

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PENUMPANG DISTASIUN
SOLO BALAPAN SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Melengkapi Gelar Ahli Madya Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret
Disusun oleh

BELLA SWISKA

C9413011

**DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

*com*2016 *user*

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN SOLO BALAPAN SURAKARTA

Nama Mahaiswa : Bella Swiska

NIM : C9413011

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Pembimbing I



Drs. Wisnu Kretarto.

Pembimbing II



Dra. Hj. Ispaini WW, M.Pd

NIP. 195905091985032001

Mengetahui

Kepala Program DIII UPW



Umi Yulianti, S.S, M.Hum.
NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN SOLO BALAPAN SURAKARTA

Nama Mahaiswa : Bella Swiska

NIM : C9413011

Tanggal Ujian : 24-Juni-2016

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Dra.Sawitri Pri,P,M.Pd</u> NIP. 195806011989012001	(.....)
Sekretaris	<u>Deria AdiWijaya,S.ST.Par.,M.sc</u>	(.....)
Penguji 1	<u>Drs. Wisnu Kretarto.</u>	(.....)
Penguji 2	<u>Dra. HJ. Isnaini W W , M.Pd</u> NIP. 195905091985032001	(.....)

DEKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET



Prof.Drs. Riyati Santosa, M.Ed., Ph.D.
NIP. 196003281986011001

PERNYATAAN

Nama : Bella Swiska

NIM : C9413011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini berjudul “Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Solo Balapan Surakarta “ adalah betul betul karya saya sendiri. Bukan plagiat, dan tidak dibuatkan oleh orang lain Hal- hal yang bukan karya saya , dalam Tugas Akhir ini diberi tanda kutipan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidk benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang diperoleh dari tugas akhir tersebut.

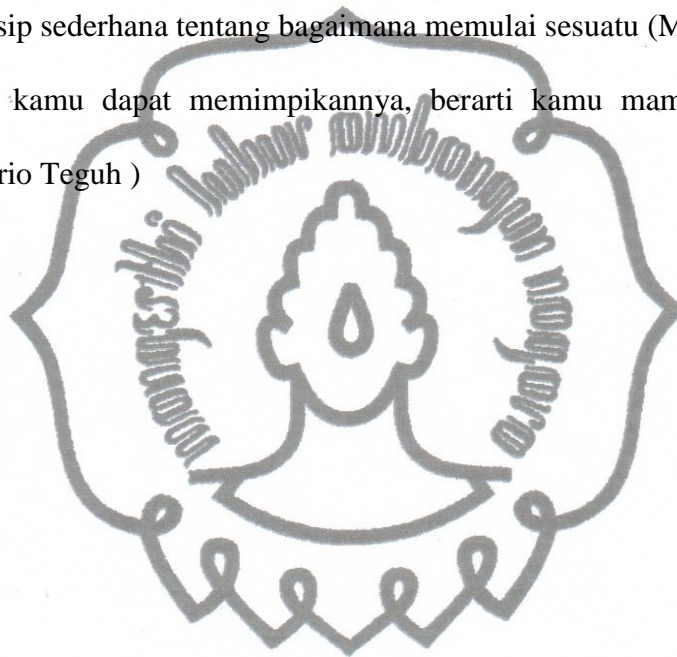
Surakarta,



Bella Swiska

HALAMAN MOTTO

1. Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses, Sukses itu dapat terjadi karena persiapan , kerja keras , dan Usaha yang terbaik
(Mario Teguh)
2. Orang sukses adalah orang yang mengerti , yakin , dan melaksanakan prinsip sederhana tentang bagaimana memulai sesuatu (Mario Teguh)
3. Jika kamu dapat memimpikannya, berarti kamu mampu melakukannya
(Mario Teguh)



commit to user

PERSEMBAHAN



Atas BerkatRahmat Allah Yang Maha Kuasa,
penulis persembahkan tugas akhir ini untuk :

1. Bapak dan Ibu yang menjadi inspirasi semangat dan menjadi anak yang lebih baik.
2. Mas Mbak dan Adikyang selalu memberikan dukungan setiap kesulitan penyusunan tugas akhir.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmad dan karuniannya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Ada pun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada

