

BAB IV

PENUTUP

Penulis akan menyajikan kesimpulan dan memberikan saran yang sifatnya membangun dan bermanfaat bagi PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol). Khususnya yang berkaitan dengan sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol) mengenai sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api maka dapat disimpulkan :

1. Sistem reservasi tiket dapat dilakukan dengan beberapa aplikasi online yang membuat calon penumpang tidak perlu datang ke loket stasiun untuk memesan tiket kereta api. Aplikasi online tersebut seperti KAI *Access*, tiket.com, website KAI, tokopedia, Indomaret atau Alfamart, serta aplikasi online lainnya.
2. PT. KAI (Persero) menyediakan beberapa layanan aplikasi online yang bisa digunakan para pelanggan pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini berfungsi untuk memberikan informasi tarif dan jadwal keberangkatan kereta, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, serta layanan *E-Boarding Pass*.
3. PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol) mempunyai beberapa hambatan dalam sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api melalui aplikasi online seperti kurangnya pemahaman mengenai

aplikasi KAI Access, aplikasi KAI *Access* yang sering mengalami eror, tiket mengalami batal sistem, gagal transfer uang *refund*, dan gangguan pada mesin finnet.

4. PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol) menerapkan beberapa cara untuk menangani hambatan dalam sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api seperti memberikan pemahaman serta memberi brosur panduan penggunaan aplikasi KAI *Access*, membantu melakukan aktivasi akun untuk keperluan mengakses aplikasi, memasukkan kasus ke dalam laporan CRM agar mendapat solusi penyelesaian dari kantor pusat, mencetakkan manifes untuk mengklaim ke pihak yang terkait saat melakukan reservasi tiket kereta api. Selain itu dilakukan pergantian sistem pengembalian uang *refund* dari transfer menjadi langsung di loket stasiun.

4.2 Saran

Berikut ini adalah saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pengamatan penulis selama pengamatan di PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol) :

1. Meningkatkan pelayanan sistem reservasi dan pelayanan online dengan melakukan perbaikan terhadap kekurangan dalam aplikasi sistem reservasi, seperti perbaikan aplikasi KAI *Access* dengan menambah fitur atau kelengkapan lainnya.
2. Membuat akun media sosial seperti instagram, twitter, dll untuk memberikan informasi serta pemahaman mengenai alur penggunaan berbagai layanan aplikasi online yang disediakan PT. KAI (Persero).

3. PT. KAI (Persero) perlu mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan permasalahan aplikasi online untuk reservasi dan pelayanan tiket kereta api.
4. Komunikasi yang baik antara pihak Stasiun Semarang Poncol dengan Kantor DAOP IV Semarang dalam penanganan masalah reservasi dan pelayanan tiket kereta api.