

ABSTRAK

Kereta api menjadi salah satu transportasi darat favorit masyarakat di Indonesia. Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang termasuk perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pelayanan berkaitan dengan sumber daya di dalamnya. Penelitian ini menjelaskan tentang layanan tarif reduksi yang diberikan oleh customer service. Penelitian ini ditulis dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi. *Customer service* merupakan unit organisasi yang termasuk dalam bagian *frontliner* sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi perusahaan dengan penumpang kereta api yang ingin mendapatkan pelayanan jasa ataupun produk-produk yang tersedia. Karena maraknya pengguna *android*, *ios* dan *mobile phone* membuat aplikasi pemesanan tiket online melebarkan pasar untuk dapat digunakan pada berbagai *smartphone*. *KAI Access* adalah aplikasi resmi penjualan tiket kereta api dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang tidak hanya menyediakan layanan penjualan tiket kereta api tetapi juga memiliki berbagai fitur tambahan untuk kemudahan dan kenyamanan para pelanggan. Salah satu layanan yang dilakukan oleh *customer service* adalah layanan tarif reduksi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang kereta api terkait dengan tarif reduksi. Layanan tarif reduksi merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan dengan persyaratan tertentu.

Kata Kunci: *Customer Service, Tarif Reduksi, KAI Access*

ABSTRACT

Train is one of the favorite land transportation of the people in Indonesia. Service is very important for every company to develop, including PT. Kereta Api Indonesia (Persero) services related to the resources in it. This study explains about the reduced tariff services provided by customer service. This study was written using a descriptive research method with a qualitative approach that aims to find, analyze and manage direct events in the field by understanding social interactions with interviews and observations. Customer service is an organizational unit that is included in the frontliner section as a connecting bridge or intermediary for companies and train passengers who want to get services or products available. Due to the proliferation of android, ios and mobile phone users, the online ticket booking application has expanded the market to be used on various smartphones. KAI Access is the official application for selling train tickets from PT. Kereta Api Indonesia (Persero) which not only provides train ticket sales services but also has various additional features for the convenience and comfort of its customers. One of the services carried out by customer service is the reduced tariff service which has an important role in providing services to train passengers related to reduced tariffs. Tariff reduction service is one of the services provided by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to customers with certain requirements.

Keywords : Customer Service, Reduction Tariff, KAI Access

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

5. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Pendidikan & Latihan
a.n. Corporate Deputy Director of Training and Education,



AMAN PARDIANSYAH
Manager Administration and Facility Training Center

Tembusan Eksternal:

1. Wakil Dekan I, Universitas Airlangga
2. Mahasiswa/i yang bersangkutan

Tembusan Internal:

1. Manager Angkutan Penumpang EDUARD RUDOLF
2. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum HAMDANI
3. Assistant Manager Customer Care ROUDLOTUL FITHRIYAH
4. Assistant Manager Sumber Daya Manusia EMI YATUN
5. Pelaksana Sumber Daya Manusia MARITA AUIRA ALIP UTAMA

Lampiran :

1. Permohonan PKL a.n. Anisa Febriani dkk..pdf
2. Masukan Satgas.pdf
3. Ketentuan Kegiatan Perkantoran.pdf
4. Peraturan Pelaksanaan PKL atau Studi Banding.pdf
5. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.pdf
6. KEP-M-KE-105-VIII-1-KA-2016 (Pedoman Penyelenggaraan PKL, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisioner dan Penelitian di PT KAI).pdf

Bersama dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah didaftarkan secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

www.kai.id