【接遇編(せつぐうへん)】  
Bagian Pelayanan Penumpang

1 接客全般(せっきゃくぜんぱん)

1. Umum tentang Pelayanan Penumpang

1. 接遇(せつぐう)の基本(きほん)

Dasar-dasar Pelayanan

バス運転者(うんてんしゃ)は、利用者(りようしゃ)を安全(あんぜん)で快適(かいてき)に目的地(もくてきち)まで運(はこ)ぶことが求(もと)められています。  
Pengemudi bus diharapkan mengantarkan penumpang dengan aman dan nyaman sampai ke tujuan.

その他(ほか)には利用者(りようしゃ)に対(たい)して、安全(あんぜん)を第一(だいいち)に親切(しんせつ)で丁寧(ていねい)な対応(たいおう)をしなければなりません。  
Selain itu, pengemudi harus memprioritaskan keselamatan penumpang, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

利用者(りようしゃ)を思(おも)いやる立場(たちば)に立(た)ち、思(おも)いやりの心(こころ)を持(も)った対応(たいおう)が接遇(せつぐう)です。常(つね)に接遇(せつぐう)を向上(こうじょう)させるために行動(こうどう)し、安全(あんぜん)と安心(あんしん)を利用者(りようしゃ)に提供(ていきょう)するように心(こころ)がけましょう。  
Pelayanan berarti selalu berpikir dari sudut pandang penumpang dan bersikap penuh perhatian. Selalu berusaha meningkatkan pelayanan, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang.

2. 接遇(せつぐう)の心得(こころえ)

Prinsip-prinsip Pelayanan

(1) 利用者(りようしゃ)には優(やさ)しく、思(おも)いやりと譲(ゆず)り合(あ)いの気持(きも)ちを持(も)って、親切(しんせつ)で丁寧(ていねい)に接(せっ)すること。  
Layani penumpang dengan ramah, penuh perhatian, saling menghargai, dan perlakukan dengan sopan serta santun.

(2) 清潔(せいけつ)な身(み)だしなみにより利用者(りようしゃ)に不快感(ふかいかん)や嫌悪感(けんおかん)を与(あた)えないようにすること。  
Jaga kebersihan diri agar penumpang tidak merasa tidak nyaman atau jijik.

(3) バスの中(なか)は清潔(せいけつ)に保(たも)ち、利用者(りようしゃ)が気持(きも)ちよく乗車(じょうしゃ)できるようにすること。  
Jaga kebersihan bus agar penumpang merasa nyaman selama di dalam bus.

(4) 利用者(りようしゃ)の安全(あんぜん)を第一(だいいち)に考(かんが)え、油断(ゆだん)や過信(かしん)をせず、事故(じこ)や緊急時(きんきゅうじ)には最善(さいぜん)の保護策(ほごさく)を取(と)ること。  
Utamakan keselamatan penumpang, jangan lengah atau terlalu percaya diri, dan lakukan perlindungan terbaik saat terjadi kecelakaan atau keadaan darurat.

(5) 利用者(りようしゃ)に対(たい)して、人種(じんしゅ)、国籍(こくせき)、性別(せいべつ)、年齢(ねんれい)、服装(ふくそう)などで差別(さべつ)することなく平等(びょうどう)に接(せっ)すること。  
Perlakukan penumpang secara adil tanpa membedakan ras, kebangsaan, jenis kelamin, usia, atau pakaian.

(6) 利用者(りようしゃ)からの意見(いけん)には謙虚(けんきょ)に耳(みみ)を傾(かたむ)ける一方(いっぽう)、周囲(しゅうい)に危害(きがい)を及(およ)ぼす可能性(かのうせい)のある利用者(りようしゃ)には、乗車(じょうしゃ)を断(ことわ)るなど、適切(てきせつ)に対応(たいおう)すること。  
Dengarkan pendapat penumpang dengan rendah hati. Namun, jika ada penumpang yang berpotensi membahayakan orang lain, tangani dengan tepat, termasuk menolak penumpang jika diperlukan.

2 障害者(しょうがいしゃ)や高齢者(こうれいしゃ)などへの対応(たいおう)について

2. Penanganan Penumpang Berkebutuhan Khusus atau Lanjut Usia

1. 車いす利用者(くるまいすりようしゃ)に対(たい)する対応(たいおう)について

1. Penanganan Penumpang Pengguna Kursi Roda

(1) 利用者(りようしゃ)へに確認(かくにん)したうえで、希望(きぼう)に応(おう)じて手助(てだす)けをする。  
Tanyakan dulu pada penumpang, lalu bantu sesuai permintaan.

