

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA *TICKETING OFFICER* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PT. KAI (PERSERO) DAOP 9  
JEMBER**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**FERY DWIYULIANTO**

**NIM. 2210521075**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**APRIL 2026**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA *TICKETING OFFICER* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PT. KAI (PERSERO) DAOP 9  
JEMBER**

Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi

Ilmu komunikasi

**Disusun Oleh :**

**FERY DWIYULIANTO**

**NIM 2210521075**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**APRIL 2026**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua orang yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh cinta, sayang dan terimakasih kepada :

1. Tuhan yang maha Esa, Allah SWT, yang telah memberikan ridho, kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta, Bapak dan Ibu penulis, yang selalu memberikan yang terbaik kepada penulis. memberikan doa yang terbaik kepada penulis, termasuk untuk pendidikan penulis sampai saat ini, serta selalu menemani dalam segala keadaan. Terimakasih untuk selalu percaya kepada penulis.
3. Dosen Prodi Ilmu komunikasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan. Terimakasih juga kepada pimpinan staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Dosen pembimbing tugas akhir, Bapak Dr. Sudahri, S.Sos., M.Ikom yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan , serta membimbing dengan Ikhlas hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang menjadi saksi dan mengantarkan penulis sampai pada gelar sarjana.
6. Kepada teman penulis, Amanda Tabira terimakasih dari awal mahasiswa baru hingga sampai saat ini masih berteman dan selalu membantu saat penulis kesusahan tentang tugas yang diberikan dosen.
7. Teman-teman kelas C Ilmu komunikasi angkatan 2022, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Suka, duka, cerita dan pengalaman yang begitu berharga selama perkuliahan.
8. Kepada teman-teman penulis, yang selalu mendorong dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini agar tepat waktu.

9. Kepada teman-teman UKM basket penulis, terimakasih karena juga selalu menemani setiap proses yang terjadi di masa perkuliahan.
10. Tidak lupa dengan diri sendiri, Fery Dwi Yulianto, gelar ini menjadi saksi perjuangan dengan penuh kesabaran, keteguhan, dan keberanian. Terimakasih karena tidak menyerah dalam setiap proses, tetap bertahan di tengah keterbatasan, dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini.



## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

Kesuksesan bukan hanya hasil kerja keras, tetapi juga keberkahan dari doa. Dalam setiap proses penelitian, usaha maksimal harus diiringi dengan tawakal dan keyakinan bahwa Allah adalah sebaik-baik pemberi hasil.

“Nikmati prosesnya dan berkembanglah di setiap harinya”



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : FERY DWI YULIANTO

NIM : 2210521075

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan mengambil-alihan, tulisan ataupun pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya atau pikiraan saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil dari plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademiik saya.

Jember, 23 April 2026

Yang membuat pernyataan



FERY DWI YULIANTO

NIM 2210521075

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : **Strategi Pelayanan Prima *Ticketing Officer* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pt. Kai (persero) Daop 9 Jember**

Oleh

**FERY DWI YULIANTO**

**NIM. 2210521075**

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diuji oleh tim penguji

Jember, 23 April 2026

Dosen Pembimbing

  
Dr. Sudahri, S.Sos., M.IKom

NIDN. 0704067901

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Fery Dwi Yuliaanto dengan NIM 2210521075 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 23 April 2026

Tempat : Gedung B Lantai 2 Ruang Lab Public Relation FISIP UM Jember

Ketua,



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom  
NIDN : 070147701

Sekretaris,



Dr. Sudahri, S.Sos.M.Ikom  
NIDN : 0704067901

TIM PENGUJI

Anggota,



Ageng Soeharno, S.S., M.Pd.

NIDN : 0704037302

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik  
Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Sudahri, S.Sos.M.Ikom  
NIDN : 0704067901

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai aktivis akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FERY DWI YULIANTO

NIM : 2210521075

Proogram Studi : Ilmu komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas muhammadiyah jember hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **STRATEGI PELAYANAN PRIMA TICKETING OFFICER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 JEMBER.** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Non-eksklusif Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 23 April 2026



FERY DWI YULIANTO

NIM 2210521075

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul “**Strategi Pelayanan Prima Ticketing Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pt. Kai (persero) Daop 9 Jember** “ ini dapat tersusun hingga selesai, guna untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada keluarga besar penulis, kedua orang tua penulis, yang selalu memberi semangat dan memberikan doa tanpa henti untuk penulis menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember, Bapak Dr. Sudahri S.Sos., M.IKom, sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang telah mengarahkan dan membimbing sehingga skripsi ini dapat tersusun sampai selesai.
2. Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, Bapak Kukuh Pribadi S.IKom
3. Staff dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Jember
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Semua pihak yang membantu tersusunnya skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
BAB 2 .....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	7
2.2.1 Teori Manajemen Humas .....	7
2.2.2 Komunikasi Interpesonal .....	8
2.2.3 Pelayanan Prima .....	9
2.2.4 <i>Ticketing Officer</i> .....	10

2.3 Kerangka Pemikiran .....	11
BAB 3 .....	13
METODE PENELITIAN .....	13
3.1 Jenis Penelitian .....	13
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	13
3.3 Fokus Penelitian .....	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.5 Teknik Penarikan Sumber Data .....	16
3.6 Teknik Analisis Data.....	16
BAB 4 .....	17
PEMBAHASAN.....	17
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	17
4.1.1 Profil PT KAI Daop 9 Jember .....	17
4.1.2 Kondisi Demografis Stasiun PT KAI Daop 9 Jember .....	18
4.2 Hasil Dan Pembahasan .....	18
4.2.1 Bentuk strategi komunikasi <i>ticketing officer</i> PT. KAI (persero) Daop Jember.....	18
4.2.2 Hambatan Atau Kendala dalam Penerapan Strategi Komunikasi <i>Ticketing Officer</i> PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember .....	30
BAB 5 .....	40
PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA.....	44
LAMPIRAN DOKUMENTASI PELAYANAN TICKETING .....	45
PEDOMAN WAWANCARA .....	46
LAMPIRAN JURNAL BIMBINGAN.....	47

