

INTISARI

Tugas akhir ini memiliki tujuan untuk menjelaskan profil Stasiun Yogyakarta, menjelaskan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas loket sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, dan mencari tahu seberapa sukses petugas loket dalam menerapkan SOP pelayanan loket. Data dikumpulkan dari studi lapangan, kuesioner dan studi pustaka. Penulis melakukan program magang di Stasiun Yogyakarta dari bulan Januari sampai bulan Maret 2019 untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Penulis juga melakukan dokumentasi sebagai studi lapangan dan membaca beberapa jurnal, artikel, buku, dan artikel internet sebagai studi pustaka. Data yang dikumpulkan dikelompokkan berdasarkan SOP dan tujuan penelitian. Data kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif dilengkapi dengan gambar, grafik, dan tabel untuk mendukung penjelasan. Penulis menggunakan teori tentang kepuasan pelanggan oleh Freddy Rangkuti dalam bukunya yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dan ekspektasinya. Stasiun Yogyakarta telah menggunakan SOP dari PT. KAI (Persero) sebagai acuan untuk melayani pelanggan, khususnya petugas pelayanan (petugas loket, petugas customer service, dan announcer) yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Petugas loket dan petugas pelayanan lainnya berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penulis kemudian mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas loket dan seberapa sukses SOP yang diterapkan. Dari hasil penelitian, layanan yang diberikan petugas loket pada umumnya sudah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Dari 11 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden, sebanyak 89% jawaban menunjukkan responden/ pelanggan puas.

Kata kunci: Petugas Loket, Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This graduating paper aims to describe the profile of Yogyakarta Train Station, describe the customer satisfaction of the ticketing officers' service according to the Standard Operating Procedure (SOP), and find out how successful ticketing officers in implementing the SOP of the ticketing service are. The data were collected from field study, questionnaire and library research. The writer conducted the internship in Yogyakarta Train Station from January to March 2019 to collect the necessary data. The writer also did documentation as the field study and read several journals, articles, books, and internet research as the library research. The data obtained were grouped according to the SOP and the objectives. The data then analyzed and presented descriptively accompanied with pictures, graphs, and tables to support the explanation. The writer used the theory of customer satisfaction by Freddy Rangkuti in his book which said that customer satisfaction is the level of one's feelings after comparing the results with the expectations. Yogyakarta Train Station has used SOP from PT. KAI (Persero) as a guide to serve the customers, especially the frontline service officers (ticketing officers, customer service officers, and announcer) who directly interact with customers. The ticketing officers and other frontline service officers were obliged to give excellent service to achieve customer satisfaction. The writer then measured customers' satisfaction on the service given by the ticketing officers and how success it is applied. From the research results, the service given by ticketing service officers is generally good and in accordance to the existing SOP. From the 11 questions asked to the 30 respondents, as many as 89% of the answers indicates the respondents/ customers were satisfied.

Keyword: Ticketing Officers, Standard Operating Procedure, Excellent Service, Customer Satisfaction.