

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan secara umum mengenai keunggulan dan kelemahan KAI Access dibandingkan Traveloka, keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta prioritas strategi aplikasi KAI Access. Adapun beberapa kesimpulan tersebut diantaranya:

1. Keunggulan KAI *Access* adalah dalam aspek, tampilan yang lebih simpel dan menarik, kemudahan dalam melakukan *reschedule* dan pembatalan pemesanan, harga dan nominal yang sesuai, kecepatan dalam *update* ketersediaan lokasi dan kursi, kejujuran dalam melakukan penawaran, dan keamanan informasi pribadi pengguna, dan keamanan informasi keuangan pengguna. Kelemahannya, diantaranya dalam aspek, petunjuk pada aplikasi yang kurang jelas, kesulitan dalam melakukan pemesanan, kurang banyak/beragamnya metode pembayaran, kurang beragamnya penawaran lain selain tiket kereta api, kecepatan loading pada aplikasi masih terkesan lambat, terdapatnya *bug/ error* pada aplikasi, sering terjadinya *hang/ kegagalan* sistem pada aplikasi, dan ketidak tersediaan layanan *customer service* yang bekerja.
2. Adapun urutan aspek kualitas yang diinginkan pelanggan dari skor tertinggi ke skor terendah adalah:
 - a. Informasi pribadi pengguna tidak disebarluaskan.
 - b. Kejujuran dalam memberikan penawaran
 - c. Harga dan nominal pemesanan sesuai dengan yang ditawarkan aplikasi.
 - d. Tersedianya banyak pilihan metode pembayaran.
 - e. Mudah untuk melakukan penukaran tiket.
 - f. Update ketersediaan lokasi bekerja secara real time.
 - g. Informasi keuangan dan kartu kredit pengguna tidak disebarluaskan.
 - h. Update ketersediaan kursi bekerja secara real time.
 - i. Petunjuk pada aplikasi jelas dan mudah dimengerti.
 - j. Mudah untuk melakukan pemesanan.
 - k. Tidak adanya *bug/ error* dalam mengakses aplikasi.

- l. Mudah untuk melakukan reschedule dan pembatalan pemesanan.
 - m. Kecepatan loading dalam menjalankan aplikasi cepat
 - n. Jarang hang/ terjadinya kegagalan sistem pada aplikasi.
 - o. Tersedianya customer service/ pelayanan pelanggan pada aplikasi.
 - p. Tampilan pada aplikasi simpel dan menarik.
 - q. Tersedia penawaran lain selain tiket untuk kenyamanan dan kemudahan konsumen.
3. Prioritas strategi/ karakteristik KAI Access mulai dari prioritas tertinggi ke terendah, yaitu:
- a. Aplikasi bekerja sesuai dengan peraturan pemerintah merupakan prioritas utama, karena memiliki keterkaitan yang kuat terhadap aspek kualitas, informasi pribadi, keuangan dan kartu kredit pengguna tidak disebarluaskan, juga aspek kejujuran dalam memberikan penawaran.
 - b. Prioritas kedua adalah sistem bekerja secara *real time*. Sistem bekerja secara *real time* memiliki keterkaitan yang kuat dengan aspek kualitas, kecepatan *loading* dalam menjalankan aplikasi cepat, *update* ketersediaan lokasi dan kursi yang bekerja secara *real time*. Kemudian berkaitan sedang dengan, jarang *hang*/ terjadinya kegagalan sistem pada aplikasi. Lalu berkaitan lemah dengan, harga dan nominal pemesanan sesuai dengan yang ditawarkan aplikasi.
 - c. Server database informasi pribadi pengguna dijaga secara handal, merupakan prioritas ketiga, dengan berkaitan kuat terhadap aspek kualitas, informasi pribadi, keuangan dan kartu kredit pengguna tidak disebarluaskan.
 - d. *Update* fitur layanan baik dari segi tampilan (user interface) maupun pengalaman pengguna (user experience) merupakan prioritas keempat, dengan *update* fitur layanan yang berkaitan kuat dengan tersedianya *customer service*/ pelayanan pelanggan pada aplikasi. Lalu berkaitan sedang dengan, mudah untuk melakukan pemesanan, *reschedule* juga pembatalan pemesanan, mudah untuk melakukan penukaran tiket, tersedianya penawaran lain selain tiket, harga dan nominal pemesanan sesuai dengan yang ditawarkan aplikasi. Kemudian berkaitan lemah

dengan, tidak adanya *bug/error* dalam menjalankan aplikasi, dan jarang *hang/* kegagalan sistem pada aplikasi. Selanjutnya, memperbaiki tampilan memiliki keterkaitan kuat dengan tampilan pada aplikasi simpel dan menarik. Juga berkaitan sedang dengan, petunjuk pada aplikasi jelas dan mudah dimengerti, mudah untuk melakukan pemesanan, *reschedule* juga pembatalan. Kemudian berkaitan lemah dengan mudah untuk melakukan penukaran tiket.

