



## Wisata Edukasi Pengenalan Petugas Pelayanan Penumpang di Atas Kereta Api pada Siswa RA Babussalam Madiun

Teguh Arifianto<sup>1\*</sup>, Ika Setyorini Pradjojowaty<sup>2</sup>, Dara Aulia Feryando<sup>3</sup>, M. Afif Amalul Arifidin<sup>4</sup>, Damar Isti Pratiwi<sup>5</sup>, Joewono Prasetijo<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Teknologi Elektro Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia, 63129

<sup>5</sup>Teknologi Mekanika Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia, 63129

<sup>6</sup>Fakulti Teknologi Kejuruteraan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Malaysia

E-mail:\* [teguh@ppi.ac.id](mailto:teguh@ppi.ac.id)

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i1.1500>

### Info Artikel:

Diterima :  
2023-11-06

Diperbaiki :  
2024-01-07

Disetujui :  
2024-01-12

**Kata Kunci:** wisata edukasi,  
petugas pelayanan,  
penumpang, perkeretaapian,  
tanggung jawab

**Abstrak:** Kegiatan wisata edukasi pengenalan petugas pelayanan penumpang yang dilakukan oleh tim penulis melibatkan siswa RA Babussalam Madiun dalam kunjungannya di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun pada tanggal 5 September 2023. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan siswa pemahaman tentang fungsi petugas pelayanan penumpang dalam industri perkeretaapian. Siswa berkumpul di tribun utara dan mendengarkan arahan dari guru dan panitia. Siswa belajar tentang tanggung jawab petugas pelayanan penumpang agar penumpang mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman. Selain itu, siswa juga diberi pemahaman tentang prosedur simulasi pembelian tiket dan menaiki kereta inspeksi. Oleh karena itu, wisata edukasi akan memberikan kontribusi positif dalam mendidik generasi muda tentang pentingnya pelayanan penumpang di sektor perkeretaapian.

**Abstract:** The educational tourism activity introducing passenger service officers carried out by the writing team involved RA Babussalam Madiun students during their visit to the Indonesian Railway Polytechnic Madiun on September 5, 2023. This activity aims to provide students with an understanding of the function of passenger service officers in the railway industry. Students gathered in the north stands and listened to instructions from teachers and the committee. Students learn about the responsibilities of passenger service officers so that passengers receive safe and comfortable service.

**Keywords:** *educational tourism, service officers, passengers, railway, responsibilities*

*Apart from that, students were also given an understanding of the simulation procedures for purchasing tickets and boarding the inspection train. Therefore, educational tourism will make a positive contribution to educating the younger generation about the importance of passenger service in the railway sector.*

## Pendahuluan

Petugas pelayanan penumpang yaitu bagian dari awak sarana perkeretaapian yang memberikan pelayanan kepada penumpang secara langsung mulai dari pemberangkatan stasiun pertama, selama perjalanan, dan stasiun akhir tujuan (KAI, 2019). Salah satu petugas pelayanan penumpang yaitu kondektur dan pramugara/pramugari. Kondektur bertanggung jawab di atas kereta dan memeriksa tiket penumpang (Fawaid, 2015). Selain itu, kondektur melakukan pengawasan terhadap petugas yang ada di dalam kereta dan mengawasi kejadian yang dapat mengganggu keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang baik yang dilakukan oleh petugas atau penumpang. Pramugara/ pramugari bertugas melayani kebutuhan penumpang dari stasiun keberangkatan pertama hingga stasiun akhir tujuan. Sedangkan tugas dan tanggung jawab masinis sangat besar yaitu pimpinan perjalanan, mengoperasikan, serta langsiran kereta api agar perjalanan kereta api selamat sampai tujuan.



Gambar 1. Petugas pelayanan penumpang

Gambar 1 menunjukkan petugas pelayanan penumpang yang terdiri dari masinis, kondektur, Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api), teknisi kereta api, pramugara dan pramugari, serta *on train cleaning*. Sebelum melakukan perjalanan kereta api, petugas pelayanan penumpang melakukan *briefing* terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan personel petugas agar bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing, menginformasikan jumlah penumpang yang melakukan perjalanan

tersebut, dan berdoa sesuai dengan keyakinan masing-masing agar perjalanan aman, lancar, dan sampai ke tujuan stasiun akhir. *Briefing* dipimpin oleh seorang kondektur. Setelah *briefing* selesai, petugas pelayanan penumpang kembali menuju kereta api untuk diberangkatkan dan menjalankan tugasnya masing-masing.

