

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir penelitian ini penulis akan memaparkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil temuan penelitian. Secara umum penulis menyimpulkan bahwa implementasi layanan pesan tiket kereta api dan taksi hanya dalam satu aplikasi pada KAI Access mampu membantu penumpang dalam menyiapkan transportasi lanjutan dengan rasa aman dan nyaman. Untuk segi ide atau gagasan pada implementasi layanannya pada aplikasi KAI Access sudah bagus terutama pada tampilan visual yang menarik dan konten informasi pada saat booking, pembayaran hingga e-ticketing diterima jelas serta mudah melakukan navigasi (*sort, entry data, searching*).

Untuk segi saluran komunikasi belum maksimal dalam mengenalkan layanan pesan tiket kereta api dan taksi hanya dalam satu aplikasi, karena informasi tidak merata sampai kepada seluruh pengguna aplikasi KAI Access. Terbukti dari hasil wawancara ia baru mengetahui bahwa KAI Access memiliki layanan E-moda setelah 1 tahunan layanan tersebut diluncurkan, sedangkan yang lainnya tidak mengetahui padahal ia sudah memiliki aplikasi KAI Access sejak lama. Divisi humas memiliki peran yang penting dalam memperkenalkan inovasi layanan baik dalam lingkungan internal maupun eksternal karena humas mampu menjalin hubungan yang harmonis baik internal organisasi maupun eksternal sebagai publik sasaran dan humas juga sebagai penopang aktivitas utama organisasi dalam mencapai tujuan bersama dengan mewujudkan komunikasi dua arah untuk mengatur arus informasi, publikasi dari organisasi ke publik

5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan pesan tiket kereta api dan taksi hanya dalam satu aplikasi pada KAI Access belum diketahui banyak pengguna KAI Access. Sehingga diperlukan aksi lebih atau menambah saluran komunikasi untuk memperkenalkan layanan ini kepada penumpang kereta api.

Dalam penerapannya layanan pesan taksi pada aplikasi KAI Access berada di dalam fitur pembelian tiket kereta api sehingga sulit diketahui oleh pengguna KAI Access karena keberadaannya yang di dalam. Seharusnya fitur e-moda transportasi ditampilkan di beranda atau bagian luar aplikasi KAI Access.

Saran lainnya adalah KAI Access mengikuti aplikasi layanan perjalanan lainnya seperti sering diadakannya diskon dan terdapat fitur pembayaran *paylater*. Khusus untuk layanan taksi sebaiknya disamakan seperti layanan pada aplikasi My Bluebird seperti:

- 1) Penumpang dapat berkomunikasi dengan driver melalui aplikasi
- 2) Penumpang tidak mengetahui nama driver dan nomor polisi dari armada yang akan jemput
- 3) Dapat menjadikan tujuan menjadi alamat favorit sehingga penumpang tidak perlu input lagi jika ingin ke tempat tujuan berulang kali
- 4) Terdapat fitur pengecekan posisi driver atau *maps*