- e. Bekerja sama dengan berbagai mitra pendukung dalam memberikan layanan menjadi prioritas kelima, hal itu disebabkan dengan berkaitan secara kuat dengan aspek kualitas, tersedianya banyak metode pembayaran, dan tersedianya penawaran lain selain tiket.
- f. Prioritas keenam adalah Maintenance server sekaligus juga dengan Maintenance jaringan, kedua strategi/ karakteristik tersebut memiliki keterkaitan yang kuat dengan kecepatan *loading* dalam menjalankan aplikasi cepat, jarang *hang/* terjadinya kegagalan sistem pada aplikasi. Juga berkaitan sedang dengan, *update* ketersediaan lokasi dan kursi bekerja secara *real time*. Kemudian berkaitan lemah dengan tidak adanya *bug/error* pada aplikasi.
- g. Memiliki fitur Chat with Loko merupakan prioritas ketujuh, dengan memiliki keterkaitan yang kuat terhadap tersedianya *customer service/* pelayanan pelanggan. Juga berkaitan sedang dengan petunjuk pada aplikasi jelas dan mudah dimengerti.
- h. Layanan informasi terhubung secara real time merupakan prioritas kedelapan, karena berkaitan kuat dengan tersedianya *customer service/* pelayanan pelanggan. Juga berkaitan lemah dengan dengan petunjuk pada aplikasi jelas dan mudah dimengerti.

5.2 Implikasi

Gambaran kualitas layanan elektronik yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi pemesanan tiket kereta api online meliputi *efficiency* (kemudahan), *fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi/ keamanan).

Dalam penelitian ini, menurut data hasil penerapan metode *quality function deployment*, KAI Access memiliki kualitas layanan elektronik yang cukup baik, dengan nilai tertinggi didapatkan pada aspek keamanan aplikasi, selanjutnya kemudahan, kemudian pemenuhan kebutuhan, lalu yang terakhir adalah ketersediaan sistem.

Implikasi akhir dari penelitian ini adalah, sebagai salah satu sumber referensi dalam meningkatkan kualitas layanan elektronik pada aplikasi pemesanan tiket kereta api online dengan metode *quality function deployment* juga sebagai gambaran dalam kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna aplikasi pemesanan tiket kereta api online. Kemudian juga dapat dijadikan sebagai referensi PT. KAI (Persero) guna meningkatkan kualitas layanan elektronik aplikasi KAI Access, sehingga dapat berkembang menjadi aplikasi pemesanan tiket online yang lebih baik lagi.

5.3 Rekomendasi

Setelah dilakukannya penelitian di atas, dapat diberikan beberapa rekomendasi:

1. Adapun rekomendasi terhadap perusahaan, diantaranya:
 - a. Melakukan *update* fitur layanan baik dari segi tampilan (user interface) maupun pengalaman pengguna (user experience).
 - b. Meningkatkan kehandalan sistemnya, meliputi *maintenance* secara berkala baik dalam segi kecepatan dalam menggunakan aplikasi, juga meminimalisir terjadinya *error* maupun terdapatnya *bug* pada aplikasi.
 - c. Bekerja sama dengan mitra lain guna menunjang kebutuhan pengguna, seperti halnya mitra dalam segi keuangan sehingga dapat memperbanyak metode pembayaran saat bertransaksi, juga mitra pendukung kebutuhan penunjang lainnya.

- d. Menyediakan layanan *customer service* 24 jam, guna memberikan kemudahan untuk melakukan pengaduan maupun memberikan kritik dan saran.
2. Kemudian peneliti merekomendasikan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melaksanakan penelitian dengan mengkaji faktor-faktor lain yang meningkatkan kualitas layanan yang tidak peneliti sertakan, juga dapat melanjutkannya ke tahap selanjutnya setelah *house of quality*, yaitu tahap *part deployment* dan seterusnya.