



KERETA API

PERATURAN DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

NOMOR : PER.C/KB.207/IX/1/KA-2020

TENTANG

ETIKA PELAYANAN

DIREKTUR NIAGA,

- Menimbang** : a. bahwa sebagai perusahaan jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) harus selalu mengutamakan pelayanan prima kepada pelanggan diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan, dimana petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan merupakan gambaran dan citra yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan perlu memastikan setiap petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan selalu bersikap profesional, bernampilan menarik, dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik;
- b. bahwa untuk mewujudkan petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan selalu bersikap profesional, bernampilan menarik, dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik perlu disusun pedoman etika pelayanan petugas yang berhadapan langsung dengan pengguna jasa;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direksi tentang Etika Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4297);
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756);

3. Anggaran Dasar PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia dan perubahan Anggaran Dasar terakhir sebagaimana dinyatakan dalam Akta Nomor 293 tanggal 27 Oktober 2018 yang perubahannya disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0023373.AH.01.02. TAHUN 2018 tanggal 29 Oktober 2018, dan Perubahan Susunan Kepengurusan terakhir dinyatakan dalam Akta Nomor 84 tanggal 17 Juli 2020, yang laporan pemberitahuannya telah diterima dan dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Nomor AHU-AH.01.03-0297832 tanggal 21 Juli 2020, kedua Akta tersebut dibuat di hadapan Nining Puspaningtyas, S.H., M.H., Notaris di Kota Bandung;
4. Peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VI/1/KA-2019 tentang Pedoman Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta Api;
5. Peraturan Direksi Nomor PER.U/KO.104/VIII/12/KA-2019 tentang Tugas dan Wewenang Anggota Direksi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG ETIKA PELAYANAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direksi ini yang dimaksud dengan:

1. Pelanggan adalah pengguna jasa angkutan kereta api.
2. Etika Pelayanan adalah pedoman tingkah laku bagi setiap petugas yang berhadapan langsung dengan Pelanggan agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat, ketentuan peraturan perundang-undangan, dan ketentuan di Perusahaan.
3. Kondektur adalah awak sarana perkeretaapian yang ditugasi membantu masinis selama dalam perjalanan kereta api dan langsir serta melaksanakan pelayanan dan penertiban Penumpang.
4. Lansia adalah Penumpang yang berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

5. Seragam Kerja adalah pakaian atau seragam yang ditentukan oleh Perusahaan untuk dipakai pada saat menjalankan tugas.
6. Petugas Pengamanan Kereta Api yang selanjutnya disebut Pamka adalah petugas yang bertugas melakukan pengamanan dalam perjalanan kereta api baik yang berasal dari Polsuska maupun Satpam.
7. Penumpang adalah pengguna jasa angkutan kereta api atau pihak yang diijinkan naik kereta api oleh Perusahaan selain Awak Sarana Perkeretaapian.
8. Perusahaan adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero).
9. Portir (Petugas *Boarding*) yang selanjutnya disebut Portir adalah petugas yang memiliki tugas melakukan verifikasi dan validasi tiket Penumpang untuk memastikan keaslian tiket, Penumpang yang berangkat sesuai dengan data yang tercatat di Perusahaan, dan pemenuhan persyaratan perjalanan lainnya serta memberikan izin Penumpang yang telah memenuhi persyaratan untuk memasuki zona 2 di stasiun.
10. Pelayanan Pelanggan adalah layanan yang disediakan oleh Perusahaan untuk memberikan informasi dan penanganan keluhan Pelanggan.
11. Penyiar Informasi adalah petugas yang memberikan informasi perjalanan kereta api serta informasi penting lainnya bagi Pelanggan di stasiun.
12. Porter adalah seseorang yang diberikan izin oleh Perusahaan untuk menyediakan jasa angkut bagasi Penumpang.
13. Teknisi Kereta Api yang selanjutnya disingkat TKA adalah petugas yang melayani fasilitas sarana kereta api dan melakukan perbaikan ringan peralatan atau fasilitas sarana kereta api dan/atau sarana kereta api.
14. Zona 2 adalah ruang tunggu di stasiun bagi Penumpang yang telah melakukan *boarding*.

Pasal 2

- (1) Peraturan Direksi ini dimaksudkan sebagai pedoman petugas yang berhadapan langsung dengan Pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan sesuai Etika Pelayanan.
- (2) Peraturan Direksi ini bertujuan untuk mewujudkan:
 - a. pelayanan prima kepada Pelanggan;
 - b. pelayanan yang sesuai nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di masyarakat;
 - c. peningkatan gambaran dan citra layanan yang diberikan oleh Perusahaan;
 - d. peningkatan loyalitas Pelanggan;
 - e. standar penampilan, sikap dan proses pemberian layanan kepada Pelanggan; dan
 - f. rasa kebanggaan dalam memberikan pelayanan.

