

INTISARI

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya merupakan hal yang seharusnya diutamakan. Seperti pelayanan yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia transportasi umum, pemberian pelayanan yang maksimal harus dilakukan berdasarkan tingkat kebutuhan pengguna kereta api. Terutama pada musim arus mudik lebaran yang menjadi kegiatan para perantau yang memilih kereta api sebagai transportasi antar kota maupun provinsi sebagai alternatif cepat untuk mencapai tujuan. Maka dari itu, untuk memenuhi pelayanan dalam kondisi stasiun yang ramai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Yogyakarta menambah personil *Customer Service Mobile* (CSM) untuk memaksimalkan kebutuhan para penumpang terlayani. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan membahas peran dari petugas CSM, bagaimana kerja dari CSM, kendala apa saja yang dialami oleh petugas CSM, dan untuk mengetahui bagaimana respon dari para penumpang mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan, Stasiun Besar Yogyakarta, *Customer Service Mobile*, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

The services provided by the company to its customers are things that should be prioritized. Like the services carried out by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a provider of public transportation, providing maximum services must be done based on the level of needs of train users. Especially in the Lebaran season which is the activity of migrants who choose the train as inter-city and provincial transportation as a quick alternative to reach the destination. Therefore, to cover the service in a crowded station, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Yogyakarta has added Customer Service Mobile (CSM) officers to maximize the needs of underserved passengers. By using qualitative research methods, this final project discusses the role of CSM officers, the performance of CSM, obstacles experienced by CSM officers, and find out the response of the passengers regarding the satisfaction of the services provided.

Keywords: Service, Stasiun Besar Yogyakarta, Customer Service Mobile, Passenger Satisfaction.