

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Prosedur adalah rencana yang menetapkan suatu penanganan yang dibutuhkan untuk aktivitas-aktivitas yang akan datang. Prosedur merupakan pedoman untuk bertindak bukan untuk berfikir dan menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu.

1. Setiap menjalankan tugas nya, petugas Customer Service dituntut untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun tugas-tugas Customer Service di Stasiun Besar Semarang Tawang, yaitu : Menjawab pertanyaan seputar jadwal kereta api dan informasi harga, Memberikan informasi mengenai layanan kereta api, serta Menangani Keluhan Pelanggan.
2. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memeberikan kemudahan bagi para *customer* terkait dengan keluhan dan saran yang ingin diberikan saat berada di lingkungan stasiun maupun di dalam kereta api. Keluhan yang dihadapi petugas Customer Service di Stasiun Besar Semarang Tawang adalah keluhan atas regulasi pembatalan tiket, keluhan atas *refund* pembatalan tiket, keluhan atas antrian loket, keluhan atas petugas loket, dan keluhan atas tidak adanya fasilitas loker di Stasiun.

3. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan Customer Service dijumpai kendala-kendala, diantaranya adalah kurangnya informasi mengenai prosedur pembatalan tiket, dan juga adanya permasalahan pengembalian bea *refund* secara tunai maupun transfer hingga memakan waktu lama (30-45 hari).

#### 4.2 Saran

1. Pihak PT. KAI untuk dapat meningkatkan sosialisasi mengenai *ticketing* termasuk masalah prosedur untuk pembatalan tiket. Tidak hanya prosedur untuk pemesanan tiket saja namun prosedur untuk pembatalan tiket untuk bisa diberitahukan melalui web resmi KAI.
2. Pihak PT. KAI Semarang untuk lebih bisa koordinasi penuh dengan pihak Bank agar proses pengembalian bea *refund* bisa lebih cepat dan efisien lagi sehingga para *customer* tidak menunggu waktu lama untuk pengembalian bea.

Dan juga diharapkan mempunyai sistem yang bisa memberi tahu kepada *customer* terkait dengan adanya pemberitahuan konfirmasi sudah dikirimnya transfer pengembalian bea, misal melalui SMS atau email.