Pasal 3

Petugas yang berhadapan langsung dengan Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) meliputi:

- a. kasir parkir;
- b. juru parkir;
- c. Porter;
- d. petugas keamanan di stasiun;
- e. petugas kebersihan di stasiun;
- f. petugas loket;
- g. petugas Pelayanan Pelanggan;
- h. petugas Pelayanan Pelanggan *mobile*;
- i. Penyiar Informasi;
- j. Portir;
- k. Kondektur;
- l. Pamka;
- m. TKA;
- n. petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api; dan
- o. prama/prami.

Pasal 4

- (1) Petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan wajib memenuhi Etika Pelayanan.
- (2) Etika Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. etika penampilan;
 - b. sikap dan perilaku;
 - c. etika berkomunikasi; dan
 - d. etika pemberian layanan.

BAB II

ETIKA PENAMPILAN

Pasal 5

Ketentuan mengenai etika penampilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a bagi setiap petugas yang berhadapan langsung dengan Pelanggan meliputi:

- a. penampilan rambut;
- b. penampilan wajah;
- c. penampilan tangan;
- d. penampilan badan; dan
- e. penampilan kaki.

Pasal 6

- (1) Penampilan rambut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a untuk wanita:
 - a. warna rambut sesuai dengan warna rambut asli;
 - b. rambut tertata rapi;
 - c. untuk rambut dengan panjang sebahu dan/atau lebih harus dicepol;
 - d. untuk rambut pendek yang tidak melebihi batas kerah Seragam Kerja bagian atas agar ditata model Tampilan Bisnis;
 - e. tidak menggunakan model nampak basah (*wetlook*); dan
 - f. untuk wanita yang berkerudung, menggunakan warna kerudung sesuai dengan warna Seragam Kerja dan dimasukkan ke dalam kerah Seragam Kerja.
- (2) Penampilan rambut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a untuk pria:
 - a. berwarna sesuai dengan warna rambut asli;
 - b. berambut pendek rapi model tampilan bisnis;
 - c. tidak menggunakan model *mohawk*, *cornrow*, botak plontos, dan gimbal;
 - d. panjang rambut paling tinggi 5cm (lima sentimeter) dan tidak melebihi batas kerah Seragam Kerja bagian atas;
 - e. disisir rapi;
 - f. tidak menutupi dahi; dan
 - g. tidak menggunakan rambut palsu.

Pasal 7

- (1) Penampilan wajah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b untuk wanita:
 - a. terlihat bersih, segar, dan tidak berminyak;
 - b. alis mata ditata secara natural dan proporsional;
 - c. dalam hal menggunakan kacamata, bentuk bingkai proporsional sesuai dengan bentuk wajah dan warna tidak mencolok;
 - d. khusus prami tidak diperbolehkan menggunakan kaca mata;
 - e. penggunaan lensa kontak harus berwarna hitam, cokelat, bening, dan abu-abu gelap serta tidak mencolok;
 - f. menggunakan pemulas mata yang selaras dengan warna Seragam Kerja;
 - g. riasan garis mata dan maskara berwarna hitam;
 - h. bulu di lubang hidung dan telinga yang terlihat harus dipangkas atau dihilangkan;
 - i. pemulas pipi berwarna merah muda dan tidak mencolok;
 - j. alas bedak dan bedak berwarna sama atau satu tingkat lebih cerah dari warna kulit wajah;
 - k. pewarna bibir berwarna merah atau merah muda dan tidak berlebihan;

- l. memakai jenis anting yang sederhana (*hoop, stud, huggie*) berdiameter paling besar 1 cm (satu sentimeter) dan/atau lebar permukaan paling besar 0,5 cm (nol koma lima sentimeter);
 - m. dalam hal menggunakan kawat gigi harus berwarna jernih atau perak dan tidak mencolok;
 - n. kebersihan mulut harus dijaga agar penampilan gigi selalu bersih, alami, dan segar serta dianjurkan untuk menggunakan penyegar nafas; dan
 - o. riasan harus dirapikan secara berkala dan tidak dilakukan di depan Pelanggan.
- (2) Penampilan wajah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b untuk pria:
- a. terlihat bersih, segar, dan tidak berminyak;
 - b. selain petugas keamanan di stasiun dan Pamka tidak diperbolehkan memelihara kumis;
 - c. tidak diperbolehkan memelihara jambang, jenggot, dan rambut di bawah bibir;
 - d. bulu di lubang hidung dan telinga yang terlihat harus dipangkas atau dihilangkan;
 - e. dalam hal menggunakan kacamata, bentuk bingkai proporsional sesuai dengan bentuk wajah dan warna tidak mencolok;
 - f. khusus prama tidak diperbolehkan menggunakan kacamata;
 - g. penggunaan lensa kontak harus berwarna hitam, cokelat, bening, dan abu-abu gelap serta tidak mencolok;
 - h. dalam hal menggunakan kawat gigi harus berwarna jernih atau perak dan tidak mencolok;
 - i. kebersihan mulut harus dijaga agar penampilan gigi selalu bersih, alami, dan segar serta dianjurkan untuk menggunakan penyegar nafas;
 - j. tidak diperbolehkan menggunakan anting atau tindik; dan
 - k. tidak diperbolehkan menggunakan riasan wajah, mata dan bibir.

