

HALAMAN JUDUL



**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV
STASIUN BESAR SEMARANG TAWANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

Rahma Ayu Anggita

14020314060052

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Ayu Anggita
NIM : 14020314060052
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : D III Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan merupakan plagiat dari tugas akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar diploma nya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 10 Agustus 2017

Penulis

Rahma Ayu Anggita

14020314060052

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang**

Nama Penyusun : Rahma Ayu Anggita

NIM : 14020314060052

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Universitas Diponegoro.

Dekan Fisip Undip
Semarang, Agustus 2017
Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Dr. Drs. Ngatno, MM
NIP. 19620506198803.1.006 (.....)

Dosen Penguji

1. Dinalestari Purbawati, S.E, M.Si, Akt
NIP. 19870905.201404.2.002 (.....)
2. Dr. Drs. Ngatno, MM
NIP. 19620506198803.1.006 (.....)

MOTTO

- Education is the most powerful weapon which you can use to change the world. (Nelson Mandela)
- Sesungguhnya bersama kesukaran itu adalah keinginan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhan mu.
(QS. Al Insyirah : 6-8)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini Saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua Saya, Papa dan Mama tercinta, terima kasih selalu mendoakan dan memotivasi setiap hari.
3. Kakak dan Adik-adik yang selalu memberikan dukungan setiap hari.
4. Teman-teman Lia, Lina, Maya, Anik, Angel, Arin, Isna, Rima yang selalu membantu dan menemani selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman Manajemen Pemasaran 2014 yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada Saya.

Judul Penelitian : Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api
Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang
Tawang
Nama : Rahma Ayu Anggita
NIM : 14020314060052
Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

ABSTRAK

Prosedur dalam suatu perusahaan merupakan langkah-langkah yang harus diikuti oleh konsumen atau pelanggan. Prosedur bertujuan sebagai pedoman bagi suatu organisasi perusahaan dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Prosedur penanganan keluhan pelanggan sebaiknya dirancang untuk memuaskan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang. Jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan pengamatan. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif.

Pelayanan keluhan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang dilakukan pada petugas Customer Service on Stasiun. Keluhan yang dihadapi petugas antara lain regulasi pembatalan tiket, refund pembatalan tiket, antiran loket, pelayanan ptugas loket dan tidak adanya fasilitas loker di stasiun. Pihak stasiun menyadari bahwa keluhan yang diutarakan pelanggan berguna untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Kata Kunci : Pelayanan dan keluhan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan karunia Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “ Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang” yang disusun sebagai syarat kelulusan Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan yang tak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat Nya sehingga segala sesuatu berjalan dengan lancar.
2. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ijin penulis dalam pelaksanaan penelitian.
3. Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Dr. Drs. Ngatno, MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.

5. Dinalestari Purbawati, S.E, M.Si, Akt selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Staf PT.KAI (Persero) DAOP IV yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Seluruh Staf Stasiun Besar Semarang Tawang khususnya Customer Service yang memberikan informasi dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.
8. Teman-teman Diploma III Manajemen Pemasaran Fisip Undip angkatan 2014 yang selama ini selalu memberikan semangat kepada penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penyusun menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat pada masa yang akan datang.

Semarang, Agustus 2017

Rahma Ayu Anggita
14020314060052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Landasan Teori.....	6

1.4.1	Prosedur.....	6
1.4.2	Manfaat Prosedur.....	8
1.4.3	Pengertian Jasa.....	9
1.4.4	Kualitas Jasa.....	9
1.4.5	Pengertian Pelayanan.....	10
1.4.6	Manajemen Pelayanan.....	11
1.4.7	Keluhan Pelanggan	12
1.4.8	Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	13
1.5	Metode Penelitian.....	15
1.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.5.2	Metode Analisis Data	16
1.6	Tipe Penelitian.....	17

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	18
2.2	Lokasi Perusahaan.....	22
2.3	Visi dan Misi Perusahaan	22
2.3.1	Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	22
2.3.2	Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	23
2.4	Arti dan Makna Logo Perusahaan.....	25
2.5	Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	26

2.5.1	Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	26
2.5.2	Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	26
2.6	Bidang Usaha Perusahaan.....	28
2.7	Wilayah Kerja Perusahaan.....	30
2.8	Profil Stasiun Besar Semarang Tawang dan Struktur Organisasi.....	31
2.8.1	Profil Stasiun Besar Semarang Tawang	31
2.8.2	Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Tawang	33
2.9	Job Deskripsi	34
1.	Kepala Stasiun Semarang Tawang (KS).....	34

BAB III PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV STASIUN BESAR SEMARANG TAWANG

3.1	Pelayanan Customer Service di Stasiun Besar Semarang Tawang.....	36
3.2	Keluhan yang dihadapi Petugas Customer Service.....	38
3.2.1	Keluhan atas Regulasi Pembatalan Tiket	38
3.2.2	Keluhan atas <i>Refund</i> Pembatalan Tiket	39
3.2.3	Keluhan atas Antrian Loker	39
3.2.4	Keluhan atas Petugas Loker	40
3.2.5	Keluhan atas Tidak adanya Fasilitas Loker di Stasiun.....	41
3.3	Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan	42
3.3.1	Penanganan Keluhan Regulasi Pembatalan Tiket	42

3.3.2	Penanganan Keluhan <i>Refund</i> Pembatalan Tiket	43
3.3.3	Penanganan Keluhan Antrian Loker.....	45
3.3.4	Penanganan Keluhan Petugas Loker.....	46
3.3.5	Penanganan Keluhan Tidak adanya Fasilitas Loker di Stasiun	47
3.4	Kendala yang dihadapi Pada Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	49
3.5	Mengatasi Kendala yang Dihadapi Pada Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	49

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	51
4.2	Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Melalui CSOS Stasiun Tawang Tahun 20164

Tabel 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	25
Gambar 2.2 Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	27
Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Stasiun Besar Semarang Tawang	33
Gambar 3.1 Pelayanan Pengaduan, Saran, dan Masukan	48