

RINGKASAN

EDI SOFIAN SIHOMBING, “PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA TRANSPORTASI KERETA API PADA PT. KERETA API INDONESIA INDONESIA (PERSERO) CABANG MEDAN”. (Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi, sebagai Pembimbing I, HERRY SYAHRIAL, SE, MSi, sebagai Pembimbing II).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Esuy yang tadinya dikenal Ex. DSM, melalui proses yang agak berbeda dengan keretapi lainnya baik sebelum kedudukan Jepang berakhir maupun sesudah berakhirnya kedudukan Jepang. Kereta Api Sumatera Utara kembali menjadi perusahaan swasta Belanda di wilayah Republik Indonesia termasuk Ex. DSM sekaligus. Sementara itu berdasarkan surat penguasa militer tanggal 6 Desember NV DSM berada di bawah penguasaan militer dari komando T, dan T-1 dan kemudian berdasarkan surat keputusan panglima T, dan T-1/penguasa militer tanggal 10 Desember 1957 No./PM/KPTS/045/12/97 Junco radigram KASAD Lan tentang pengambil alih wewenang Behaar atas NV DSM kepada panglima T-5 dan T-1.

Dalam penggunaan jasa transportasi pengguna jasa akan sangat mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan dan pengawasan terhadap jasa transportasi yang ditawarkan. Salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusianya yaitu dengan melakukan pelatihan pelayanan dan pengawasan. Kegiatan pelayanan dan pengawasan dirancang untuk menghasilkan tindakan yang segera dan spesifik dari masyarakat. Melihat betapa pentingnya pelayanan dan pengawasan bagi peningkatan jasa transportasi perusahaan, maka penulis memilih permasalahan ini sebagai objek dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan metode deduktif dalam pengujian hipotesis.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) Sebagian besar konsumen perusahaan menyatakan puas atas pelayanan perusahaan dan menilai atas kualitas jasa, (2) Didalam melakukan aktivitasnya pihak perusahaan juga telah melakukan pengawasan terhadap jasa pemakai transportasi kereta api, (3) Langkah-langkah yang dilakukan perusahaan di dalam memberikan pelayanan pada umumnya sudah dilakukan dengan baik. Langkah-langkah yang dimaksud ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen yang akan menggunakan jasa kereta api. Pelayanan yang dilakukan baik itu menyangkut fasilitas dan informasi yang dibutuhkan guna memberikan penjelasan kepada para konsumen.

Dari hasil penelitian dapat disarankan bahwa: (1) Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan personil dalam memberikan jasa pelayanan sedemikian rupa sehingga janji yang diberikan kepada konsumen tidak jauh berbeda dengan

realisasinya, (2) Jika ada informasi yang kurang tepat dan terlanjur disampaikan supaya segera disesuaikan sehingga pihak konsumen (pelanggan) akan dapat mengambil kebijaksanaan dalam mengambil keputusan, dengan penyesuaian ini nantinya diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen dan (3) Untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan, perlu diupayakan terus adanya program-program pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan atau consumer service PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan yang secara langsung banyak terlibat dengan pelayanan kepada konsumen.