Pasal 8

- (1) Penampilan tangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c untuk wanita:
- a. terawat dan tidak terlihat kering serta selalu menggunakan pelembab kulit;
 - b. kuku selalu bersih terpelihara;
 - c. kuku paling panjang 3 mm (tiga milimeter) dari ujung jari;
 - d. bentuk kuku harus sama semua;
 - e. warna kuku harus bening dan natural;
 - f. menggunakan 1 (satu) cincin pada salah satu tangan;
 - g. bentuk dan ukuran cincin tidak mencolok;

- h. tidak menggunakan tato permanen atau temporer termasuk hena;
 - i. jam tangan bermodel sederhana dan tidak mencolok;
 - j. tali jam tangan berukuran kecil;
 - k. tali jam tangan berwarna perak, emas, coklat, atau hitam; dan
 - l. tidak menggunakan gelang tangan.
- (2) Penampilan tangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c untuk pria:
- a. terawat dan tidak terlihat kering serta selalu menggunakan pelembab kulit;
 - b. kuku pendek, bersih, dan terpelihara;
 - c. warna kuku bening dan natural;
 - d. menggunakan satu cincin pada salah satu tangan yang bentuknya tidak mencolok;
 - e. dilarang menggunakan hiasan tato permanen atau temporer;
 - f. jam tangan yang digunakan bermodel sederhana dan tidak mencolok;
 - g. tali jam tangan berukuran kecil;
 - h. tali jam tangan berwarna perak, coklat, atau hitam; dan
 - i. tidak diperbolehkan menggunakan gelang tangan.

Pasal 9

Penampilan badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d:

- a. berat badan proporsional dan ideal sesuai standar indeks massa tubuh;
- b. menggunakan penghilang bau keringat;
- c. menggunakan pakaian rapih, wangi, dan tidak lusuh; dan
- d. menggunakan minyak wangi beraroma lembut, segar, dan tidak menyengat.

Pasal 10

- (1) Penampilan kaki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e untuk wanita:
- a. kaki terawat dan tidak terlihat kering serta selalu menggunakan pelembab kulit;
 - b. dilarang menggunakan gelang kaki;
 - c. menggunakan kaos kaki/ *stocking* formal sesuai warna kulit; dan
 - d. menggunakan sepatu formal berwarna hitam polos dan ujung tertutup dengan rincian sebagai berikut:
 - 1. petugas selain prami, petugas kebersihan di stasiun, petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api, petugas keamanan, menggunakan sepatu hak lancip dengan tinggi paling rendah 5 cm (lima sentimeter) dan paling tinggi 7 cm (tujuh sentimeter);
 - 2. prami:
 - a) menggunakan sepatu hak lancip dengan tinggi paling rendah 3 cm (tiga sentimeter) dan paling tinggi 7 cm (tujuh sentimeter) pada saat *boarding position*;

- b) menggunakan sepatu hak datar pada saat berdinamis melakukan pelayanan di dalam kereta; atau
 - c) menggunakan sepatu santai (*casual*) dengan warna senada untuk Seragam Kerja santai (*casual*),
3. Kondektoris menggunakan sepatu hak lancip dengan tinggi paling rendah 3 cm (tiga sentimeter) dan paling tinggi 7 cm (tujuh sentimeter);
 4. petugas keamanan menggunakan sepatu hak datar dengan tinggi paling rendah 3 cm (tiga sentimeter) atau sepatu pakaian dinas lapangan sesuai Seragam Kerja yang digunakan; atau
 5. petugas kebersihan di stasiun dan petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api menggunakan sepatu keselamatan warna hitam polos dan anti selip.
- (2) Penampilan kaki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e untuk pria:
- a. kaki terawat dan tidak terlihat kering serta selalu menggunakan pelembab kulit;
 - b. dilarang menggunakan gelang kaki;
 - c. menggunakan kaos kaki formal sesuai ketentuan Seragam Kerja;
 - d. petugas selain prama, petugas kebersihan di stasiun, petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api, petugas keamanan, menggunakan sepatu pantofel warna hitam polos dan mengilat;
 - e. prama:
 1. menggunakan sepatu pantofel warna hitam polos dan mengilat; atau
 2. menggunakan sepatu santai (*casual*) dengan warna senada untuk Seragam Kerja santai (*casual*),
 - f. petugas keamanan menggunakan sepatu pakaian dinas harian atau pakaian dinas lapangan warna hitam polos dan mengilat; dan
 - g. petugas kebersihan di stasiun dan petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api menggunakan sepatu keselamatan warna hitam polos dan anti selip.

