jadwal pergantian (shift). Kegiatan magang dilaksanakan setiap hari dengan sistem 5 + 2 yaitu setiap 5 hari kerja diberikan libur 2 hari. Berikut penulis lampirkan jam kerja dan pakaian yang digunakan selama magang:

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

Bulan	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4
Juli	Siang	Pagi	Siang	Pagi
Agustus	Pagi	Siang	Pagi	Siang
September	Siang	-	Pagi	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:

a. Praktik

Pelaksanaan praktik ini adalah bagian dari pelaksanaan magang yang penulis jalani di PT. KAI DAOP 8 Surabaya di Unit Angkutan Penumpang.

b. Observasi

Penulis melakukan kegiatan observasi selama menjalani program magang di PT. KAI DAOP 8 Surabaya untuk mengumpulkan informasi terkait aktivitas selama masa magang. Informasi ini juga berguna sebagai data dari laporan kegiatan magang.

c. Kegiatan Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pembimbing lapangan dan beberapa pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai jadwal kerja, seragam yang dikenakan, serta data sekunder seperti struktur organisasi dan visi misi PT. KAI DAOP 8 Surabaya. Hasil wawancara berupa data adalah sebagai konten isi dari laporan kegiatan magang.

d. Proses Dokumentasi

Proses dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil foto penulis saat melaksanakan kegiatan selama magang untuk dijadikan bukti bahan laporan kegiatan magang.