

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam upaya untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan KA jurusan Bandung-Jakarta maka berdasarkan hasil yang diberikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi *Perceived Quality* KA jurusan Bandung-Jakarta, antara lain:
 - ❖ Ketepatan waktu keberangkatan
 - ❖ Kecepatan dalam proses pelayanan pembelian tiket
 - ❖ Keterjangkauan harga
 - ❖ Keindahan interior angkutan
 - ❖ Kesiediaan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna
 - ❖ Keamanan disekitar lokasi pemberangkatan
 - ❖ Kecukupan ruang antar tempat duduk dalam angkutan
 - ❖ Kesesuaian informasi mengenai jadwal keberangkatan yang diberikan secara lisan dengan yang tertera pada jadwal keberangkatan
 - ❖ Keamanan disekitar lokasi persinggahan
 - ❖ Ketepatan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna
 - ❖ Fasilitas ruang tunggu
 - ❖ Keamanan dalam perjalanan
 - ❖ Penyediaan *customer service*
 - ❖ Ketepatan waktu kedatangan
 - ❖ Kebersihan disekitar lokasi pemberangkatan
 - ❖ Fasilitas kondisi AC yang baik
 - ❖ Kebersihan di dalam angkutan
 - ❖ Pelayanan tambahan (makanan, minuman, dll) yang diberikan
 - ❖ Fasilitas pewangi ruangan yang menyegarkan

- ❖ Kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu
 - ❖ Flexibilitas jadwal keberangkatan
 - ❖ Korden/tirai penutup pada kaca jendela
 - ❖ Kenyamanan tempat duduk dalam angkutan
 - ❖ Ketersediaan jumlah petugas yang memadai
 - ❖ Penghilang kebosanan dalam perjalanan (misal : musik /TV/majalah)
 - ❖ Penindaklanjutan terhadap saran penumpang
 - ❖ Penyediaan ganti rugi kecelakaan
 - ❖ Pemberian hadiah yang menarik, gratis 1 tiket dengan syarat tertentu, undian, dll
 - ❖ Penindaklanjutan terhadap keluhan penumpang
 - ❖ *Tune up/service* kondisi angkutan secara berkala (penggantian mesin yang sudah tidak layak pakai, pemanasan mesin, dll)
 - ❖ Sikap yang ditunjukkan oleh para petugas ramah
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, *Perceived Quality* KA jurusan Bandung-Jakarta dapat diketahui bahwa terdapat 18 variabel yang kinerjanya belum memenuhi harapan pengguna sehingga persepsi pengguna terhadap KA jurusan Bandung-Jakarta masih kurang baik.
 3. Perbandingan *Perceived Quality* antara KA jurusan Bandung-Jakarta dengan angkutan transportasi lainnya dapat dilihat pada hanya sedikit kinerja KA yang lebih unggul daripada pesaing-pesaingnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa posisi KA bersaing dengan angkutan transportasi yang lainnya.
 4. Usulan diberikan bagi PT PERSERO KA untuk dapat mengatasi masalah yang terjadi, dapat dilihat pada point 6.2.1.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Upaya untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan KA jurusan Bandung-Jakarta dapat dilakukan dengan adanya target prioritas tindakan untuk perbaikan kinerja yaitu melebihi pesaing, menyamai pesaing, dan menyamai harapan pengguna.

Berikut ini dapat disimpulkan beberapa usulan-usulan yang diberikan:

1. Ketepatan waktu keberangkatan (variabel 1)
 - Pembangunan double track
 - Mengatasi keterlambatan KA dengan cara :
 - Untuk rel KA → melakukan perawatan secara berjangka minimal 1 kali dalam 2 minggu.
 - Untuk mesin KA → melakukan pengecekan terhadap mesin-mesin KA pada saat waktu jeda pemberangkatan KA berikutnya. Selain itu, menyediakan cadangan lokomotif dan cadangan gerbong.
 - Kecelakaan KA → melakukan antisipasi terhadap kondisi fisik KA, *Human error*, maupun cuaca.
 - *Human error* → adanya pengganti yang siap sedia bila kapten/masinis KA sakit secara tiba-tiba pada saat jam keberangkatan.
2. Keterjangkauan harga (variabel 3)
 - Penurunan harga perlu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan KA yang tersedia.
3. Keamanan disekitar lokasi pemberangkatan (variabel 6)
 - PT KA dapat menyewa *security* yang handal.
 - Melakukan *sweeping* gali (gabungan anak liar) dan supir taksi yang bekerjasama dengan POLRI.
4. Kesesuaian informasi mengenai jadwal keberangkatan yang diberikan secara lisan dengan yang tertera pada jadwal keberangkatan (variabel 8)
 - Kinerja dalam variabel ini berkaitan dengan kinerja dalam variabel 1 maka perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu terhadap variabel 1.
 - Pemasangan baliho di jalan-jalan dan brosur-brosur sebaiknya dapat didistribusikan, misal: ke sekolah, universitas, tempat kerja/perusahaan besar maupun kecil, dan lain-lain.
5. Keamanan disekitar lokasi persinggahan (variabel 9)
 - Pada bagian informasi memberitahukan kepada setiap pengguna KA melalui mikrofon 5 menit sebelum masuk stasiun Jatinegara, caranya