BAB III SIKAP DAN PERILAKU

Pasal 11

Ketentuan mengenai sikap dan perilaku dalam posisi duduk pada saat melayani Pelanggan:

- a. sedapat mungkin berdiri untuk menyapa/menyambut pelanggan kecuali posisi duduk petugas memiliki ketinggian setara orang berdiri;
- b. melayani dengan sikap 7S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, dan Siap Melayani);

- c. memberikan pandangan sopan, perhatian yang fokus pada mata Pelanggan, dan tidak memandangi ke arah lain;
- d. posisi duduk tegak dan mendekati meja kerja;
- e. tidak melakukan gerakan-gerakan yang mengganggu konsentrasi seperti memainkan jari, memainkan kaki, menguap, menggaruk kepala, dan menggigit bibir;
- f. menggunakan kedua tangan ketika akan menerima dan menyerahkan sesuatu dari dan/atau kepada Pelanggan; dan
- g. posisi kedua tangan berada di atas meja.

Pasal 12

Ketentuan mengenai sikap dan perilaku dalam posisi berdiri pada saat melayani Pelanggan:

- a. melayani dengan sikap 7S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat dan Siap Melayani);
- b. memberikan pandangan sopan, perhatian yang fokus pada mata Pelanggan, dan tidak memandangi ke arah lain;
- c. untuk pria posisi berdiri tegak dengan gestur positif dan kaki terbuka selebar bahu;
- d. untuk wanita posisi berdiri tegak dengan tumit kaki berada di depan mata kaki yang lain;
- e. tidak melakukan gerakan-gerakan yang mengganggu konsentrasi seperti memainkan jari, memainkan kaki, menguap, menggaruk kepala dan menggigit bibir;
- f. menggunakan kedua tangan ketika akan menerima dan menyerahkan sesuatu dari dan/atau kepada Pelanggan; dan
- g. posisi kedua tangan berada sejajar saku celana samping.

BAB IV

ETIKA BERKOMUNIKASI

Pasal 13

- (1) Setiap petugas yang berhadapan langsung dengan Pelanggan mengawali dan mengakhiri layanan dengan mengucapkan selamat pagi, selamat siang, selamat sore, atau selamat malam.
- (2) Ucapan salam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyesuaikan waktu sapaan sebagai berikut:
 - a. pagi : pukul 00.01–10.30 wib
 - b. siang : pukul 10.31–14.30 wib
 - c. sore : pukul 14.31–18.30 wib
 - d. malam : pukul 18.31–00.00 wib

- (3) Ucapan salam sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan senyum tulus, ramah, dan ikhlas.

Pasal 14

Etika berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan meliputi:

- a. berkomunikasi dengan cara berpikir positif, sehat, dan logis;
- b. berkomunikasi dengan ekspresi wajah yang serasi;
- c. berkomunikasi dengan sikap menghargai dan penuh perhatian; dan
- d. berkomunikasi dengan sopan dan rendah hati.

Pasal 15

Berkomunikasi dengan cara berpikir positif, sehat, dan logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a dilakukan melalui:

- a. sikap yang cerdas dalam memberikan kepuasan kepada Pelanggan;
- b. gaya komunikasi yang tidak emosional; dan
- c. gaya komunikasi yang rasional.

Pasal 16

Berkomunikasi dengan ekspresi wajah yang serasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b dilakukan melalui:

- a. ekspresi wajah yang sopan, simpatik, murah senyum, ramah;
- b. menghindari ekspresi wajah murung;
- c. melakukan kontak mata langsung yang disertai dengan senyuman dengan menunjukkan keseriusan dan kesiapan dalam melayani Pelanggan;
- d. menegakkan badan untuk menampakkan keseriusan dalam menanggapi Pelanggan; dan
- e. menghindari ekspresi wajah dengan mata yang berkerut dan memiliki kesan tidak memperhatikan Pelanggan.

