

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap masalah pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Strategi PT. KAI Commuter Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line sudah terbilang baik. Hal tersebut dapat terlihat pada tabel hasil observasi penelitian.

Argumentasinya adalah pada indikator *Purpose* (Tujuan) strategi PT. KAI Commuter bertujuan untuk menyiapkan prasarana yang mengacu pada standar pelayanan minimum, sebagai operator KRL PT. KAI Commuter sudah menyediakan prasarana bagi pengguna prioritas dan memaksimalkan pelayanan kepada penumpang, agar penumpang prioritas terfasilitasi oleh fasilitas yang tersedia. Selanjutnya, pada indikator *Environments* (Lingkungan) fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah dikelola dengan baik. PT. KAI Commuter telah menyediakan kursi prioritas, guiding block, dan juga kursi roda untuk penumpang prioritas sesuai dengan kebutuhannya dan sesuai standar pelayanan minimum yang diberikan kementerian perhubungan.

Argumen selanjutnya pada indikator *Directions* (Pengarahan) sudah terkoordinasi dengan baik. PT. KAI Commuter melakukan pelatihan khusus kepada *frontliner* dalam melayani pengguna berkebutuhan khusus sesuai dengan SOP perusahaan yang berlaku setiap harinya. Selanjutnya indikator *Action* (Tindakan) KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah

berjalan dengan baik. KAI Commuter sudah bertindak sesuai dengan SOP yang berlaku dan KAI Commuter memiliki penilaian pada unit pelayanan setiap 3 bulan, 6, bulan atau 12 bulan untuk melakukan evaluasi. Terakhir pada indikator *Learning* (Belajar) masih terdapat kekurangan dalam melayani pengguna prioritas karena kebutuhan yang berbeda-beda yang membuat petugas kesulitan memahami maksud dari pengguna disabilitas seperti tunawicara. KAI commuter selalu mengevaluasi kekurangan yang ada. Alasannya karena KAI Commuter perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi dan pelayanan paling utama yaitu kepada penumpang. Untuk pembelajarannya KAI Commuter selalu mengevaluasi ketika ada kekurangan dalam pelayanannya dan menindaklanjuti kritik dan saran yang diterima untuk perbaikan kedepannya.

Pada strategi PT. KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus tidak bisa dikatakan maksimal. Karena masih terdapat kekurangan pada indikator *Learning* (Belajar), dalam melayani pengguna prioritas karena kebutuhan yang berbeda-beda membuat petugas kesulitan memahami maksud dari pengguna disabilitas seperti tunawicara. Kekurangan lain juga terdapat pada pelatihan khusus yang diberikan kepada koordinator petugas. Berdasarkan keberhasilan yang dijumpai penulis bahwa keberhasilan yang telah dijabarkan pada latar belakang terbukti melalui hasil eksplorasi yang dilakukan oleh penulis. Strategi KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus sudah sangat baik. Hal ini berdasarkan standar pelayanan minimum dari kementerian perhubungan yang sudah dilakukan oleh PT. KAI Commuter sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna KRL. Penumpang KRL

sudah merasakan pelayanan dan terfasilitasi dengan baik saat menggunakan moda transportasi ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan kekurangan sebagaimana diatas, maka penulis memberikan saran yaitu:

1. KAI Commuter agar bisa membekali petugas atau *frontliner* mendapat pelatihan untuk melayani pengguna KRL khususnya pengguna prioritas.
2. Kesigapan petugas dalam melayani penumpang juga perlu ditingkatkan lagi agar pengguna merasa nyaman dan aman saat menggunakan moda transportasi KRL Commuter Line.

5.2.2 Saran Teoritis

Bagi peneliti diharapkan dapat lebih menggali informasi terkait penelitian dan menjadi acuan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang strategi bagi pengguna berkebutuhan khusus KRL *commuter line* dan dapat acuan selanjutnya untuk para pembaca