

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak-Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm, 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah-Cikara dan 220 Km antara Muaro-Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro-Pekanbaru

diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro- Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Pada tanggal 1 Januari 1950, DKRI digabungkan dengan SS /VS dan diberi DKARIS yang akhirnya dikenal dengan sebutan DKA (Djawatan Kereta Api). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1970, maka pada tanggal 1 Januari 1970 diubah dari Djawatan Kereta Api menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Lalu Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 1971 menetapkan pengalihan bentuk badan usaha. Sehingga tanggal 15 September 1971 bentuk badan usaha dari Perusahaan Negara berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 tahun 1990, dan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 42/1988 tanggal 1 Januari 1991 status PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA). Dan perubahan nama perusahaan yang terakhir pada tanggal 1 Juni 1999 terjadi perubahan menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdasar Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1998.

## **2.2 Lokasi Perusahaan**

Jl. MH. Thamrin No.3, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah

## **2.3 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.3.1 Visi Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang**

Visi dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang adalah penyediaan kereta api sebagai pilihan utama, dengan pedoman :

- a. Seluruh lapisan masyarakat adalah pelanggan.
- b. Berkembang dan terdepan dalam keselamatan dan keandalan.

- c. Pelopor perkembangan yang berwawasan lingkungan.
- d. Karyawan bangga dan sejahtera.
- e. Keuangan perusahaan sehat.

Dalam mencapai visinya, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang menumbuh kembangkan semangat TOP 21 (Teknologi Operasi dan Pelayanan Prima Menuju Abad 21) :

- **Teknologi**

Kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan, kapasitas angkut, keandalan operasi, dan nilai lebih pelanggan.

- **Operasi**

Keselamatan, ketepatan, kenyamanan yang tinggi menjadikan kereta api terpercaya sebagai sarana transportasi utama.

- **Pelayanan Prima**

Perbaikan terus – menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- **Dua**

1. Kereta api merupakan alat utama dalam Sistranas (Sistem Transportasi Nasional) untuk mendukung pembangunan nasional.
2. Keuangan yang sehat, menjamin pertumbuhan yang tinggi dan meningkatkan kemampuan seluruh sumber daya perusahaan.

- **Satu**

Penyedia jasa kereta api yang andal merupakan bukti nyata kemampuan perusahaan.

### **2.3.2 Misi PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IV Semarang**

Misi dari PT Kereta Api (Persero) adalah mewujudkan transportasi yang bersifat masal untuk pertumbuhan ekonomi serta menjunjung pembangunan sektor lain pemerataannya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang menetapkan Strategi kebijakan yaitu 5 peningkatan dan 5 sukses sebagai berikut .

**5 (lima) Peningkatan :**

1. Peningkatan citra perusahaan dengan peningkatan pelayanan melalui ketepatan waktu dan keselamatan perjalanan kereta api, keamanan dan kebersihan baik di stasiun maupun di dalam kereta api serta tanggap terhadap kepuasaam
2. Peningkatan keandalan dan ketersediaan sarana dan prasaran melalui efektivitas dan efesiensi perawatan.
3. Peningkatan pangsa angkutan barang dengan percepatan pertumbuhan volume angkutan barang.
4. Peningkatan produktivitas aset.
5. Peningkatan kesejahteraan karyawan secara bertahap sesuai kemampuan perusahaan.

**5 (lima) Sukses :**

1. Menyusun pengembangan kinerja dengan pendapatan dan profesionalisme
2. Menyukseskan modernisasi peralatan kereta api melalui penerapan teknologi yang lebih tinggi.
3. Menyukseskan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Menyukseskan angkutan penting.
5. Menyukseskan pengoperasian kereta api unggulan (produk baru).

### 2.3.3 Arti dan Makna Logo Perusahaan

#### Gambar 2.1

#### Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Arti dan makna logo adalah sebagai berikut :

#### 1. Bentuk

Garis melengkung: Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

Anak Panah: Melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan pelayanan prima.

#### 2. Warna

a. Orange: Melambangkan proses pelayanan prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal maupun yang dari eksternal juga.

b. Biru : Melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

## **2.4 Bidang Usaha Perusahaan**

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia, baik jasa angkutan barang maupun jasa angkutan penumpang yang tujuannya memperlancar transportasi manusia ataupun barang. Secara umum, bidang usaha PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pembinaan teknik dan pengendalian angkutan penumpang dan angkutan barang.
2. Melaksanakan program pemeliharaan jalan kereta api, sepur simpang dan sarana pendukung lainnya.
3. Melaksanakan program pemasaran angkutan penumpang dan barang.
4. Memanfaatkan fasilitas yang ada di daerah operasi untuk kepentingan perusahaan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang membagi kelas kereta api penumpang menjadi 3 kelas, yaitu :

1. Kelas Eksekutif. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni : Wisata, Spesial, dan Eksekutif.
2. Kelas Bisnis.
3. Kelas Ekonomi. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni : Ekonomi Utama jarak jauh, Ekonomi Lokal Karya, dan Ekonomi Lokal Cabang.

Saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang mengoperasikan banyak armada kereta api regular untuk melayani penumpang dan barang yang berasal dari Semarang dan sekitarnya. Kereta api tersebut adalah :

1. Kereta Api Penumpang
  - a. Kereta api kelas eksekutif : Argo Sindoro, Argo Muria

- b. Kereta api kelas ekonomi : Menoreh, Tawang Jaya, Ambarawa  
Ekspres, Kaligung, Kamandaka, Blora Jaya, Kedung Sepur
- c. Kereta api wisata : Kereta Api Wisata Ambarawa - Tuntang

## 2. Kereta Api Barang

- b. KA Pasir Kwarsa
- c. KA Pupuk-Peti Kemas
- d. KA BBM
- e. KA Pupuk

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki banyak aset yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, antara lain :

### 1. Penjualan Karcis

Hasil penjualan karcis dari tiap stasiun dan beberapa biro perjalanan.

### 2. Penyewaan Bangunan atau Gedung

### 3. Koperasi

PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga mempunyai koperasi sebagai wadah usaha guna membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan di lingkungan perusahaan.

### 4. Kerjasama dengan Swasta

Di setiap stasiun terdapat restoran kereta api (restorka) yang di kelola PT Kereta Api (Persero) yang bekerja sama dengan pihak swasta yang lebih dikenal dengan Kerjasama Operasi (KSO)

### 5. Penyewaan Tanah

Tanah sepanjang rel kereta api milik PT Kereta Api (Persero), yang disewakan kepada petani untuk lahan pertanian, dan untuk perumahan sebagai tempat tinggal.

## **2.5. Wilayah Kerja Perusahaan**

Unit Organisasi dalam lingkungan wilayah usaha pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) disebut dengan Daerah Operasi (DAOP) yang dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertempat,

berkedudukan dan berkantor pusat di Bandung. Dalam pelaksanaannya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengutamakan prinsip desentralisasi. Berdasarkan Pasal 74 KM No. 42 tahun 1998 terdapat 10 Daerah Operasi yang terdapat di Pulau Jawa, yaitu :

1. Daerah Operasi I berkedudukan di DKI Jakarta
2. Daerah Operasi II berkedudukan di Bandung
3. Daerah Operasi III berkedudukan di Cirebon
4. Daerah Operasi IV berkedudukan di Purwokerto
5. Daerah Operasi V berkedudukan di Yogyakarta
6. Daerah Operasi VI berkedudukan di Madiun
7. Daerah Operasi VII berkedudukan di Surabaya
8. Daerah Operasi VIII berkedudukan di Jember
9. Daerah Operasi IX berkedudukan di Jember
10. Kepala DAOP JABODETABEK berkedudukan di Jakarta Pusat

Pembagian wilayah kerja DAOP IV yaitu :

1. Daerah Stasiun Lingkungan (DSL) Semarang, meliputi Stasiun Batang, Ujungnegoro, Kuriplan, Pelabuan, Krengseng, Weleri, Kalibodri, Kaliwungu, Mangkang, Jrasah, Semarang Poncol, Semarang Tawang, Semarang Gudang, Alastuwa, Brumbung, Tanggung, Tegowanu, Gubug, Karangjati, Sedadi, Ngrombo, Gambringan, Jambon, Penanggulan, Kradenan, Sulur, Doplang, Randublatung, Wandu, Kapuan, Purwodadi, Demak, Pati, Kudus, Ambarawa, dan Kedungjati.

2. Daerah Stasiun Lingkungan (DSL) Tegal, meliputi Stasiun Pekalongan, Sragi, Comal, Petarukan, Pemalang, Surodadi, Larangan dan Tegal.
3. Daerah Stasiun Lingkungan (DSL) Cepu, meliputi Stasiun Rembang, Lasem, Panutan, Jatinegoro, Bangilan, Sembung, Blora, Cepu.

## **2.6 Struktur Permodalan**

Karena PT Kereta Api Indonesia merupakan badan usaha yang berbentuk PT (Persero), maka seluruh modal dimiliki oleh pemerintah dengan pemegang modal. Menteri Keuangan dan Menteri Perhubungan sebagai pemegang saham. Dengan demikian, Anggaran Tahunan dan Laporan Keuangan dilaporkan pada Menteri Perhubungan, yang selanjutnya diteruskan kepada Menteri Keuangan oleh pemerintah dengan pemegang kuasa.