(2) 車いすを押(お)すときは、ゆっくり丁寧(ていねい)に行(おこな)う。  
Saat mendorong kursi roda, lakukan dengan perlahan dan hati-hati.

(3) 車いす(くるまいす)には、電動(でんどう)や手動(しゅどう)動(どう)など、さまざまな種類(しゅるい)があるので、それぞれの車いす(くるまいす)の特性(とくせい)を理解(りかい)したうえで対応(たいおう)する。  
Ada berbagai jenis kursi roda seperti kursi roda elektrik atau manual. Tangani sesuai dengan karakteristik masing-masing.

(4) 車内(しゃない)が混雑(こんざつ)していることを理由(りゆう)に車いす(くるまいす)を使(つか)う利用者(りようしゃ)の乗車(じょうしゃ)を断(ことわ)ってはいけません。  
Tidak boleh menolak penumpang pengguna kursi roda hanya karena kondisi bus sedang ramai.

2. 障害者(しょうがいしゃ)に対(たい)する対応(たいおう)について

2. Penanganan Penumpang Disabilitas

(1) 杖(つえ)を使(つか)っていたり、白杖(はくじょう)を使用(しよう)している利用者(りようしゃ)に対(たい)しては、スムーズ(すむーず)に乗降(じょうこう)や乗車(じょうしゃ)ができるよう、必要(ひつよう)に応(おう)じて、利用者本人(りようしゃほんにん)や他(ほか)の利用者(りようしゃ)に声(こえ)をかける。  
Bagi penumpang pengguna tongkat atau tongkat putih, bantu agar bisa naik-turun bus dengan lancar. Bila perlu, arahkan langsung ke penumpang atau minta bantuan penumpang lain.

(2) 発生(はっせい)しやすい事例(じれい)と対応方法(たいおうほうほう)について  
2) Tentang kasus-kasus yang sering terjadi dan cara penanganannya

| 耳(みみ)の不自由(ふじゆう)な方(かた) (Orang dengan hambatan pendengaran) | ＜発生(はっせい)しやすい事例(じれい)／利用者(りようしゃ)＞ (Contoh situasi yang sering terjadi / Pengguna) | ＜対応(たいおう)：案内方法(あんないほうほう)（運転者(うんてんしゃ)）＞ (Tindakan: Cara memberi informasi (Pengemudi)) |
| --- | --- | --- |
| ・案内(あんない)が聞(き)こえないため、間違(まちが)えて乗(の)ってしまう | ・案内(あんない)が聞(き)こえないため、乗(の)り越(こ)してしまう | ・筆談(ひつだん)（紙(かみ)や手(て)のひらに文字(もじ)を書く）・言語(げんご)（口(くち)の動(うご)きを見(み)て言葉(ことば)を読み取(よ)る）・手話(しゅわ)（手(て)や身体(からだ)を使(つか)う） |
| Tidak bisa mendengar pengumuman, sehingga salah naik atau turun. | Tidak bisa mendengar pengumuman, sehingga melewatkan tujuan. | - Komunikasi tertulis (menulis di kertas atau telapak tangan)- Membaca gerak bibir- Bahasa isyarat (menggunakan tangan atau tubuh) |

3. 高齢者(こうれいしゃ)に対(たい)する対応(たいおう)について

3. Penanganan Penumpang Lanjut Usia

(1) 乗降時(じょうこうじ)などにあせって転倒(てんとう)したりすることのないよう、急(いそ)がせずにゆっくりと行動(こうどう)してもらいます。  
Pastikan penumpang lanjut usia tidak terburu-buru saat naik turun agar tidak terjatuh.

(2) 高齢者(こうれいしゃ)の利用者(りようしゃ)の中(なか)には杖(つえ)を使(つか)う人(ひと)もいるので、乗降時(じょうこうじ)やドアの開閉時(かいへいじ)などに引(ひ)っかからないように注意(ちゅうい)します。  
Banyak lansia yang menggunakan tongkat. Hati-hati agar tongkat mereka tidak tersangkut saat naik-turun atau saat pintu bus dibuka-tutup.

