

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Hubungan sosialisasi penggunaan *vending machine* tiket Kereta Api Listrik (KRL) dengan pengetahuan pengguna jasa *commuter line*”, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. PT KAI Commuter Jabodetabek merupakan anak perusahaan PT Kereta Api (Persero) yang mengelola jasa angkutan massa di darat dan mempunyai lingkup Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Pembentukan PT KCJ guna untuk lebih memfokuskan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk para pengguna jasa daripada kereta api, dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin padat dalam setiap harinya.
- b. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya para pengguna jasa dari PT KAI Commuter Jabodetabek maka PT KCJ membuat kebijakan baru yang belum dilakukan sebelumnya dengan mengadakan penggunaan *vending machine* tiket KRL dalam pembelian tiket perjalanan kereta api yang berada pada ruang lingkup (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) Jabodetabek, dimana hal tersebut dilakukan guna untuk mengurangi antrian pembelian tiket yang menggunakan loket. Meskipun penggunaan dari *vending machine* itu sendiri sebelum sepenuhnya efektif.
- c. Program pembelian tiket menggunakan *vending machine* ini diadakan dengan tujuan untuk memberikan layanan lebih terhadap para pengguna jasa dari *commuter line*. Agar tidak lagi terjadi antrian panjang saat pembelian tiket KRL.
- d. Hasilnya penulis melihat bahwa kebijakan PT KAI Commuter Jabodetabek dalam program pembelian tiket melalui *vending machine* dengan melakukan sosialisasi dalam penggunaannya, sudah dapat menambah pengetahuan para pengguna KRL Commuter Line dilihat dari

hasil korelasi yaitu sebesar 0,658. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi penggunaan *vending machine* memiliki hubungan kuat dengan pengetahuan pengguna jasa *commuter line* karena interval koefisiennya terletak diantara 0,600 – 0,799.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT KAI Commuter Jabodetabek dengan judul “Hubungan sosialisasi penggunaan *vending machine* tiket Kereta Api Listrik (KRL) dengan pengetahuan pengguna jasa *commuter line*” maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Ada baiknya PT KAI Commuter Jabodetabek terus memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasanya, khususnya dalam kebijakan *vending machine* tiket KRL yang masih menyebabkan antrian hampir disetiap penggunaannya.
- b. Ada baiknya PT KAI Commuter Jabodetabek memberikan sosialisasi lebih mengenai penggunaan *vending machine* tiket KRL tersebut, hal tersebut bisa dilakukan melalui iklan televisi, pemasangan pamflet, penyebaran brosur dan juga sosialisasi melalui media sosial serta penambahan petugas dalam memberikan arahan penggunaan *vending machine* tiket KRL.
- c. Hendaknya pihak PT KAI Commuter jabodetabek menambahkan lagi jumlah *vending machine* tiket KRL yang berada di stasiun stasiun untuk mengurangi antrian panjang pembelian tiket KRL khususnya pada jam jam sibuk seperti pagi saat jam masuk kantor dan sore pada saat jam pulang kantor dimana di waktu waktu tersebut terjadi kepadatan di stasiun.
- d. Ada baiknya jika penggunaan *vending machine* secara total akan menggantikan fungsi loket selama 100% maka hal tersebut dapat dilihat kembali sudah mana tingkat pengetahuan para pengguna KRL *commuter line* dalam penggunaan *vending machine* itu sendiri, agar kenyamanan para konsumen bisa terus terjaga.