Pasal 17

Berkomunikasi dengan sikap menghargai dan penuh perhatian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c dilakukan melalui:

- a. mendengarkan dan memperhatikan permohonan, permintaan, dan/atau pertanyaan Pelanggan;
- b. menyapa Pelanggan dengan sikap, tutur bahasa yang baik, sopan, ramah, dan bersahabat;
- c. menciptakan suasana yang menyenangkan;
- d. melayani Pelanggan dengan sikap bijaksana tanpa memperhatikan penampilan, status sosial dan latar belakang Pelanggan;
- e. tidak memotong pembicaraan Pelanggan;
- f. memanggil Pelanggan dengan sebutan bapak, ibu, atau kakak;
- g. menyapa Pelanggan dengan isyarat menganggukkan kepala dan tersenyum;

- h. menggunakan tangan kanan empat jari untuk menunjukkan sesuatu atau arah dengan posisi ibu jari ditekuk ke arah telapak tangan;
- i. menggunakan volume suara yang jelas dan intonasi yang ramah;
- j. memahami kebutuhan, mendengarkan, mengamati perilaku Pelanggan dengan sungguh-sungguh sehingga apa yang diharapkan Pelanggan mendapat perhatian dengan jelas; dan
- k. khusus untuk petugas di dalam kereta apabila melayani Penumpang Lansia dan anak-anak maka posisi badan harus sejajar dengan Penumpang duduk.

Pasal 18

Berkomunikasi dengan sopan dan rendah hati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d dilakukan melalui gaya komunikasi yang memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. sopan santun dalam berbicara dan tutur kata yang digunakan tidak menyinggung perasaan lawan bicara;
- b. berperilaku secara wajar;
- c. memberikan senyum tulus dan menghindari senyum sinis;
- d. tidak memuji diri sendiri;
- e. memberikan tanggapan secara wajar atas penyampaian Pelanggan; dan
- f. mengangkat citra Perusahaan melalui gaya komunikasi yang sopan.

Pasal 19

Dalam hal terdapat kebutuhan untuk melakukan interupsi kepada Pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. meminta izin terlebih dahulu kepada Pelanggan yang sedang dilayani sebelum melakukan interupsi untuk:
 - 1) menyapa Pelanggan yang baru datang dan memintanya untuk menunggu; atau
 - 2) menerima panggilan masuk yang bersifat kedinasan dari atasan;
- b. ijin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tetap memperhatikan kesempatan untuk melakukan interupsi secara sopan; dan
- c. mengucapkan permintaan maaf dan ucapan terima kasih kepada Pelanggan karena telah bersedia menunggu.

BAB V

ETIKA PEMBERIAN LAYANAN

Pasal 20

- (1) Etika pemberian layanan kasir parkir paling sedikit meliputi:
 - a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
 - b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;

- c. memastikan alat kerja berfungsi baik sebelum memulai dinas;
 - d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
 - e. menerima tiket parkir, kartu uang elektronik, atau uang dari Pelanggan menggunakan kedua tangan;
 - f. menginformasikan nominal yang harus dibayar dengan volume suara yang jelas dan intonasi ramah;
 - g. tidak meminta pelanggan menambahkan nominal tertentu atau meminta uang pas;
 - h. menyediakan uang kembali sesuai kebutuhan;
 - i. menyebutkan nominal uang kembalian;
 - j. melayani dengan cepat, cermat dan teliti;
 - k. tidak menggunakan gawai pada saat melayani Pelanggan;
 - l. tidak merokok pada saat bertugas; dan
 - m. selalu mengucapkan terima kasih.
- (2) Etika pemberian layanan juru parkir paling sedikit meliputi:
- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
 - b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
 - c. mengarahkan gerakan kendaran dengan ramah dan sopan;
 - d. memberikan instruksi untuk mengarahkan gerakan kendaran dengan hati-hati untuk memastikan keamanan dan keselamatan kendaraan Pelanggan;
 - e. tidak menampakkan ekspresi wajah kesal kepada pengemudi yang kesulitan dalam melakukan gerakan parkir;
 - f. berdiri sigap pada tempat yang mudah terlihat oleh Pelanggan;
 - g. siap melayani dan proaktif untuk mengarahkan kendaraan Pelanggan untuk parkir pada area kosong dan pada saat Pelanggan mengeluarkan kendaraan;
 - h. mengucapkan salam, membungkukkan badan, dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
 - i. mengatur alur keluar masuk kendaraan dengan tertib;
 - j. menjaga keamanan kendaraan yang sedang diparkir;
 - k. tidak menerima tip dari Pelanggan;
 - l. tidak merokok pada saat bertugas;
 - m. selalu mengucapkan terima kasih; dan
 - n. melakukan pengecekan area parkir secara periodik.