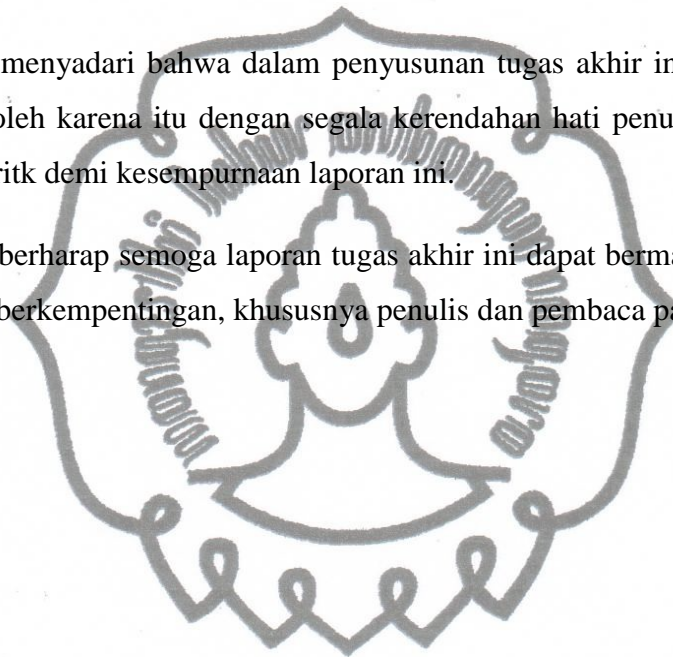
1. Bapak Drs. Riyadi Santosa M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah mengesahkan laporan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yulianti,SS.,M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah mengesahkan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs Wisnu Kretarto selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, ketelitian kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini
4. Ibu Dra Hj. Isnaini WW, M.Pd selaku pembimbing kedua dan pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Karyawan Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Terimakasih karena telah memberikan ilmunya serta bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir
6. Ibu dan Bapak, Kakak dan Adiku serta semua keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi agar penulisan tugas akhir ini selesai

commit to user

7. Shinta Naifahsyah selaku Team Leader *Customer Service* DAOP VI Yogyakarta yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir .
8. Mas Septian Adi Nugraha, Mas Krisna Sapta Aji, Dan Mbak Amellia selaku petugas *Customer Service* Stasiun Besar Solo Balapan yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir
9. Semua pihak yang tidak dapat di tulis satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga bisa bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkemungkinan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.



Surakarta, juni 2016

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Bella Swiska. C9413011, 2016 **“Peran Customer Service dalam meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Solo Balapan Surakarta”**. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Persaingan moda transportasi adalah keniscayaan dalam era modern keniscayaan ini disebabkan oleh kebutuhan manusia moderen untuk bergerak cepat dengan nyaman dan aman, untuk dapat meningkatkan persaingan ini kepuasan pelanggan dalam moda transportasi kepuasan pelanggan adalah salah satu kuncinya, *Customer Service* adalah jendela dari semua lembaga baiknya pelayanan *Customer Service* akan berdampak pada baiknya sebuah kepercayaan *Customer* kepada lembaga.

Laporan tugas akhir ini di latarbelakangi masalah tugas dan tanggung jawab *Customer Service* di Stasiun Solo Balapan, Peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan,serta mengetahui kendala atau permasalahan yang dihadapi seorang *Customer Service* dan bagaimana cara menghadapinya

Penelitian laporan ini disajikan secara deskriptif dengan memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Solo Balapan Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumen, analisis data dilakukan dengan metode deskriptif

Kesimpulan yang dapat di ambil bahwa petugas *Customer Service* di Stasiun Besar Solo Balapan Surakarta memiliki tugas dan fungsi serta peran penting dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan, dimana dengan adanya *Customer Service* dapat mempermudah *Customer* dalam mendapatkan informasi mengenai produk jasa Kereta Api , pelayanan *Customer Service* Di Stasiun Solo Balapan telah memberikan pelayanan yang baik salah satunya telah mengambil langkah langkah yang tepat dalam menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABLE DAN BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II PT KERETA API INDONESIA (persero)	16
A. Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	16
1. Sejarah perkeretaapian	16
2. Logo dan Visi Misi	20
3. Anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia	22
B. Stasiun Solo Balapan	25
1. Sejarah Stasiun Balapan	25
2. Struktur Organisasi	27
3. Komposisi pegawai di Stasiun Solo Balapan	34

BAB III	PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN SOLO BALAPAN SURAKARTA	38
A.	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di Stasiun Solo Balapan Surakarta	38
1.	Standar Oprasional pelayanan (SOP)	41
2.	4 Tugas pokok <i>customer service</i>	45
a.	Memberikan informasi jadwal perjalanan.... ..	45
b.	Informasi perubahan dan pembatalan tiket	47
c.	Informasi layanan kereta api	49
d.	Keluhan dan saram	56
B.	Peran <i>Customer Service</i> di Stasiun Besar Solo Balapan	57
C.	Kendala dan Solusi	61
BAB IV	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	65
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR INFORMAN	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