3 運賃収受(うんちんしゅうじゅ)（貸切(かしきり)バス除(のぞ)く）

3. Penerimaan Pembayaran Ongkos (Kecuali Bus Sewa/Khusus)

* 全(すべ)ての利用者(りようしゃ)から正(ただ)しい運賃(うんちん)を受(う)け取(と)ります。  
  Terima ongkos secara benar dari semua penumpang.
* 私情(しじょう)（個人的(こじんてき)な事情(じじょう)）で乗車(じょうしゃ)を許(ゆる)してはいけません。  
  Jangan mengizinkan naik penumpang hanya karena alasan pribadi.
* 運賃支払(うんちんしはら)いの方法(ほうほう)としては、現金(げんきん)（お札(さつ)や硬貨(こうか)）、ICカード、スマートラジオ（QRコード）などがありますが、車両(しゃりょう)や会社(かいしゃ)によって使(つか)えるものは異(こと)なります。  
  Metode pembayaran bisa berupa uang tunai (kertas/koin), kartu IC, atau QR code, tapi yang diterima tergantung tipe bus dan perusahaan.

4 手荷物(てにもつ)（トランクサービス・忘(わす)れ物(もの)などを含(ふく)む）

4. Barang Bawaan (termasuk layanan bagasi/trunk, barang tertinggal, dll.)

1. トランクルーム

1. Ruang Bagasi/Trunk

(1) 高速バス(こうそくばす)や貸切バス(かしきりばす)には、利用者(りようしゃ)の荷物(にもつ)を入(い)れるためのトランクルームがあります。  
Bus ekspres dan bus charter biasanya memiliki ruang bagasi untuk barang bawaan penumpang.

(2) 発車時(はっしゃじ)は、トランクルームの扉(とびら)を完全(かんぜん)に閉(し)め、確実(かくじつ)に施錠(せじょう)します。  
Pastikan pintu bagasi benar-benar tertutup dan terkunci sebelum bus berangkat.

(3) 走行中(そうこうちゅう)にトランクが開(あ)いて荷物(にもつ)が落(お)ちると、重大(じゅうだい)な事故(じこ)につながる可能性(かのうせい)があるため、出発前(しゅっぱつまえ)に施錠(せじょう)されたトランクルームの扉(とびら)の取(と)り手(て)を手(て)で引(ひ)いて、扉(とびら)が開(あ)かないことを確認(かくにん)します。  
Jika pintu bagasi terbuka dan barang jatuh saat bus berjalan, bisa menyebabkan kecelakaan serius. Sebelum berangkat, tarik pegangan pintu bagasi untuk memastikan pintu benar-benar terkunci.

2. 忘(わす)れ物(もの)

2. Barang Tertinggal

(1) 利用客(りようきゃく)が降(お)りる際(さい)には、忘(わす)れ物(もの)をしないように注意(ちゅうい)を促(うなが)します。  
Ingatkan penumpang agar tidak meninggalkan barang saat turun.

(2) 終点(しゅうてん)で利用客(りようきゃく)が全員(ぜんいん)降(お)りた後(あと)、および入庫時(にゅうこじ)や出庫時(しゅっこじ)には、車内(しゃない)の最後尾(さいこうび)まで行(い)って忘(わす)れ物(もの)がないか確認(かくにん)します。  
Setelah seluruh penumpang turun di terminal akhir, dan saat bus keluar atau masuk garasi, periksa bagian belakang bus untuk memastikan tidak ada barang tertinggal.

(3) 忘(わす)れ物(もの)を見(み)つけた場合(ばあい)は、次(つぎ)の内容(ないよう)とともに会社(かいしゃ)に報告(ほうこく)します。

(3) Jika menemukan barang tertinggal, segera laporkan ke perusahaan dengan informasi berikut:

* 運転者(うんてんしゃ)自身(じしん)が見(み)つけた場合(ばあい)  
  Jika pengemudi yang menemukannya sendiri:  
  路線名(ろせんめい)、発見時刻(はっけんじこく)、発見場所(はっけんばしょ)（車内(しゃない)の位置(いち)）を会社(かいしゃ)に報告(ほうこく)します。  
  Laporkan nama jalur, waktu ditemukan, dan lokasi di dalam kendaraan ke perusahaan.
* 利用者(りようしゃ)が見(み)つけた場合(ばあい)  
  Jika penumpang yang menemukannya:  
  発見時刻(はっけんじこく)、発見場所(はっけんばしょ)（車内(しゃない)の位置(いち)）などを利用者(りようしゃ)に確認(かくにん)してから、会社(かいしゃ)に報告(ほうこく)します。  
  Konfirmasi waktu dan lokasi di dalam kendaraan dari penumpang, lalu laporkan ke perusahaan.