Pasal 21

Etika pemberian layanan Porter paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. menganggukkan kepala, dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- d. berdiri sigap pada tempat yang mudah terlihat oleh Pelanggan;
- e. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- f. memiliki pengetahuan dan mampu menjelaskan regulasi bagasi Penumpang;
- g. siap melayani dan proaktif untuk membantu Pelanggan;
- h. memasuki kereta setelah kereta berhenti dengan sempurna;
- i. memberikan kesempatan kepada Penumpang yang akan turun dari kereta terlebih dahulu;
- j. membantu memasang bancik untuk Penumpang naik turun;
- k. menginformasikan di awal biaya jasa yang akan dikenakan;
- l. tidak mengenakan biaya jasa melebihi tarif yang ditentukan oleh Kepala Stasiun
- m. membawa barang bawaan Pelanggan dan berjalan bersama dengan Pelanggan;
- n. menjaga barang bawaan Pelanggan dengan baik sampai tempat tujuan;
- o. menempatkan bagasi Pelanggan di kabin atau di tempat yang aman dan tidak mengganggu Pelanggan lain;
- p. tidak bergerombol di wilayah stasiun;
- q. tidak berebutan dalam mencari pelanggan;
- r. tidak merokok pada saat memberikan layanan; dan
- s. mengucapkan terima kasih setelah selesai memberikan layanan.

Pasal 22

Etika pemberian layanan petugas keamanan di stasiun paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- d. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- e. berdiri sigap pada tempat yang mudah terlihat oleh Pelanggan atau sesuai pembagian penempatan tugas masing-masing;
- f. siap melayani dan proaktif untuk membantu Pelanggan yang membutuhkan bantuan;
- g. mengucapkan mohon maaf dan mohon izin sebelum melakukan tindakan terhadap Pelanggan;

- h. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- i. selalu mengucapkan terima kasih;
- j. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- k. tidak merokok pada saat bertugas; dan
- l. melakukan patroli secara periodik.

Pasal 23

Etika pemberian layanan petugas kebersihan di stasiun paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- d. berdiri sigap pada tempat yang mudah terlihat oleh Pelanggan atau sesuai pembagian penempatan tugas masing-masing;
- e. siap melayani dan proaktif untuk membantu Pelanggan yang membutuhkan bantuan;
- f. membersihkan lantai tanpa mengganggu kenyamanan Pelanggan;
- g. mengucapkan permohonan maaf sebelum membersihkan area yang berdekatan dengan Pelanggan;
- h. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- i. tidak merokok pada saat bertugas;
- j. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- k. menempatkan peralatan kerja dan peralatan kebersihan pada tempatnya; dan
- l. memasang tanda hati-hati dengan tetap memberikan ruang untuk berjalan.

Pasal 24

Etika pemberian layanan petugas loket paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- c. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- e. menawarkan bantuan kepada Pelanggan;
- f. mendengarkan kebutuhan permintaan transaksi dengan seksama;
- g. menerima formulir pemesanan dan/atau bukti identitas diri menggunakan kedua tangan;
- h. menyapa menggunakan nama Pelanggan diawali dengan penyebutan bapak, ibu atau kakak;

- i. menginformasikan harga dan/atau biaya sesuai transaksi yang dilakukan;
- j. melakukan konfirmasi atas transaksi yang dilakukan dengan sopan;
- k. menerima alat pembayaran yang sah dari Pelanggan dan kemudian mencetak tiket;
- l. tidak meminta Pelanggan untuk membayar dengan uang pas dan/atau menambahkan nominal tertentu untuk memudahkan pembayaran;
- m. menyerahkan tiket dan memberi uang kembalian bilamana ada;
- n. menyebutkan nominal uang kembalian atau uang pembatalan bilamana ada;
- o. meminta Pelanggan untuk memeriksa kembali tiket dan uang yang diterima;
- p. mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan;
- q. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- r. tidak merokok pada saat bertugas; dan
- s. tidak bersenda gurau pada saat bertugas.

Pasal 25

Etika pemberian layanan petugas Pelayanan Pelanggan paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- c. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- d. berdiri untuk mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan serta menangkup kedua tangan;
- e. mempersilakan Pelanggan untuk duduk;
- f. memperkenalkan diri sebagai petugas Pelayanan Pelanggan;
- g. menanyakan nama Pelanggan dan untuk seterusnya menyapa menggunakan nama Pelanggan diawali dengan penyebutan bapak, ibu atau kakak secara konsisten;
- h. menawarkan bantuan;
- i. mendengarkan dan mencatat kebutuhan Pelanggan dengan seksama;
- j. mencatat kebutuhan Pelanggan;
- k. menindaklanjuti kebutuhan Pelanggan;
- l. memastikan pemenuhan solusi bagi Pelanggan;
- m. melakukan konfirmasi akhir atas tindak lanjut yang diberikan kepada Pelanggan;
- n. menawarkan bantuan lain sebelum mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan;
- o. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- p. tidak makan dan minum di ruang Pelayanan Pelanggan; dan
- q. mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan.

