

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan masalah tindak keamanan yang sering terjadi oleh perempuan ketika menggunakan *Commuter Line* rute Bogor – Jakarta sehingga masih diperlukan peningkatan dalam kualitas pelayanannya, yang kemudian penulis rumuskan menjadi Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor-Jakarta Terhadap keamanan Dalam Perspektif Penumpang Wanita, melalui teori Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman (1990) dengan lima dimensi. Maka berdasarkan eksplorasi penulis terkait kualitas pelayanan *Commuter Line* rute Bogor – Jakarta terhadap keamanan penumpang Wanita sudah terbilang baik.

Argumentasinya adalah pada dimensi *Tangibles* (Fasilitas) sistem keamanan *Commuter Line* menunjukkan bahwa telah mencapai standar yang baik, dengan fasilitas keamanan yang memadai dan terintegrasi. Selain itu, pada dimensi *Reliability* (Konsistensi Pelayanan Keamanan) menunjukkan keterkaitan yang erat dan terstruktur dalam aspek konsistensi penerapan protokol standar keamanan,

Argumen selanjutnya adalah pada dimensi *Responsiveness* (Kecepatan Tanggap Terhadap Kebutuhan Keamanan) bahwa pelayanan keamanan *Commuter Line* telah menunjukkan komitmen terhadap teori Parasuraman, sistem yang ada telah memungkinkan kecepatan respons, kemudahan akses ke layanan, dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa.

Selain itu, pada dimensi *Assurance* (Kemampuan Menjaminan Rasa Aman), bahwa pelayanan *Commuter Line* telah menunjukkan upaya serius dalam menjamin keamanan penumpang wanita, namun dalam dimensi ini masih terdapat kurang kepuasan oleh pengguna wanita sehingga masih diperlukan peningkatan, terutama dalam hal ketersediaan petugas keamanan dan pengelolaan kepadatan penumpang.

Terakhir, pada dimensi *Empathy* (Perhatian Khusus Pada Penumpang Wanita) PT KCI telah menunjukkan empati dengan sistem pelaporan dengan

menyediakan berbagai saluran pelaporan yang mudah diakses dan merespons laporan dengan cepat untuk memenuhi preferensi digital penumpang.

Dengan demikian kualitas pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta terhadap keamanan penumpang wanita masih belum bisa dikatakan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan pada keamanan dalam kondisi kepadatan penumpang di dalam kereta, yang dimana pengguna masih belum bisa menanamkan rasa aman dalam diri mereka meskipun pihak KAI Commuter memiliki fasilitas yang memadai. Hal tersebut dikarenakan karena kurangnya aparatur keamanan dalam gerbong kereta dan tentunya terkait kondisi padatnya penumpang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kekurangan yang telah disebutkan diatas, maka penulis memberikan rekomendasi yaitu Pihak KAI Commuter untuk selalu menambahkan petugas keamanan dalam melakukan pengawalan di dalam kereta, menambahkan armada guna mengurangi kepadatan penumpang di dalam kereta yang dimana hal tersebut dibuktikan masih kurangnya rasa kepuasan penumpang dalam merasakan keamanan. Hal ini bermaksud agar kualitas pelayanan pada *Commuter Line* bisa ditingkatkan lebih baik lagi untuk menciptakan rasa aman bagi pengguna *Commuter Line* .

