

INTISARI

Stasiun Besar Yogyakarta merupakan stasiun besar kelas A yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Stasiun ini selalu ramai setiap harinya karena menjadi salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan ke Yogyakarta. Stasiun ini memiliki jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api yang cukup banyak, sehingga setiap hari ada ribuan penumpang kereta api yang datang dan berangkat di stasiun ini. Stasiun Besar Yogyakarta sebagai tempat berlangsungnya pelayanan jasa kereta api, tentu tidak lepas dari keluhan atau komplain dari para penumpang kereta api. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini mengangkat penelitian tentang sistem pengelolaan penanganan komplain penumpang kereta api di Stasiun Besar Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis-jenis komplain yang biasa dikeluhkan oleh penumpang kereta api di Stasiun Besar Yogyakarta dan bagaimana sistem pengelolaan yang dilakukan oleh Stasiun Besar Yogyakarta untuk menangani komplain-komplain yang masuk dari para penumpang kereta api. Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi partisipan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis komplain yang biasa dikeluhkan penumpang kereta api yaitu tentang layanan petugas stasiun, fasilitas di stasiun, jadwal perjalanan kereta api, dan tentang aplikasi KAI Access. Sistem pengelolaan penanganan komplain penumpang kereta api yang dilakukan oleh Stasiun Besar Yogyakarta sangat baik dan tersruktur serta terintegrasi satu sama lain, dan selalu memastikan bahwa setiap komplain yang disampaikan oleh penumpang selalu teratasi dan direspon dengan baik.

Kata Kunci : Jenis Komplain, Penanganan Komplain, PT Kereta Api Indonesia (Persero), Stasiun Besar Yogyakarta

ABSTRACT

Yogyakarta Railway Station is a large station with A class that located in the Special Region of Yogyakarta. This station is always crowded every day because it is one of the entry gateways for tourists to Yogyakarta. This station has quite a lot of train departures and arrivals, so every day there are thousands of train passengers who come and depart at this station. Yogyakarta Railway Station as the place where the railroad services take place, of course can not be separated from complaints from train passengers. Therefore, this Final Project raises a research on the management system for handling passengers complaints at the Yogyakarta Railway Station.

The purpose of this research is to find out the types of complaints that are commonly complained by train passengers at the Yogyakarta Railway Station and how the management system is carried out by the Yogyakarta Railway Station to handle complaints that come from train passengers. The research used by the author in writing this Final Project uses descriptive qualitative research with methods of participant observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that the types of complaints commonly complained by train passengers are about station attendant services, station facilities, train travel schedules, and about KAI Access applications. The management system for handling railroad passenger complaints carried out by the Yogyakarta Railway Station is very good and structured and integrated with each other, and always ensures that every complaint submitted by passengers is always resolved and responded well.

Keywords : Kind of Complaint, Handling Complaint, PT Kereta Api Indonesia (Persero), Yogyakarta Railway Station