Pasal 26

Etika pemberian layanan petugas Pelayanan Pelanggan *Mobile* paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. berdiri sigap pada tempat yang mudah terlihat oleh Pelanggan;
- c. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan serta menangkup kedua tangan;
- d. menawarkan bantuan;
- e. mendengarkan dan mencatat kebutuhan Pelanggan dengan seksama;
- f. menindaklanjuti kebutuhan Pelanggan;
- g. memastikan pemenuhan solusi bagi Pelanggan;
- h. melakukan konfirmasi akhir atas tindak lanjut yang diberikan kepada Pelanggan;
- i. menawarkan bantuan lainnya;
- j. tidak bersenda gurau pada saat bertugas; dan
- k. mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan.

Pasal 27

Etika pemberian layanan Penyiar Informasi paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- c. intonasi sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- d. artikulasi jelas dan dapat dimengerti;
- e. menyampaikan informasi sekurangnya dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi perjalanan kereta api di stasiun tersebut;
- f. menyampaikan informasi dalam bahasa daerah jika memungkinkan;
- g. menyampaikan informasi tentang perjalanan kereta api;
- h. menyampaikan informasi lainnya yang bersifat himbauan, regulasi, dan/atau promosi perusahaan; dan
- i. posisi saat menyampaikan informasi dapat dilakukan di ruang kerja maupun di peron stasiun jika memungkinkan.

Pasal 28

Etika pemberian layanan Portir paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menganggukkan kepala, dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- c. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;

- d. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- e. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan serta menangkup kedua tangan;
- f. menerima *boarding pass* dan Bukti Identitas dari Penumpang menggunakan kedua tangan;
- g. memeriksa dimensi barang bawaan Penumpang sesuai ketentuan Perusahaan dengan ramah dan sopan;
- h. menyampaikan dengan ramah dan sopan dalam hal terdapat Penumpang yang tidak memenuhi persyaratan;
- i. menginformasikan jalur kereta yang akan dinaiki Penumpang;
- j. tidak bermain gawai pada saat bertugas; dan
- k. mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan.

Pasal 29

Etika pemberian layanan Kondektur paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- c. memperkenalkan diri kepada Penumpang;
- d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan serta menangkup kedua tangan;
- e. memberikan informasi melalui audio kepada Penumpang tentang perjalanan kereta api maupun informasi lainnya;
- f. mengucapkan salam cuaca di awal dan menangkupkan kedua tangan pada saat akan berinteraksi dengan Penumpang;
- g. menawarkan bantuan;
- h. mendengarkan dan mencatat kebutuhan Penumpang dengan seksama;
- i. menindaklanjuti kebutuhan Penumpang dengan cepat;
- j. memastikan pemenuhan solusi bagi pelanggan;
- k. melakukan konfirmasi akhir atas tindak lanjut yang diberikan kepada Penumpang;
- l. menawarkan bantuan lainnya;
- m. menindaklanjuti kebutuhan Penumpang yang disampaikan melalui pesan singkat atau media lainnya dengan cepat;
- n. mencatat dan melaporkan keluhan dan saran;
- o. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- p. tidak merokok pada saat berdinis;
- q. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- r. memastikan pemenuhan pelayanan kepada Penumpang selama di perjalanan; dan
- s. memastikan kebersihan kereta dan toilet secara periodik.

Pasal 30

Etika pemberian layanan Petugas Pamka paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- d. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- e. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- f. siap melayani dan proaktif untuk membantu Penumpang yang membutuhkan bantuan;
- g. selalu siaga dalam melakukan pengamanan dan memberikan rasa aman kepada Penumpang;
- h. berdiri sigap di ujung kereta saat Kondektur melakukan pemeriksaan tiket;
- i. mengucapkan mohon maaf dan mohon izin sebelum melakukan tindakan terhadap Pelanggan;
- j. tidak bermain gawai pada saat bertugas;
- k. selalu mengucapkan terima kasih;
- l. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- m. tidak merokok pada saat bertugas; dan
- n. melakukan patroli secara periodik.

Pasal 31

Etika pemberian layanan Teknisi Kereta Api paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- e. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- f. siap melayani dan proaktif untuk membantu Penumpang yang membutuhkan bantuan;
- g. memohon izin dan mengucapkan permohonan maaf sebelum melakukan tindakan perbaikan yang berdekatan dengan Penumpang;
- h. melakukan upaya terbaik dalam menangani kerusakan fasilitas dan/atau sarana kereta;
- i. menindaklanjuti kebutuhan Penumpang dengan cepat;
- j. melakukan konfirmasi atas tindak lanjut perbaikan yang dilakukan;

- k. memiliki inisiatif untuk memberikan pelayanan terbaik termasuk namun tidak terbatas pada pengaturan suhu kabin kereta sesuai kebutuhan dengan memperhatikan gestur Penumpang, menambah/mengurangi intensitas cahaya lampu kabin kereta, dan volume audio pada kabin kereta.
- l. selalu mengucapkan terima kasih;
- m. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- n. tidak merokok pada saat bertugas;
- o. tidak bermain gawai pada saat bertugas; dan
- p. melakukan pemeriksaan secara periodik.