Petugas pelayanan penumpang dan awak sarana perkeretaapian merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem transportasi perkeretaapian. Keberhasilan sistem transportasi didukung dengan pengalaman penumpang dalam memanfaatkan petugas pelayanan penumpang. Pemahaman ilmu pengetahuan tentang pentingnya petugas pelayanan penumpang dan awak sarana perkeretaapian pada pendidikan sangat diperlukan terutama pada tingkat dasar di RA Babussalam Madiun. Pengenalan awak sarana perkeretaapian sudah dikenalkan pada siswa Taman Kanak-Kanak Bina Putra (Puspitasari et al., 2023). Selain itu, pada tingkat dasar siswa juga diberi ilmu pengetahuan tentang sosialisasi keselamatan perkeretaapian (Imron et al., 2022; Kurniawan et al, 2021; Puruhita et al., 2021) dan edukasi tentang perkeretaapian (Arifianto et al., 2021; Puspitasari et al., 2022).

Di masyarakat, terutama siswa di tingkat RA, belum memahami tugas dan tanggung jawab petugas pelayanan penumpang. Oleh karena itu, perlu memahami permasalahan yang muncul di masyarakat dan menetapkan fokus kegiatan pengabdian masyarakat. Tujuan pengabdian masyarakat ini untuk memberikan siswa pemahaman tentang fungsi petugas pelayanan penumpang dalam industri perkeretaapian. Pemahaman ini akan membantu siswa menjadi penumpang yang bijak, bertanggung jawab, dan berperan aktif dalam mendukung sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan di era modern saat ini. Penulis berharap melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat memberikan kontribusi positif pada masyarakat, terutama siswa di RA Babussalam Madiun, tentang pentingnya peran petugas pelayanan penumpang.

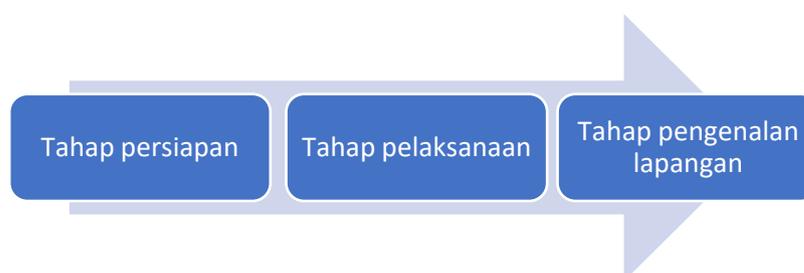
## **Metode**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun pada hari Selasa tanggal 5 September 2023. Kegiatan ini diikuti oleh siswa RA Babussalam Madiun berjumlah 80 yang terdiri dari siswa dan guru pendamping. Panitia bertanggung jawab secara penuh mulai dari awal hingga akhir kegiatan. Selama kegiatan pengabdian masyarakat ini, siswa dan guru harus mematuhi peraturan yang berlaku di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun. Jadwal pengabdian masyarakat dapat dilihat pada tabel 1.

*Tabel 1.* Jadwal pengabdian masyarakat

Hari/ Tanggal	Waktu (WIB)	Kegiatan	Lokasi	Keterangan
Selasa, 5 September 2023	08.00-08.30	Registrasi peserta dan pengarahan tata tertib kegiatan	Laboratorium operasi kereta api	Seluruh panitia dan peserta
	08.30-10.00	Pengenalan petugas pelayanan penumpang di atas kereta api	Tribun utara	
	10.00-10.30	Prosedur simulasi pembelian tiket	Laboratorium operasi kereta api	
	10.30-11.30	Edukasi pengoperasian kereta api dengan kereta inspeksi	Kereta inspeksi	
	11.30-11.45	Penutupan	Laboratorium operasi kereta api	

Tahapan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap pengenalan lapangan (tabel 2). Ketiga tahapan ini menjadi faktor pendukung agar siswa dapat memahami materi yang disampaikan oleh narasumber. Penyampaian materi dilakukan secara persuasif, disajikan secara perlahan, dan menyanyi bersama-sama sehingga siswa merasa nyaman dan senang (Imron et al., 2022).



Gambar 2. Alur Kegiatan

Tabel 2. Tahapan pelaksanaan

No	Tahapan	Keterangan
1	Tahap persiapan	a. koordinasi internal b. observasi kebutuhan kegiatan c. pembentukan tim yang terdiri dari narasumber, dosen, laboran, dan taruna

No	Tahapan	Keterangan
		d. persiapan sarana, prasarana, alat, bahan, materi, dan media pembelajaran yang diperlukan
2	Tahap pelaksanaan	a. presentasi materi dan media video
3	Tahap pengenalan lapangan	a. praktik simulasi pembelian tiket b. pengenalan masinis

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mencakup 3 tahapan yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan pengenalan lapangan. Ketiga tahapan tersebut dilakukan agar materi yang disampaikan oleh narasumber dapat dipahami oleh siswa RA Babussalam Madiun. Tahap persiapan merupakan tahap awal yang harus dipersiapkan agar pelaksanaan pengabdian masyarakat ini berjalan dengan lancar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh tim. Tim melakukan koordinasi secara internal dengan melibatkan narasumber, dosen, laboran, dan taruna. Persiapan sarana, prasarana, alat, bahan materi, dan media pembelajaran juga harus dipersiapkan sebelum kegiatan dimulai.

