

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Seperti yang terdapat pada uraian tersebut maka dapat kita simpulkan bagaimana Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol.

1. Pelayanan yang terus ditingkatkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) mengenai pembelian tiket sangatlah membantu para pengguna jasa kereta api dalam pembelian tiket, salah satunya adalah pembelian tiket secara langsung dan tidak langsung (*online*)
2. Banyaknya antrian calon penumpang yang mengantri di stasiun untuk mendapatkan tiket kereta api, membuat PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) memberikan alternatif pembelian tiket secara *online* dimana calon penumpang tidak perlu lagi mengantri untuk membeli tiket di stasiun.
3. Sistem pelayanan tiket di loket stasiun sudah sesuai dengan prosedur penjualan tiket yang benar terkoordinasi dengan baik yang mencakup 2 hal yaitu prosedur pemesanan tiket itu sendiri dapat dilakukan secara langsung dan *online*, sedangkan prosedur pembatalan tiket harus dilakukan dengan mendatangi loket pada saat pembelian.

4.2. Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daop IV Semarang adalah sebagai berikut :

1. Melihat permasalahan pertama dalam hal pembelian tiket terkait pemesanan tiket, diperlukannya sistem komputerisasi yang tersaji di monitor yang didalamnya menunjukkan ketersediaan tempat duduk yang sudah dipesan dan yang belum,

dengan begitu akan lebih efisien dan memudahkan calon penumpang memilih tempat duduk yang diinginkan.

2. Untuk mereka yang menyandang disabilitas, bantuan petugas diperlukan dalam menyampaikan informasi yang mereka perlukan secara lisan dan menuntun mereka ke tempat-tempat yang mereka perlukan.
3. Menyediakan jalur atau loket khusus yang memberikan pelayanan bagi para lansia dan ibu hamil.

Dilengkapi dengan kursi atau ruang tunggu khusus lansia dan petugas *Customer Service* harus sabar dalam melayani. Dan adapetugas CTM yang akan mencetak tiket para lansia dan ibu hamil.