dengan mengatakan “Waspadalah para pengguna KA terhadap barang-barang bawaan yang Anda miliki”.

- Siagakan beberapa petugas dalam gerbong KA.
 - Adanya kerjasama dengan stasiun persinggahan guna keamanan.
6. Keamanan dalam perjalanan (variabel 12)
- Pada mass media dan papan reklame yang terdapat di jalan-jalan dengan memberitahukan “Bandingkan tingkat kecelakaan KA dengan alat transportasi lainnya”.
7. Ketepatan waktu kedatangan (variabel 14)
- Sama seperti variabel 1 yaitu dengan adanya pembangunan double track antara ruang Padalarang-Cikampek. Oleh karena, variabel 1 dengan variabel 14 sangat berkaitan. Begitu juga usulan lainnya dalam variabel 1 harus diperhatikan.
8. Kebersihan disekitar lokasi pemberangkatan (variabel 15)
- Adanya koordinasi dengan DAOP Jakarta → koordinasi dan tanggung jawab yang besar untuk para *cleaning service*.
9. Kebersihan di dalam angkutan (variabel 17)
- *Cleaning service* tidak hanya berada di stasiun Bandung dan Gambir saja namun berada juga dalam angkutan.
 - Untuk masalah WC dan lantai basah maka *cleaning service* tersebut diharapkan sigap dalam menangani masalah ini.
10. Kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu (variabel 20)
- Bekerjasama beberapa *counter* yang terdapat dalam stasiun seperti: *counter* Hoka-hoka Bento, *Dunkin Donuts*, dll.
 - Adanya dinding kedap suara yang melingkupi tempat duduk di ruang tunggu tersebut.
11. Kenyamanan tempat duduk dalam angkutan (variabel 23)
- Pada mass media dan papan reklame yang terdapat di jalan-jalan dengan memberitahukan “Kenyamanan tempat duduk Anda terjamin”.

12. Penyediaan ganti rugi kecelakaan (variabel 27)

- Pada mass media dan papan reklame yang terdapat di jalan-jalan dengan memberitahukan “Semua pengguna KA yang membayar tiket, diasuransikan keselamatannya selama perjalanan oleh PT Jasa Raharja”. Hal ini akan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan KA.

13. Penindaklanjutan terhadap keluhan penumpang (variabel 29)

- Dibutuhkan riset lebih dalam tentang struktur, kewenangan, dan tanggung jawab bagian *customer service* PT PERSERO KA, yang mana tidak hanya menangani jurusan Bandung-Jakarta saja.

14. *Tune up/service* kondisi angkutan secara berkala (penggantian mesin yang sudah tidak layak pakai, pemanasan mesin, dll) (variabel 30)

- Mempromosikan keandalan lokomotif KA.

Diharapkan perusahaan PT PERSERO KA dapat merealisasikan usulan-usulan yang telah penulis berikan.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Untuk penelitian yang akan datang, penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap:

- ✳ Top of mind, brand recall, dan image yang dapat dilakukan dengan pendekatan brand image.
- ✳ Pelayanan tambahan dapat dilakukan dengan pendekatan *service quality*.
- ✳ Penetapan harga yang dapat dilakukan dengan pendekatan teori akuntansi biaya.
- ✳ Penanganan terhadap keluhan penumpang yang dapat dilakukan dengan pendekatan perancangan organisasi.
- ✳ Dibutuhkan riset lebih dalam tentang struktur, kewenangan, dan tanggung jawab bagian *customer service* PT PERSERO KA, yang mana tidak hanya menangani jurusan Bandung-Jakarta saja.

