

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai pemanfaatan era digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat sebagai berikut :

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat mendapatkan penghasilan dari pelayanan jasa angkutan penumpang, jasa angkutan barang dan mendapatkan penghasilan dari penyewaan aset.
2. Aset yang disewakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat terdiri dari aset *railway* dan aset *non railway*.
3. Tugas penagihan pembayaran sewa aset ditanggung jawabkan kepada Unit Penagihan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.
4. Dahulunya kegiatan penagihan pembayaran sewa aset kepada debitur hanya menggunakan kuitansi. Dikarenakan seringnya terjadi kesalahan seperti kesalahan dalam penulisan jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh debitur, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik DIVRE II Sumatera Barat bertransformasi dengan memanfaatkan teknologi digital, yaitu menggunakan sistem *Virtual Account Report* .
5. Beberapa aplikasi pendukung yang memanfaatkan teknologi digital dan digunakan untuk memudahkan monitoring pada saat kegiatan penagihan, yaitu :

a. *VAI Report* adalah aplikasi perekapan secara digital pembayaran *virtual account* yang mencakupi seluruh wilayah daerah operasi kereta api di Indonesia.

b. SAP adalah aplikasi rekapan secara digital pembayaran *virtual account* per wilayah.

c. *App Invoice digital* adalah cara mencetak faktur/invoice secara digital yang akan digunakan untuk menagih pihak debitur yang memiliki hutang sewa aset perusahaan.

6. Pemanfaatan teknologi digital memiliki peranan penting dalam membantu karyawan unit penagihan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu :

a. Mengurangi resiko kesalahan dalam penginputan data serta jumlah nominal pembayaran seperti yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya.

b. Membantu pekerjaan karyawan pada unit penagihan menjadi lebih praktis dan efisien.

c. Para karyawan unit penagihan bisa melayani debitur dengan lebih cepat, sehingga debitur banyak merasa puas karna pelayanan yang cepat dan taggap.

d. Unit penagihan bisa memonitoring cakupan aset kereta api yang luas dan sangat banyak dimana dan kapan saja menggunakan aplikasi yang telah disediakan sehingga lebih menghemat waktu.

e. Penyimpanan data debitur yang biasanya hanya disimpan menggunakan map, sekarang penyimpanan data debitur menjadi lebih



aman karna menggunakan sistem terkomputerisasi serta didukung dengan aplikasi yang telah disediakan. Selain aman juga lebih memudahkan pada saat pencarian data ketika dibutuhkan.

## 5.2 Saran

Sehubung dengan pembahasan di atas dan kesimpulan yang dikemukakan, maka penulis memberikan saran untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat, yaitu sebagai berikut :

1. Menambah karyawan untuk tiap wilayah agar semua potensi wilayah dapat di cakup secara efektif dan efisien.
2. Melakukan pendataan ulang pada tanah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat dikarenakan banyaknya oknum yang mencoba mensertifikasikan aset sebagai hak milik pribadi dan juga banyaknya lahan yang belum terdata.
3. Melakukan penagihan pada debitur dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan dan pendekatan persuasif agar debitur yang sudah terikat kontrak mau membayar dan tidak ada kendala karena ada paksaan.
4. Menyesuaikan tarif sewa agar tidak terjadi kecemburuan sosial antara debitur yang menempati tanah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat
5. Memberikan kebijakan pada debitur yang benar-benar kurang mampu agar mendapat fasilitas keringanan tarif sewa.
6. Memberikan pelatihan atau *training* lebih kepada karyawan yang belum paham dengan aplikasi yang telah disediakan. Sehingga dengan adanya pelatihan atau *training* ini bisa membuat karyawan lebih lancar dalam

menyelesaikan pekerjaan dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada debitur.