Pasal 32

Etika pemberian layanan petugas kebersihan dalam perjalanan kereta api paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi;
- c. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- e. memastikan perlengkapan, peralatan kerja dan fasilitas pendukung dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- f. berinisiatif membersihkan area yang terdapat kotoran;
- g. melaksanakan aktifitas buka atau tutup pintu kereta dan penyiapan bancik di stasiun pemberhentian naik atau turun penumpang bersama dengan awak KA yang lain sesuai dengan yang ditugaskan oleh Kondektur;
- h. membersihkan lantai tanpa mengganggu kenyamanan Penumpang;
- i. mengambil sampah yang ada pada area Penumpang secara periodik tanpa mengganggu istirahat Penumpang;
- j. memohon izin untuk mengambil sampah yang pada area tempat duduk Penumpang;
- k. tidak meminta Penumpang untuk membuang sampah dengan intonasi keras;
- l. mengucapkan terima kasih kepada Pelanggan yang bersedia membantu menjaga kebersihan dengan membuang sampah pada tempatnya;
- m. memeriksa dan membersihkan toilet secara periodik dan setiap kali toilet selesai digunakan;
- n. menindaklanjuti keluhan tentang kebersihan dengan cepat;
- o. menjaga kebersihan kabin kereta selama perjalanan;
- p. selalu mengucapkan terima kasih;
- q. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- r. tidak merokok pada saat bertugas;
- s. tidak bermain gawai pada saat bertugas; dan
- t. melakukan pemeriksaan kebersihan kabin kereta secara periodik.

Pasal 33

Etika pemberian layanan petugas prama/prami paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan Perusahaan;
- b. menerapkan etika penampilan, ketentuan sikap dan perilaku, dan etika berkomunikasi
- c. menganggukkan kepala dan tersenyum pada saat kontak mata dengan Pelanggan;
- d. mengucapkan salam pada saat mengawali dan mengakhiri pelayanan;
- e. mengucapkan terima kasih saat mengakhiri layanan;
- f. memastikan perlengkapan dan peralatan kerja dalam kondisi lengkap dan siap digunakan;
- g. berdiri di samping pintu kereta yang mudah terlihat oleh Penumpang untuk memberikan salam dan menunjukkan posisi kereta;
- h. pada saat melayani penjualan di dalam kereta, posisi badan tidak membelakangi Penumpang;
- i. memperhatikan dan konsentrasi pada apa yang disampaikan Penumpang;
- j. mencatat pesanan Penumpang;
- k. melakukan konfirmasi pemesanan transaksi Penumpang;
- l. menginformasikan harga dan total biaya pemesanan transaksi Penumpang;
- m. menerima alat bukti pembayaran yang sah dan kemudian memberikan pesanan Penumpang;
- n. memberi uang kembalian tanpa meminta Penumpang menambahkan nominal tertentu atau meminta uang pas;
- o. tidak menyimpan uang di tangan;
- p. mengucapkan permisi sebelum membagikan fasilitas layanan tambahan;
- q. tidak bersenda gurau pada saat bertugas;
- r. tidak merokok pada saat bertugas;
- s. tidak menawarkan makanan dan minuman dengan intonasi keras dan/atau mengganggu kenyamanan Penumpang;
- t. memberikan pelayanan dengan baik kepada seluruh Penumpang baik yang membeli makanan dan minuman ataupun tidak; dan
- u. tidak bermain gawai pada saat bertugas.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Pada saat Peraturan Direksi ini mulai berlaku, Peraturan Direksi Nomor PER.C/KB.207/VIII/2/KA-2017 tentang Pedoman Penampilan, Sikap dan Proses Pelayanan Frontliner, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 35

Peraturan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dalam pelaksanaannya agar tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ditempatkan di : Bandung

Pada tanggal : 24 September 2020

a.n. DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DIREKTUR NIAGA,

Salinan sesuai dengan aslinya
VP Corporate Document Management,


MARIYANTO
NIPP. 46915


MAQIN UDDIN NORHADI
NIPP. 73921

Salinan Peraturan Direksi ini disampaikan kepada Yth.:

1. Dewan Komisaris PT Kereta Api Indonesia (Persero);
2. Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Bandung;
3. Para Executive Vice President/Corporate Deputy Director PT Kereta Api Indonesia (Persero); dan
4. Para Vice President/General Manager PT Kereta Api Indonesia (Persero).