

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis serta observasi yang penulis lakukan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat Divisi Regional II Sumatera Barat, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Proses pembelian tiket kereta api pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat ada 3 jenis yaitu dengan cara penjualan tiket secara langsung atau *go show*, tiket melalui aplikasi *KAI Access*, dan tiket rombongan. Alur untuk pembelian tiket rombongan yaitu ketua rombongan datang ke Kantor Unit Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dengan membawa persyaratan berupa nama dan nik, surat permohonan perjalanan rombongan, dan proses pembayaran yang dapat dilakukan secara tunai kepada petugas loket ataupun ditransfer ke No VA PT Kereta Api Indonesia (Persero). Kemudian seluruh persyaratan tersebut diproses dan dibuatkan BAK (Berita Acara Kesepakatan) oleh petugas loket terkait. Lalu BAK tersebut diberikan kepada ketua rombongan. Lalu H-3 keberangkatan ketua rombongan akan dihubungi oleh petugas loket terkait untuk dapat mengambil tiket kereta pada stasiun.
2. Adapun hambatan yang dihadapi selama proses ini berlangsung yaitu saat perwakilan ketua rombongan tidak membawa persyaratan dengan lengkap. Hambatan lainnya saat petugas loket perbantuan yang ada di

kantor wilayah mengirimkan permintaan blok tempat duduk, dan blok jam keberangkatan kepada petugas kantor pusat, lalu blok yang dilakukan oleh petugas kantor pusat tersebut terdapat kesalahan yang mengakibatkan petugas loket perbantuan yang ada di kantor wilayah harus terus memastikan blok yang dilakukan apakah sudah sesuai atau belum dengan cara menghubungi petugas kantor pusat secara terus menerus. Dan hal ini tentunya memakan waktu yang sangat lama selama proses ini berlangsung dan dapat menghambat proses pelayanan tiket rombongan selanjutnya.

3. Dengan adanya hambatan yang terjadi pada proses Layanan Tiket Rombongan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat tersebut maka terdapat solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan mengevaluasi prosedur pelayanan pada proses pemesanan tiket kereta rombongan yang ada. Untuk *block* tempat duduk dan jam keberangkatan serta proses lainnya dilakukan oleh petugas Kantor wilayah saja agar tidak memakan waktu yang lama dengan melibatkan petugas dari kantor pusat.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat serta bisa dipertimbangkan oleh berbagai pihak, berikut saran yang penulis berikan:

1. Kepada pihak Unit Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat agar dapat melakukan kegiatan sosialisasi terkait keuntungan dalam melakukan perjalanan kereta api secara

rombongan dan memberikan promosi serta souvenir kepada masyarakat umum bagi yang ingin naik kereta api secara bersama-sama.

2. Untuk keseluruhan proses pelayanan agar dapat dilakukan oleh petugas loket Kantor wilayah saja guna menghindari adanya kesalahan yang dilakukan oleh petugas dari kantor pusat dan hal ini bertujuan agar dapat menghemat waktu petugas pada kantor wilayah maupun petugas yang ada di kantor pusat dalam proses layanan tiket rombongan tersebut.
3. Menyediakan sarana dan prasarana yang cukup agar perjalanan kereta api secara rombongan dapat berjalan dengan baik dan lancar agar tidak terjadi kehabisan tiket dan tempat duduk bagi rombongan lainnya.

