

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui persepsi dari masing-masing anggota komunitas railfans “Semboyan Satoe Community” terhadap slogan PT KAI “Anda Adalah Prioritas Kami”. Persepsi yang dibangun oleh anggota komunitas railfans secara tidak langsung menjadi indikator ketercapaian dari kinerja PT KAI yang dilihat melalui slogan “Anda Adalah Prioritas Kami”. Indikator dari persepsi tersebut dilihat dari pengelolaan budaya perusahaan yang mengutamakan integritas, profesional, keselamatan, inovasi, dan pelayanan prima.

Berbagai aspek menjadi pertimbangan tersendiri bagi komunitas Railfans dalam membangun persepsi. Pada aspek memaknai slogan seluruh komunitas Railfans yang menjadi informan peneliti mengungkapkan ketidaksetujuannya terhadap slogan “Anda Adalah Prioritas Kami”. Karena mereka menilai slogan tersebut belum tepat dalam implementasinya. Selain itu pada aspek profesionalitas, dari tujuh informan yang menjadi objek dalam penelitian ini lima diantaranya beranggapan bahwa profesionalitas PT KAI dalam hal teknis sudah baik, namun yang masih menjadi catatan yaitu pada bidang-bidang non teknis, contohnya seperti penjaga tiket yang tidak ramah, dan juga *customer service* yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Sedangkan kedua informan

lainnya tidak mempermasalahkan keprofesionalitasan kinerja PT KAI yang diukur melalui slogan “Anda Adalah Prioritas Kami”.

Pada aspek inovasi, komunitas Railfans secara keseluruhan memaknai bahwa PT KAI telah banyak melakukan inovasi dalam berbagai aspek, diantaranya pada pembaharuan gerbong kereta, dan juga teknis dalam pembelian tiket secara *online* yang dapat mempermudah penumpang. Namun, yang menjadi catatan, komunitas Railfans berpandangan bahwa PT KAI juga harus melakukan inovasi dalam fasilitas-fasilitas pendukung lainnya, seperti kursi, ac, lampu dan juga kamar mandi.

Komunitas Railfans dalam memaknai aspek keselamatan PT KAI telah maksimal dalam memberikan tanggung jawab. Keselamatan dalam hal ini masing-masing anggota komunitas Railfans merasa yakin dalam menggunakan kereta api sebagai transportasi utama. Aspek pendukung keselamatan lainnya juga dilihat dari alat-alat serta atribut penunjang keselamatan yang telah disediakan oleh PT KAI. Kemudian juga komunitas Railfans merasa aman dalam menggunakan kereta api karena saat ini sudah menurunnya kasus terjadinya kecelakaan kereta api yang sebelumnya sering terjadi, namun saat sudah mulai berkurang dan telah berhasil diatasi oleh pihak PT KAI dalam meminimalisir terjadinya kecelakaan kereta api.

Terakhir pada aspek pelayanan, secara garis besar masing-masing anggota komunitas Railfans berpersepsi bahwa PT KAI belum berada pada tingkat

optimal dalam pelayanannya. Masih menjadi catatan penting bagi masing-masing anggota komunitas Railfans terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT KAI, pertama dalam hal pelayanan di dalam kereta. Masing-masing anggota komunitas menyayangkan keputusan manajemen PT KAI yang menghapuskan sistem *customer service* yang berada di dalam kereta. Padahal menurut mereka dengan adanya *customer service* berada di dalam kereta, akan memudahkan penumpang dalam berkomunikasi terkait pelayanan. Kedua, pelayanan personal PT KAI dalam hal *ticketing* dan *customer service* dinilai masih belum memuaskan. Anggota Railfans beranggapan masih banyak karyawan PT KAI, khususnya dalam bidang *ticketing* dan juga *customer service* yang kurang memberikan pelayanan yang ramah terhadap pengguna kereta api yang membutuhkan informasi.

Adapun persepsi yang dibangun oleh masing-masing anggota komunitas tersebut ditentukan oleh beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dari masing-masing anggota komunitas Railfans dalam mempersepsikan slogan PT KAI tersebut terdiri dari faktor fungsional (personal) dan faktor struktural (situasional). Faktor fungsional menyangkut pada faktor pribadi seseorang terkait pada faktor kebutuhan, suasana emosional dan latar belakang budaya, yang ada pada masing-masing informan. Kemudian faktor dari struktural terkait pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhinya seperti faktor pengaruh kelompok.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran-saran yang peneliti berikan yang nantinya sebagai bahan masukan untuk :

### a) PT KAI Daop 6 Yogyakarta.

1. PT KAI harus melakukan peningkatan pada pengawasan manajemen dan manajerial terkait kinerja yang lebih jelas dan terarah kepada seluruh karyawan agar masing-masing dari karyawan lebih memahami atas tugas yang sesuai dengan keahliannya.
2. PT KAI harus segera mungkin melakukan perbaikan atas evaluasi yang ada terkait lebih diperhatikannya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan seperti lebih memperhatikan pelayanan di dalam kereta, karena pada saat di dalam kereta itulah saatnya penumpang dilayani secara maksimal terkait pelayanan. Kemudian terkait fasilitas yang ada seharusnya pihak PT KAI lebih memperhatikan dalam hal perawatannya sebagai bentuk peremajaan fasilitas yang ada.

### b) Penelitian Selanjutnya

1. Dapat mengembangkan faktor-faktor selain persepsi yang menyangkut pada kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode kuantitatif.