

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat) sebagai berikut:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI *Access* yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan *E-Boarding pass*.
2. Kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dapat dikategorikan baik. Berdasarkan analisa dari beberapa dimensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat terlihat kualitas pelayanan yang diberikan bisa dikatakan baik dalam pelayanannya terhadap penumpang. Dengan adanya KAI *Access* menambah peningkatan kualitas pelayanannya untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembelian tiket saat menaiki kereta api.
3. Adapun beberapa kendala dari aplikasi KAI *Access* yaitu aplikasi KAI *Access* mengalami gangguan yang dapat mengganggu pengguna dalam memesan tiket dan

kurangnya pemahaman penumpang dalam menggunakan aplikasi *KAI Access* karena yang menaiki kereta api rata-rata usia lanjut yang tidak begitu bisa menggunakan *smartphone*.

4. Beberapa solusi untuk mengatasi kendala pada aplikasi *KAI Access* yaitu perusahaan bisa melakukan perbaikan yang lebih maksimal lagi pada aplikasi *KAI Access* agar tidak mengganggu pengguna dalam memesan tiket dan perusahaan harus memberikan pemahaman kepada penumpang dalam menggunakan aplikasi *KAI Access* dan memberikan sosialisasi tentang *KAI Access* kepada penumpang agar meningkatkan pengguna pada aplikasi *KAI Access*.

5.2 Saran

Untuk mengharapkan peningkatan pada penerapan *KAI Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat), maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan tingkatkan kualitas penggunaan aplikasi *KAI Access* dalam melayani penumpang.
2. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat diharapkan dapat terus menyebarkan informasi terkait kemudahan dalam pembelian tiket kereta api melalui *KAI Access*, sehingga bisa meningkatkan pengguna aplikasi *KAI Access*.
3. Meningkatkan pelayanan sistem pada aplikasi *KAI Access* dengan perbaikan terhadap kekurangan dari aplikasi *KAI Access* dan menambah fitur atau kelengkapan lainnya.