

Appendix 1 :


 SOP CUSTOMER SERVICE	
JABATAN	: CUSTOMER SERVICE
ATASAN LANGSUNG	: OFFICER CUSTOMER CARE
TUJUAN	: MELAYANI PELANGGAN KERETA API
LINGKUP PEKERJAAN	: MEMBERI INFORMASI TENTANG KETERSEDIAAN TEMPAT DUDUK, TARIF KERETA API DAN MENANGANI KELUHAN PELANGGAN KERETA API
PERSYARATAN KOMPETENSI	: PENDIDIKAN MINIMAL D3
URAIAN KEGIATAN	: <ol style="list-style-type: none">1. SELALU MELAYANI DENGAN "7S" (SENYUM, SAPU, SALAM, SOPAN, SANTUN, SEMANGAT DAN SIAP MELAYANI)2. CEPAT DAN TEPAT DALAM MELAKSANAKAN TUGAS PELAYANAN3. TERAMPIL DALAM BIDANG TUGASNYA4. TANGGAP TERHADAP KELUHAN PELANGGAN DAN SESAMA REKAN KERJA5. MEMBERIKAN INFORMASI YANG BENAR DAN TERBARU KEPADA PENUMPANG SEPUTAR AREA STASIUN, JADWAL KERETA, KENDARAAN UMUM, DAN SEBAGAINYA6. APABILA ADA PENUMPANG, CALON PENUMPANG, PENJEMPUT DLL MEMASUKI RUANGAN CUSTOMER SERVICE MAKA PETUGAS CUSTOMER SERVICE HARUS BERTDIRI DAN MENGUCAPKAN SALAM7. MENGAWALI PEMBICARAAN DENGAN UCAPAN SALAM, "SELAMAT PAGI/SIANG/MALAM. ADA YANG BISA DIBANTU ?" DAN MENGAKHIRI DENGAN UCAPAN "TERIMA KASIH"

Figure 1 SOP Customer Service at PT KAI Kertapati

Appendix 2 :



Figure 2 Customer Service Office

Appendix 3:



Figure 3 Interviewing

Appendix 4:



Figure 4 the end of interviewing