

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pelaksanaan magang yang dilakukan selama 19 Februari – 21 Juni 2024 di Stasiun Gubeng wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan memegang peranan penting dalam keberhasilan operasional stasiun. Berikut adalah poin-poin utama kesimpulan dari magang ini :

1. Faktor pelayanan, kecepatan, ketepatan dan keramahan staf menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan.
2. Fasilitas stasiun meskipun fasilitas dasar seperti kursi tunggu dan toilet sudah memadai, pelanggan mengharapkan adanya peningkatan seperti akses Wi-Fi gratis, tanda arah yang lebih jelas dan alat cetak tiket yang kadang-kadang tidak berfungsi, alhasil penumpang harus menuju ke loket untuk meminta tolong mencetak tiket tersebut yang dirasa kurang efektif dan efisien bagi sebagian penumpang.
3. Tantangan utama, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi adalah meningkatkan pelayanan di saat-saat waktu sibuk, seperti pada akhir pekan dan di hari libur nasional, ketika jumlah penumpang meningkat pesat.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi PT KAI DAOP 8 Surabaya

1. Diharapkan Perusahaan terus memberikan peluang bagi calon mahasiswa magang untuk melaksanakan kegiatan magang pada Perusahaan dan mempermudah

administrasi yang diperlukan dan diharapkan dapat memperkerjakan mahasiswa magang yang berpotensi untuk menjadikan karyawan diperusahaan.

2. Diharapkan aplikasi Access by KAI terus ditingkatkan dan dikembangkan untuk menunjang pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik.
3. Diharapkan selalu bertanggung jawab akan tugas-tugasnya sehingga dalam melayani penumpang kereta api dapat selali maksimal dan hal ini dapat berdampak pada kesuksesan serta tercapainya tujuan Bersama.
4. Diharapkan agar karyawan di PT KAI DAOP 8 surabaya selalu melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.
5. Diharapkan Agar kepala unit angkutan penumpang PT KAI DAOP 8 Surabaya dapat mempertahankan tipe kepemimpinannya agar suasana kerja yang dinamis, efektif dan efisien tetap terjaga.

5.2.2 Bagi Mahasiswa

1. Bagi Mahasiswa yang akan melaksanakan magang terlebih dahulu hendaknya mengerti, mengetahui dan memahami rangkaian kegiatan yang akan dijalani. Pembekalan kegiatan magang yang diadakan oleh pihak jurusan dapat membantu dalam pelaksanaan kegiatan magang ini.
2. Diperlukan adanya manajemen waktu yang lebih baik kedepannya sehingga bisa melaksanakan rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tepat serta efektif dan efisien.

5.2.3 Bagi Kampus

1. Mempermudah mahasiswa untuk mendapatkan tempat PKL, pihak fakultas diharapkan menyediakan informasi tentang daftar Perusahaan yang menerima Praktik Kerja Lapangan untuk mahasiswanya.

2. Mempermudah alur pembuatan Surat PKL dan mempercepat prosesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, K. (2020). Pengaruh Perilaku, Usia, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Online Melalui Aplikasi KAI Access Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains, 2(02).
- Anindira, R. A., & Imran, A. I. (2021). Strategi Dan Implementasi Customer Relationship Management Melalui Aplikasi Kai Access Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pt. Kai. *eProceedings of Management*, 8(4).
- Hasibuan, M. (2009). *Management : Dasar, Pengertian, dan Masalah* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Isnan, M A & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas PeLayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia) DAOP Semarang. *Jurnal Studi Organisasi* , 11,143 - 152.
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*, edisi revisi delapan. Jakarta: Raja Grnaafindo Persada.
- Kusmartiyah, E., & Hanifa, F. H. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access Tahun 2020. *eProceedings of Applied Science*, 6(2).
- Kotler dan Keller. (2009). *Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Erlangga.
- Levyde, L. (2018, November). Retrieved from Kuliatas Pelayanan Kereta Api dengan pendapatan pengalaman dan dampaknya pada kepercayaan penumpang: [https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/download/728/pdf hal. 2](https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/download/728/pdf/hal.2)
- Siti, A. S. W. (2021). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kai Access Dalam Melakukan Pembelian Dan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). SKRIPSI.
- Angkutan Penumpang. (2019, September 25). Retrieved from <https://www.kai.id/>
- Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2019, September 20). Retrieved from <https://www.kai.id/>
- PT Kereta Api Indonesia-Kementrian BUMN. 2019. . (2019, September 18). Retrieved from <http://bumn.go.id/keretaapi/application>