

## ABSTRAK

**Suci Rohmawati.** *Upaya Pembentukan Citra Positif PT. KAI (persero) melalui Pelayanan Prima (Studi Deskriptif pada PT. Kereta Api Indonesia (persero)).*

Pelayanan prima merupakan salah satu dari lima nilai utama PT. KAI (persero) atau yang sering disebut budaya organisasi perusahaan dan pelayanan prima juga merupakan upaya PT. KAI (persero) dalam membentuk citra positif perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna untuk mendapatkan kepuasan pada pelanggan dan meningkatkan minat pelanggan dalam menjadikan perkereta apian menjadi transportasi yang dipilih oleh masyarakat disetiap perjalannya. Aktivitas pelayanan prima dibuktikan dengan mendapatkan beberapa penghargaan pelayanan prima pada tahun 2016 dan tahun 2018 PT. KAI kembali meraih penghargaan pelayanan prima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan prima sebagai upaya pembentukan citra positif PT. KAI (persero), bagaimana sikap karyawan mengenai konsep pelayanan prima dan bagaimana tindakan yang dilakukan PT. KAI (persero) menjadikan pelayanan prima sebagai upaya pembentukan citra positif perusahaan.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep A6 dari Atep Adya Barata yaitu pengembangan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*) dan tanggung jawab (*Accountability*).

Penelitian ini juga menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif yang disertai dengan jenis dan sumber data sekunder dan primer, menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, teknik keabsahan data triangulasi serta analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konsep menjadikan pelayanan prima menjadi upaya pembentukan citra positif PT. KAI (persero) melalui beberapa tahap yaitu pembuatan serta penetapan standar operasional prosedur dan rencana operasional pelayanan prima. Sikap pegawai dalam menjadikan pelayanan prima sebagai upaya pembentukan citra adalah dengan bersikap sopan dan santun, berusaha memberikan perhatian dan tata cara berpeampilan ketika berhadapan dengan pelanggan, serta tindakan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan prima adalah ketika terjadi *human error* dan menciptakan rasa aman serta nyaman untuk pelanggan, dalam pemberian pelayanan prima kepada pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pada pelanggan dan tingkat minat untuk menjadikan kereta api sebagai transportasi publik semakin meningkat.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima, pembentukan citra, pelanggan*