Tahapan kedua yaitu tahap pelaksanaan. Tepat pada hari Selasa tanggal 5 September 2023, siswa RA Babussalam Madiun yang berjumlah 80 yang terdiri dari siswa dan guru pendamping, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun. Pukul 08.00, siswa RA Babussalam Madiun tiba di kampus dan berkumpul di Laboratorium operasi kereta api untuk mendengarkan tata tertib kegiatan yang disampaikan oleh panitia (gambar 2). Tata tertib harus dipatuhi oleh siswa dan guru untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan di kampus Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun. Sebelum melakukan aktifitas kegiatan pengabdian masyarakat, kegiatan diawali dengan berdoa agar kegiatan pengabdian masyarakat ini berjalan dengan lancar sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Doa dipimpin oleh guru pendamping dari RA Babussalam Madiun.



*Gambar 3. Kegiatan tata tertib kegiatan*

Setelah tata tertib disampaikan kepada siswa dan guru, panitia mengajak siswa dan guru menuju tribun utara untuk mendengarkan materi terkait dengan pengenalan petugas pelayanan penumpang di atas kereta api. Siswa harus membentuk barisan yang rapi serta didampingi oleh Kak Nurul Hidayah, Kak Cintya Ayu Livia, Kak Taruna, dan guru (gambar 3).



*Gambar 4. Pendampingan menuju tribun utara*

Sesampainya di tribun utara, siswa dan guru disambut oleh narasumber sekaligus dosen di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun. Kegiatan ini menyampaikan paparan dan materi tentang pengenalan petugas pelayanan penumpang di atas kereta api. Paparan dibuat semenarik mungkin agar siswa dapat memahami dengan jelas materi yang disampaikan oleh dosen. Di awal paparan, disajikan lagu dengan judul Naik Kereta Api ciptaan Ibu Sud (Ibu Saridjah Niung Bintang Soedibio). Panitia, siswa, dan guru menyanyi bersama-sama lagu tersebut (gambar 4). Siswa merasa senang dengan menyanyi bersama-sama.



Gambar 5. Materi lagu Naik Kereta Api

Paparan selanjutnya dijelaskan tugas dan tanggungjawab petugas pelayanan penumpang di atas kereta api yang terdiri dari masinis, kondektur, dan pramugara/pramugari. Paparan yang disajikan dikombinasikan dengan gambar petugas tersebut agar siswa dapat memahaminya dengan jelas (gambar 5). Untuk memberikan pemahaman yang lebih, narasumber memberikan kuis yang diberikan kepada siswa. Siswa yang mengetahui jawaban dari kuis tersebut, dapat maju ke depan untuk menjawabnya. Siswa juga dilatih untuk berani maju dan berbicara di depan siswa lainnya (gambar 6). Siswa yang dapat menjawab akan diberi hadiah sebagai bentuk apresiasi bahwa siswa berani maju dan berbicara di depan siswa lainnya.



Gambar 5. Materi petugas pelayanan penumpang di atas kereta api



*Gambar 6.* Kuis yang diberikan oleh narasumber

Tahap ketiga yaitu tahap pengenalan lapangan. Dalam tahap ini, siswa melakukan praktik secara langsung pembelian tiket, pengenalan masinis yang terdapat di kereta inspeksi, dan pengenalan kereta inspeksi. Kegiatan praktik secara langsung pembelian tiket ini menggabungkan pendekatan yang interaktif dan menarik bagi siswa RA Babussalam Madiun (gambar 7). Praktik ini memberikan kesempatan siswa untuk belajar langsung tentang proses pembelian tiket, cara menggunakan mesin tiket, dan berinteraksi dengan petugas loket. Siswa juga diajarkan konsep dasar tentang disiplin antri yang merupakan budaya dan etika yang sangat penting saat menggunakan transportasi publik dalam kegiatan sehari-hari.



