

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19 dapat diambil kesimpulan bahwa :

##### 5.1.1. Penerapan Pelayanan Prima Pada Stasiun Padang Selama Masa Pandemi Covid-19

###### 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Senior Supervisor Penjualan dan Pemasaran Penumpang mengenai dimensi bukti fisik di Stasiun Padang sudah cukup memadai, mulai dari ruang tunggu, loket, toilet, AC, kantin, petugas dibekali dengan APD berupa masker, sarung tangan dan *face shield* dalam melayani penumpang, tersedianya tempat cuci tangan dan *hand sanitizer* di setiap sudut stasiun. dan tentunya beberapa fasilitas lainnya akan lebih memanjakan dan membuat konsumen nyaman selama perjalanan.

###### 2. Keandalan (*Reliability*)

Dari informasi yang didapatkan dari salah satu karyawan, dalam pemberian pelayanan selalu diusahakan seoptimal mungkin sesuai dengan tujuan yakni peningkatan

konsumen, salah satu cara untuk meningkatkan konsumen yakni dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pada setiap proses pelayanan.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Stasiun Padang sebagai stasiun yang mempunyai volume penumpang yang besar setiap harinya tentu harus siap dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Seluruh petugas

pada Stasiun Padang selalu dikondisikan untuk memahami semua bentuk proses pelayanan, sehingga siapa saja petugas yang ada di stasiun Padang harus mampu ketika dihadapkan langsung dengan konsumen ketika dimintai tolong dalam hal proses pelayanan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Setiap petugas mendapatkan pelatihan baik dari stasiun atau dari pihak Divre. Hal ini tentu meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas. Dalam melayani konsumen, petugas juga sopan dalam penyampaian informasi dan bertugas sesuai SOP yang telah ditentukan.

### 5. Empati (*Empathy*)

Rasa empati yang ditunjukkan oleh petugas pemberi layanan sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman. Petugas sudah berusaha memberikan keadilan kepada seluruh penumpang sehingga memberikan rasa nyaman dan aman

kepada para penumpang. Hal ini akan membuat kereta api semakin dicintai oleh masyarakat.

### **5.1.2. Kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19**

Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang selama masa pandemi Covid-19 PT. KAI Divre II Sumatera Barat menghadapi beberapa permasalahan yaitu batasan interaksi, batasan jarak dan komunikasi yang sering kali menimbulkan miskomunikasi atau perbedaan persepsi antara petugas dengan penumpang. Selain itu petugas lebih rentan dan rawan terpapar Covid-19 karena diharuskan berinteraksi dengan penumpang, ditambah lagi penumpang cenderung kurang disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan seperti tidak menjaga jarak dan tidak menggunakan masker.

### **5.2. Saran**

Untuk mengharapkan peningkatan pada penerapan pelayanan prima pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Stasiun Padang selama masa pandemi Covid-19, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Stasiun Padang diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan meningkatkan kualitas dalam melayani penumpang.

2. Stasiun Padang diharapkan dapat terus konsisten dalam menerapkan protokol kesehatan baik bagi para petugas maupun bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan agar segala aktivitas di dalamnya dapat aman dari Covid-19.
3. Stasiun Padang diharapkan membuat tayangan yang menampilkan apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan saat berada di lingkungan KAI demi memutus mata rantai penyebaran Virus Corona.
4. Agar pihak penyelenggara perkeretaapian dalam hal ini PT. KAI dapat terus meningkatkan kualitasnya dalam bidang pengangkutan. Salah satunya yaitu dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api. Sehingga tidak akan timbul masalah keterlambatan di kemudian hari baik
5. Stasiun Padang diharapkan dapat mempertahankan kebersihan dan keasrian lingkungan PT. KAI sehingga menimbulkan kenyamanan, keamanan dan ketentraman bagi penumpang.

