

RINGKASAN

Pelayanan Customer Service Desk di PT. KAI DAOP 8 Stasiun Surabaya Gubeng. Advilla Hilda, F31222704, 2024, 73 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S. Pd., M. Li. (Dosen Pembimbing) dan Alderon Algeib (Pembimbing Lapang).

Politeknik Negeri Jember yang dikenal dengan POLIJE adalah salah satu kampus vokasi yang terletak di Jember, Jawa Timur, Indonesia. Politeknik Negeri Jember memiliki sistem pembelajaran praktek dengan angka persentase lebih besar dari pembelajaran teori. Dalam mengimplementasikan sistem ini, Politeknik Negeri Jember melaksanakan program magang yang dijadikan wadah mahasiswa dalam menerapkan pembelajaran praktek dari kampus. Kampus Politeknik Negeri Jember khususnya Program studi Bahasa Inggris memberi kesempatan dalam kegiatan magang ini, untuk memilih instansi yang linier dengan prodi yang dijalani oleh mahasiswa dan penulis memilih PT. KAI DAOP 8 Stasiun Surabaya Gubeng. Pelaksanaan magang di PT. KAI DAOP 8 Stasiun Surabaya Gubeng dilaksanakan dengan kurun waktu 5 bulan dengan jam pelaksanaan 8 jam perhari, dimulai dari tanggal 1 Juli – 29 November 2024.

Penulis ditempatkan di bagian Customer Service, Departemen Unit Angkutan Penumpang di PT. KAI DAOP 8 Stasiun Surabaya Gubeng dan dengan fokus ini penulis lebih mengimplementasikan pembelajaran yang ada di kampus. Kegiatan magang ini banyak sekali memberikan pengalaman secara praktek langsung yang tidak didapatkan pada waktu kuliah di kampus. Dalam kegiatan *customer service* penulis memberikan informasi kepada penumpang kereta api dengan informatif dan jelas agar penumpang lebih nyaman menggunakan moda transportasi kereta api, serta juga belajar untuk berbahasa baku dan sopan dengan penyusunan kata yang baik dan benar dengan mengatur nada, tempo, dan intonasi agar tetap stabil yang bisa diterima dengan baik oleh *customer*. Selain itu, saat berada di *Customer Service* penulis sangat banyak mendapatkan ilmu tentang bagaimana penanganan perubahan tiket, penanganan reduksi dan penanganan informasi seputar jadwal keberangkatan kereta api.

Kegiatan yang ada di dalam *Customer Service* dengan melakukan perubahan, pembatalan, pembuatan reduksi, serta informasi tentang kereta api ini, menjadikan penulis belajar untuk mengetahui prosedur perusahaan transportasi yang secara sistematis dan terstrukstur. Penulis belajar sopan santun, adab, dan menghargai orang lain tanpa memandang stasus dan derajat sosial. Dengan menjalankan magang ini, penulis bisa memahami konsep melayani penumpang dengan baik yang ada dalam perusahaan yang nantinya akan di terapkan dalam memasuki dunia pekerjaan yang sesungguhnya.