5 ドアの開閉操作(かいへいそうさ)

5. Pengoperasian Pintu

1. 基本的(きほんてき)な動作(どうさ)

1. Gerakan Dasar

(1) 車両(しゃりょう)が完全(かんぜん)に停止(ていし)してからドアを開(ひら)けます。  
Buka pintu hanya setelah kendaraan benar-benar berhenti.

(2) 完全(かんぜん)にドアが閉(し)まってから発進(はっしん)します。  
Mulai bergerak hanya setelah pintu benar-benar tertutup.

(3) ドアを閉(し)める時(とき)は、利用者(りようしゃ)や荷物(にもつ)をはさまないよう自(みずか)らやミラーなどで確認(かくにん)します。  
Sebelum menutup pintu, pastikan tidak menjepit penumpang atau barang dengan mengecek langsung atau melalui cermin.

2. 利用者(りようしゃ)の乗車時(じょうしゃじ)

2. Saat Penumpang Naik

(1) ドアを開(ひら)ける時(とき)は周囲(しゅうい)の安全(あんぜん)を確認(かくにん)します。  
Periksa keamanan sekitar sebelum membuka pintu.

(2) 利用者(りようしゃ)が乗(の)り込(こ)んだことを確認(かくにん)してからドアを閉(し)めます。  
Tutup pintu hanya setelah penumpang benar-benar sudah masuk.

3. 利用者(りようしゃ)の降車時(こうしゃじ)

3. Saat Penumpang Turun

(1) 停車(ていしゃ)後(ご)、すぐにドアを開(ひら)けずに、周囲(しゅうい)の安全(あんぜん)を確認(かくにん)してから、ドアを開(ひら)けます。  
Setelah berhenti, jangan langsung membuka pintu. Periksa dulu keamanan di sekitar.

(2) 利用者(りようしゃ)が降車(こうしゃ)し、車両(しゃりょう)から離(はな)れたことを確認(かくにん)してからドアを閉(し)めます。  
Tutup pintu hanya setelah penumpang turun dan menjauh dari kendaraan.

6 緊急時(きんきゅうじ)対応(たいおう)

6. Tindakan Saat Keadaan Darurat

* 車両(しゃりょう)を安全(あんぜん)な場所(ばしょ)に停車(ていしゃ)させます。  
  Hentikan kendaraan di tempat yang aman.
* 車内(しゃない)の利用者(りようしゃ)に、緊急(きんきゅう)人(じん)が発生(はっせい)により停車(ていしゃ)したことを知らせます。  
  Beritahu penumpang bahwa bus berhenti karena kondisi darurat.
* 予定通(よていつう)りの運行(うんこう)よりも命(いのち)を優先(ゆうせん)します。  
  Prioritaskan keselamatan jiwa dibandingkan menjalankan jadwal.

7 事故対応(じこたいおう)

7. Tindakan Saat Terjadi Kecelakaan

* 車両(しゃりょう)を安全(あんぜん)な場所(ばしょ)に停車(ていしゃ)させます。  
  Hentikan kendaraan di tempat yang aman.
* 車内(しゃない)の利用者(りようしゃ)に状況(じょうきょう)を説明(せつめい)します。  
  Jelaskan situasi kepada penumpang di dalam kendaraan.
* 会社(かいしゃ)のルールに従(したが)って、事故(じこ)が発生(はっせい)したことを報告(ほうこく)します（会社(かいしゃ)・警察官(けいさつかん)）。  
  Laporkan kejadian kecelakaan kepada perusahaan dan/atau polisi sesuai dengan aturan perusahaan.

（運転者(うんてんしゃ)自身(じしん)のみで解決(かいけつ)しようとしてはいけません。）  
(Pengemudi tidak boleh mencoba menyelesaikan sendiri masalah kecelakaan.)

* 予定通(よていつう)りの運行(うんこう)よりも人命(じんめい)を優先(ゆうせん)します（負傷者(ふしょうしゃ)の救護(きゅうご)）。  
  Keselamatan nyawa lebih penting daripada menjalankan jadwal (berikan pertolongan pertama pada yang terluka).
* 車両(しゃりょう)が火災(かさい)を伴(ともな)う事故(じこ)等(など)、利用者(りようしゃ)に危害(きがい)が及(およ)ぶおそれがある場合(ばあい)は、安全(あんぜん)を確保(かくほ)するためにすぐに利用者(りようしゃ)を車外(しゃがい)に避難(ひなん)させます。  
  Jika kecelakaan disertai kebakaran atau kemungkinan membahayakan penumpang, segera evakuasi penumpang keluar kendaraan untuk menjamin keselamatan.