*Gambar 7.* Edukasi pembelian tiket secara langsung

Setelah pembelian tiket secara langsung, siswa menaiki kereta inspeksi yang terdapat di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun (gambar 8). Pada saat menaiki kereta inspeksi, siswa diajarkan disiplin tertib, antri, tidak berebut kursi, menjaga ketertiban, dan berperilaku sopan saat menaiki kereta inspeksi. Narasumber dibantu oleh taruna menjelaskan tugas dan tanggung jawab seorang masinis dalam

mengoperasikan kereta api dengan aman. Siswa diberi kesempatan untuk berbicara langsung dengan masinis yang dioperasikan oleh Kak Arik Wijaya.



Gambar 8. Edukasi menaiki kereta inspeksi

Tepat pukul 11.30, kegiatan pengabdian masyarakat ini selesai. Kegiatan penutup diakhiri oleh doa bersama dan tidak lupa mengucapkan *Alhamdulillah* bahwa kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Siswa RA Babussalam Madiun dapat lebih memahami peran, tugas, dan tanggung jawab petugas pelayanan penumpang di atas kereta api. Pengetahuan dan kemampuan yang siswa peroleh akan membantu menjadi masyarakat yang berbudaya disiplin antri, cerdas, bertanggung jawab, dan sopan saat menggunakan transportasi publik. Di akhir kegiatan, semua narasumber, panitia, guru, taruna, dan siswa melakukan foto bersama di laboratorium operasi kereta api (gambar 9).



Gambar 9. Kegiatan foto bersama

## Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat tentang pengenalan petugas pelayanan penumpang di atas kereta api pada siswa RA Babussalam Madiun yaitu sebagai berikut:

1. siswa dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pengenalan petugas pelayanan penumpang;
2. siswa melatih disiplin tertib, antri, cerdas, bertanggung jawab, dan sopan saat menggunakan transportasi publik sejak usia dini; dan
3. siswa mendapatkan pengalaman mengeksplorasi secara langsung terkait dengan perkeretaapian.

## Ucapan Terima Kasih

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, RA Babussalam Madiun diucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Program Studi D-III Teknologi Elektro Perkeretaapian (Bapak Agustinus Prasetyo Edy Wibowo, S.Kom., M.T), rekan sejawat dosen D-III Teknologi Elektro Perkeretaapian (Ika Setyorini Pradjojowaty, S.Psi., M.M. dan Dara Aulia Feryando, S.T., M.T.), Kepala Unit Pengembangan Usaha (Wawan Riyanta, S.Pd., M.T.), Cintya Ayu Livia, Aini Susanti Santoso, S.Ds., Nurul Hidayah, A.Md.T., Arik Wijaya, A.Md.T., narasumber, dan taruna yang telah membantu dalam persiapan dan pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.

## Referensi

- Arifianto, T., Pratiwi, D. I., Feryando, D. A., Kurniawan, M. A., & Riyanta, W. (2021). Wisata Edukasi Perkeretaapian di Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun. *Madiun Spoor : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 61-66.
- Fawaid, K. (2015). Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api Perintis Jenggala Rute Sidoarjo-Mojokerto di Stasiun Kereta Api Sidoarjo. *Publika Jurnal Administrasi Negara*, 3(5).
- Imron, N. A., Wibowo, A. P. E., Pradipta, A., Wirawan, W. A., & Rachman, N. F. (2022). Edukasi dan Sosialisasi Keselamatan Perkeretaapian pada Siswa TK Pesantren Anak Sholeh. *Madiun Spoor : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 18-24.

- Kurniawan, M. A., Puspitasari, A., Arifianto, T., Prasetya, H. W., & Satrio, I (2021). Sosialisasi Keselamatan Perkeretaapian di SDN Ngujung II Magetan. *Madiun Spoor : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 33-37.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2019). *Peraturan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Nomor: PER.U/KL.104/VI//KA-2019 tentang Pedoman Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api*. Bandung. Indonesia.
- Puruhita, H. W., Lestari, S. M., Agustriana, T. M., Aghastya, A., & Triwijaya, S. (2021). Pengenalan Keselamatan Perkeretaapian sejak Dini(Lokasi: SD Negeri Tebon 1 Magetan). *Madiun Spoor: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 48-60.
- Puspitasari, A., Kurniawan, A., & Astuti, S. W. (2023). Pengenalan Awak Sarana Perkeretaapian pada Siswa Taman Kanak-Kanak Bina Putra. *Kaibon Abhinaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 181-186.
- Puspitasari, A., Leliana, A., Malaiholo, D., Riyanta, W., Handoko., & Raynasari, M. D. (2022). Edukasi Perkeretaapian pada Siswa TK Klumuran 01 dan TK Sukorejo 02 Madiun. *Jurnal Abdimas Patikala*, 2(1), 448-453.