

ABSTRAK

Yulianto, Fery Dwi 2026, Strategi Komunikasi PT KAI Daop 9 Jember Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing Dr. Sudahri, S.Sos.M.Ikom

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Prima, *Ticketing Officer*

Strategi komunikasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menyampaikan pesan secara efektif agar tujuan pelayanan dapat tercapai dengan baik. Dalam konteks pelayanan jasa transportasi, peran ticketing officer menjadi penting sebagai garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan konsumen. PT KAI (Persero) Daop 9 Jember sebagai penyedia layanan transportasi kereta api terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan strategi komunikasi yang tepat di loket. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh ticketing officer dalam melayani konsumen di loket. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta mengacu pada teori empat tahap dalam strategi komunikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan informan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan meliputi beberapa tahapan, yaitu persiapan pelayanan, identifikasi kebutuhan konsumen, perumusan strategi penyampaian informasi, pelaksanaan interaksi pelayanan, hingga penanganan respons dan evaluasi pelayanan. Dalam praktiknya, ticketing officer mengedepankan komunikasi yang ramah, jelas, responsif, serta adaptif terhadap kondisi dan karakteristik konsumen. Strategi tersebut terbukti mampu menciptakan pelayanan yang efektif, meningkatkan kepuasan konsumen, serta memperkuat citra positif perusahaan.

ABSTRACT

Yulianto, Fery Dwi 2026, Communication Strategy of PT KAI Daop 9 Jember in Improving Consumer Service. Thesis, Communication Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences. Muhammadiyah University of Jember. Advisor: Dr. Sudahri, S.Sos.M.Ikom

Key word : Communication Strategy, Excellent Service, Ticketing Officer

Communication strategy is an effort made to convey messages effectively so that service objectives can be achieved properly. In the context of transportation services, the role of ticketing officers is crucial as the frontline in interacting directly with consumers. PT KAI (Persero) Daop 9 Jember as a railway transportation service provider continues to strive to improve service quality through the implementation of appropriate communication strategies at the ticket counter. This study aims to describe the communication strategies implemented by ticketing officers in serving consumers at the ticket counter. This study uses a qualitative approach with descriptive methods and refers to the four-stage theory of communication strategy. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews with informants, and documentation. The results of the study indicate that the communication strategy implemented includes several stages, namely service preparation, identification of consumer needs, formulation of information delivery strategies, implementation of service interactions, to handling responses and service evaluation. In practice, ticketing officers prioritize friendly, clear, responsive, and adaptive communication to consumer conditions and characteristics. This strategy has been proven to be able to create effective service, increase consumer satisfaction, and strengthen the company's positive image.