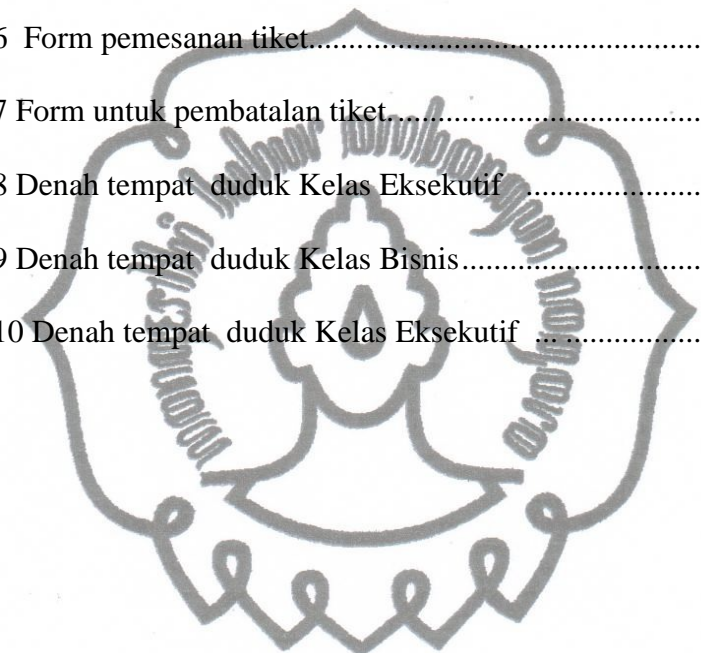
Gambar Logo PT. Kereta Api Indonesia (persero)	21
Gambar 2 Standar penampilan saat melayani	41
Gambar 3. Standar penampilan saat melayani	41
Gambar 4. Form Keluhan penumpang	60



commit to user

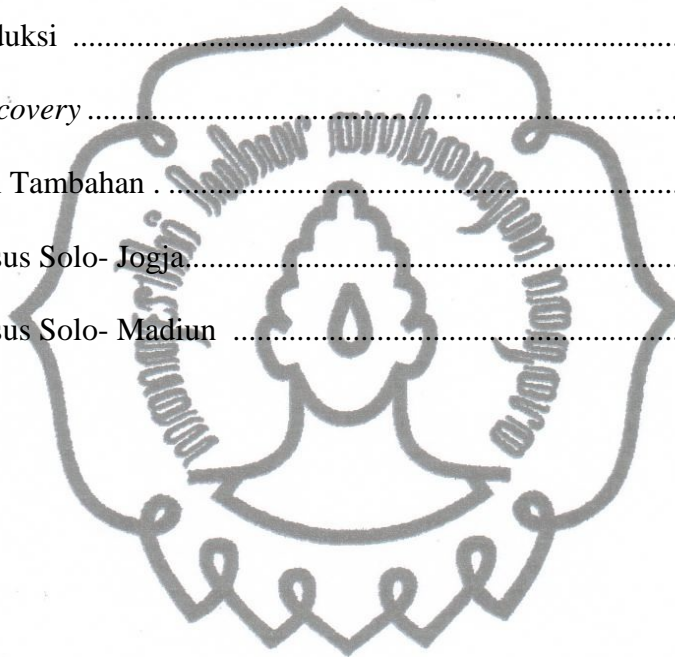
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fasilitas dan Foto di Stasiun Solo Balapan	71
Lampiran 2 Mesin Rail tiket	73
Lampiran 3 Mesin Rail tiket	74
Lampiran 4 Contoh kritik serta saran dari <i>Costemer</i>	75
Lampiran 5 Contoh Surat Kuasa	76
Lampiran 6 Form pemesanan tiket.....	84
Lampiran 7 Form untuk pembatalan tiket.....	84
Lampiran 8 Denah tempat duduk Kelas Eksekutif	85
Lampiran 9 Denah tempat duduk Kelas Bisnis.....	86
Lampiran 10 Denah tempat duduk Kelas Eksekutif	87



DAFTAR TABEL

1 Jadwal Solo-Jakarta	46
2 Jadwal Solo-Bandung	46
3 Jadwal Solo-Surabaya	47
4 Jadwal Solo-Malang	48
5 Tariff Reduksi	52
6 <i>service recovery</i>	53
7 Pelayanan Tambahan	54
8 Tarif khusus Solo- Jogja	55
9 Tarif khusus Solo- Madiun	55



commit to user