Menurut Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No.U/KU.401/3/14/KA-93 tanggal 19 Maret 1993, modal PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah kekayaan Negara yang tertanam di PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dipisahkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan nilainya selisih antara nilai keseluruhan Aktiva dan kewajiban perusahaan, yang terbagi atas saham – saham.

Modal yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang terdiri dari :

1. Modal Awal

Modal awal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang merupakan bagian modal yang telah ada secara sah berdasarkan ketetapan pemerintah atau menteri keuangan pada awal berdirinya perusahaan.

2. Modal Tambahan

Modal tambahan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang merupakan penambahan terhadap modal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang atau pengurangan kewajiban yang didefinisikan sebagai :

- a. Bantuan pemerintah melalui proyek pelita.
- b. Bantuan luar negeri

- c. Penyertaan modal Pemerintah dalam bentuk tunai.
- d. Sumbangan dari pihak ketiga (donasi) yang dimilikinya dinyatakan sebesar nilai sumbangan yang diterima.
- e. Laba rugi yang ditahan.

## **2.7 Struktur Organisasi**

PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang pada bagian Angkutan Penumpang menggunakan struktur organisasi kombinasi antara garis dan staf. Staf sebagai spesialis tidak menjalankan pengawasan atau kekuasaan apapun, hanya bertugas membantu atau memberi nasihat, serta pandangan kepada pimpinan untuk mengambil keputusan yang tepat. Pada tanggal 7 Desember 2016 PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyusun Bagan Struktur Organisasi Bagian Angkutan Penumpang sesuai dengan Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/KO.104/XII/5/KA-2016

## **2.8 Tugas dan Fungsi Bagian – bagian Organisasi**

Berikut ini merupakan penjelasan dari struktur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang :

### *1. Executive Vice President (EVP)*

Setiap Daerah (DAOP) dipimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP). Bertugas sebagai penanggungjawab atas seluruh kegiatan operasional Daerah Operasi yang bersangkutan, khususnya menyelenggarakan pengadaan angkutan kereta, serta merumuskan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan barang. Fungsi *Executive Vice President* adalah :

- a. Pelaksanaan hubungan masyarakat.
- b. Pemeliharaan, Pengendalian dan penetapan status tanah dan bangunan.
- c. Pemeriksaan kas daerah.
- d. Pelaksanaan dan pengendalian operasi dan pemasaran.
- e. Pelaksanaan pemeliharaan jalan rel dan jembatan.

- f. Pelaksanaan pemeliharaan dan pengendalian sinyal, telekomunikasi dan listrik.
- g. Pengelolaan administrasi kerumahtanggaan dan umum.
- h. Pelaksanaan pengujian, pengendalian dan pembinaan higienitas perusahaan, keselamatan (HIPERKES) dan keselamatan kerja.

## 2. *Manager* Angkutan Penumpang

Bagian Angkutan Penumpang Daerah Operasi 4 Semarang dipimpin oleh seorang *Manager* Angkutan Penumpang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada *Executive Vice President. Manager* Angkutan Penumpang mempunyai tugas mengoptimalkan penyelenggaraan pemasaran angkutan di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang. *Manager* Angkutan Penumpang, mempunyai fungsi dan tanggung jawab :

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok dan tanggungannya dalam mengelola pelaksanaan pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan customer care di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang.
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran, penjualan angkutan penumpang dan customer care secara berkelanjutan, serta terjaminnya pengelolaan risiko di unitnya.
- c. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang. Mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait Kantor Pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan

evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan.

- d. Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi : mengusulkan survei/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait kantor pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*overstappen*), dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus (*consiege*).
- e. Melaksanakan monitoring dan pelaporan PSO.
- f. Merencanakan kebutuhan jumlah, mengalokasikan dan melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur.

### 3. *Assistant Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang

*Assistant Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang membantu *Manager* Angkutan Penumpang dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya. *Assistant Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab :

- a. Membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan pemasaran dan penjualan angkutan penumpang. Mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait kantor pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan

evaluasinya, memantau tarif yang berlaku, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama/*co-branding* dengan pihak ketiga, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantuan penjualan dan mengusulkan perubahan SF/penambahan KA kepada bagian operasi.

- b. membantu melakukan pembinaan dan pengawasan serta merencanakan jumlah dan alokasi petugas loket.
- c. membantu melakukan pembinaan dan sosialisasi pelaksanaan regulasi angkutan penumpang kepada para QC operasi, para KS/B, petugas loket, *customer service*, *announcer* dan kondektur serta petugas lain yang berkaitan dengan angkutan penumpang.
- d. membantu monitoring dan pelaporan verifikasi PSO.

Dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *assistant*, *Assistant Manager* pemasaran angkutan penumpang dibantu oleh:

- a. *Supervisor* pemasaran angkutan penumpang, yang bertugas membantu *Assistant Manager* pemasaran angkutan penumpang dalam menyusun dan melaksanakan program serta evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, mengusulkan survei/riset pemasaran pengembangan produk/jasa kepada unit terkait kantor pusat, melakukan analisa sederhana terhadap data penjualan, melakukan promosi penjualan dan evaluasinya, melakukan komunikasi pemasaran, melakukan kerja sama/*cobranding* dengan pihak ketiga dan membantu monitoring/pelaporan verifikasi PSO.

- b. *Supervisor* penjualan angkutan penumpang, yang bertugas membantu *assistant manager* pemasaran angkutan penumpang dalam melakukan pembinaan dan pemantauan pelayanan petugas loket, memantau tarif yang berlaku, mengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola saluran distribusi, mengelola pelanggan korporat/rombongan serta pelayanan angkutan dinas penumpang, melakukan pemantauan penjualan dan mengusulkan perubahan SF /penambahan KA kepada Bagian Operasi.

#### 4. *Assistant manager customer care*

*Assistant manager customer care* mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab :

- a. membantu melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *customer care*, meliputi : mengusulkan survei/riset kepuasan pelanggan kepada unit terkait Kantor pusat, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*service recovery, hard complain, overstappen* dan lain-lain) dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus.
- b. membantu merencanakan jumlah, alokasi, pemantauan, pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan *customer service, annaucer*, dan kondektur.
- c. membantu melakukan pembinaan mutu pekerjaan pada aspek etika penampilan dan pelayanan petugas loket, *customer service*, *annaucer* dan kondektur serta petugas lain yang berhubungan dengan pelayanan penumpang.
- d. membantu melakukan pengelolaan keluhan pelanggan di atas KA dan Stasiun.

5. Kepala UPT *service on train* Semarang Poncol yang dibantu oleh 4 (empat) penyelia kondektur dan beberapa kondektur.
6. Kepala UPT *service on train* Cepu yang dibantu oleh 2 (dua) penyelia kondektur dan beberapa kondektur.
7. Kepala UPT *service on train* Tegal yang dibantu oleh 2 (dua) penyelia kondektur dan beberapa kondektur.

Uraian tugas kepala UPT *service on train*, penyelia kondektur dan kondektur adalah sebagai berikut :

1. Kepala UPT *service on train* memiliki uraian tugas sebagai berikut :
  - a. merencanakan, mengatur, dan menyiapkan dinas kondektur dan penyelia.
  - b. merencanakan jumlah kebutuhan kondektur dan penyelia;
  - c. memantau dan menilai kinerja kondektur dan penyelia;
  - d. membuat laporan harian situasi pelayanan di atas KA;
  - e. membentuk, melatih dan membina kondektur dan penyelia;
  - f. melaksanakan administrasi umum dan keuangan G.43 jalan;
2. kelompok penyelia kondektur memiliki uraian tugas sebagai berikut :
  - a. penyusunan, pengaturan dan penyiapan dinas awak kereta api (kondektur).
  - b. pemeriksaan, penelitian kelengkapan dan kebenaran bentuk-bentuk perjalanan dinas untuk, kondektur (lapka).
  - c. pemberian pengarahan kepada kondektur.

- d. pengaturan pelaksanaan kegiatan administrasi guna menunjang kelancaran dan ketertiban pelaksanaan tugas operasional awak kereta api (kondektur) dan para pegawai lainnya di lingkungan asisten urusan kondektur.
  - e. pencatatan buku penilaian kinerja pegawai dan pembuatan RAPI para pegawai di lingkungan asisten urusan kondektur.
  - f. Pembuatan bentuk biaya dan laporan bulanan biaya awak kereta api (kondektur).
  - g. Pemantauwan kereta api di wilayahnya dan bekerja sama dengan PPKA.
  - h. Pembuatan laporan harian situasi operasi.
  - i. Penyediaan data dan informasi kekuatan dan kebutuhan pegawai di lingkungan asisten urusan kondektur.
3. Kondektur memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Membantu masinis dalam tertib perjalanan kereta api dan langsiran apabila di suatu tempat tidak terdapat juru langsir serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas petugas lain di kereta api.
  - b. Terselenggaranya pelayanan kepada seluruh penumpang selama dalam perjalanan kereta api.
  - c. Memastikan bahwa penumpang menerima pelayanan diatas KA sesuai 7S : Senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, siap melayani.
  - d. Memastikan bahwa penumpang menerima pelayanan diatas KA sesuai 7S : Senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, siap melayani.