

## ABSTRAK

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata. Perkembangan pariwisata dalam negeri menuntut perkembangan bidang perjalanan. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi. Penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan POLSUSKA DAOP VIII Surabaya untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan pendapat konsumen mengenai fungsi dan keberadaan POLSUSKA.

Penelitian ini bersifat deskriptif yang datanya berupa kata – kata tertulis atau lisan dari pelaku yang dapat diamati dan pendekatan kualitatif. Adapun pendekatan kualitatif sengaja dipilih karena penulis dapat langsung berinteraksi dengan responden, dapat memberikan gambaran nyata mengenai lokasi penelitian, dan dapat memperoleh hasil yang akurat mengenai hal yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan penggunaan bahan dokumen. Adapun perumusan masalah yang timbul adalah bagaimana bentuk pelayanan POLSUSKA kepada konsumen di Stasiun Gubeng DAOP VIII Surabaya dan bagaimana pendapat konsumen tentang fungsi dan keberadaan POLSUSKA.

Dari perumusan masalah yang ada penulis dapat menemukan hasil bahwa POLSUSKA merupakan polisi khusus kereta yang memiliki tugas dan fungsi yang sama seperti polisi pada umumnya tapi, di wilayah yang lebih khusus. Tapi, di PT KAI POLSUSKA merupakan polisi khusus kereta api yang bertugas untuk mengamankan seluruh asset yang dimiliki PT KAI. Dalam prakteknya menjaga keamanan dan kenyamanan POLSUSKA dibantu oleh petugas *security*, polisi dan TNI. Tetapi sebagai polisi POLSUSKA juga wajib untuk menjaga keamanan dan kenyamanan bagi penumpang baik yang ada di stasiun maupun yang sedang menaiki kereta.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada penumpang, mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor yang membuat penumpang sedikit kurang nyaman yaitu keramahan POLSUSKA, yang menurut penumpang POLSUSKA yang ada kurang ramah seperti kurangnya senyum yang diberikan oleh POLSUSKA.

Keyword : POLSUSKA, Transportasi, Penelitian, PT. KAI, DAOP, Surabaya