

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari pembahasan tentang Manajemen Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI Kepada Calon Penumpang di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi memberikan pelayanan secara maksimal guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa layanan kereta api.
2. PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dengan memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan dengan mengacu pada 4 (empat) pilar Utama yang ditetapkan perusahaan yaitu : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan sepenuh hati dan kenyamanan.
3. Ruang lingkup pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta yang meliputi Perka dan Administrasi UPT Stasiun, Pelayanan Stasiun, Pelayanan Komersial, Keamanan dan Ketertiban Stasiun harus terkoordinir dengan baik antar bagian manajemen dan Kepala Stasiun agar strategi dan target sasaran mutu pelayanan yang maksimal bisa terlaksana dengan baik dan mencapai target serta memenuhi harapan stakeholders.
4. PT. Kereta Api Indonesia (persero) memberikan pelayanan kepada calon penumpang khususnya di Daop VI Stasiun Besar Tugu Yogyakarta dengan melaksanakan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah trukur dan mampu diukur, yang sudah disepakati untuk optimalisasi pencapaian sasaran mutu.

Perusahaan yang didirikan dalam kegiatan bisnis dan menghasilkan produk/jasa yang dihasilkan bertujuan agar dibeli pelanggan. Hal ini menunjukkan pelanggan bukanlah sebuah masalah, mereka adalah tujuan bisnis. Untuk mencapai tujuan bisnis tersebut, perusahaan harus memberi perhatian total kepada apa yang ingin di capai perusahaan, salah satu aspek penting dalam hal ini adalah pelayanan sepenuh hati, sehingga hasilnya pun bisa optimal. Tanpa pelayanan, produk dan jasa yang di tawarkan perusahaan menjadi hambar. Produk dan jasa yang tidak menarik , tidak akan dibeli oleh konsumen. Tanpa konsumen , tak ada kegiatan bisnis.

Banyak perusahaan yang merasa bahwa mereka sudah sedemikian besar dan sedemikian penting di pasar, sehingga seharusnya pelanggan mengikuti kemauan perusahaan. Kenyataannya tidaklah demikian. Pelanggan yang memiliki uang untuk memiliki produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan. Mereka berhak mendapatkan apa yang terbaik dari uang yang mereka belanjakan. Jika, mereka tidak senang dengan produk ataupun pelayanan yang di berikan perusahaan, akan mudah sekali bagi mereka untuk pindah ke jasa/produk ke perusahaan lain, karena di jaman sekarang ini makin banyak alternatif yang bisa dipilih oleh pelanggan, makin mudah bagi mereka untuk mengambil keputusan untuk menikmati jasa transportasi lain selain menggunakan jasa Kereta Api sebagai alat transportasi. Dengan demikian perusahaanlah yang tergantung pada pelanggan, bukan sebaliknya.

Pelayanan prima adalah penentu sukses, pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap jasa yang di tawarkan. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang bisa terus menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan.

## **4.2 SARAN**

Untuk Stasiun Besar Yogyakarta di dalam manajemen pelayanan dilihat sudah cukup bagus namun ada beberapa yang masih belum di berikan pelayanan secara maksimal terkait pada sarana dan prasarana di antaranya ada beberapa fasilitas

yang masih belum terkondisikan dengan baik seperti tempat *smoking area* yang masih didepan umum yang masih mengganggu kenyamanan penumpang yang lain didalam menunggu keberangkatan kereta atau penumpang yang baru turun dari kereta serta anak anak yang dirasa tidak baik untuk kesehatan mereka dan toilet yang dirasa masih kurang jumlahnya terlebih jika pada hari libur panjang seperti lebaran, natal dan tahun baru, dan liburan sekolah bagaimana panjang antrian di dpan toilet.

Dilihat dari masalah di atas penulis ingin memberikan saran untuk pelayanan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta yaitu

1. Agar di pindah tempat smoking area ke pojok barat di sebelah toilet krena di sana tidak banyak penumpang yang lalu lalang dan tidak di tempat umum dibandingkan di tempat sebelumnya yang berada di sebelah jogla dan di depan mushola yang terlihat sangat mencolok dan mengganggu kenyamanan penumpang yang lain.
2. Dan agar di tambah unit toilet umum agar kebutuhan para penumpang bisa terlayani dengan playanan yang di berikan Stasiun Bessar Tugu Yogyakarta secara maksimal.

Dengan adanya masalah di atas guna pemaksimalan pelayanan Stasiun agar bisa menjadi masukan agar segera di benahi guna memberi kenyamanan pada para pelanggan.

