

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian tentang efektivitas pelaksanaan DAMRI Apps pada Perum DAMRI Purwokerto yang dianalisis menggunakan ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program sesuai dengan yang dikemukakan oleh Budiani (2007), belum berjalan efektif sebagai media transaksi pembelian tiket pelanggan DAMRI Purwokerto dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut:

##### 1) Ketepatan Sasaran Program

Pada sub aspek ketepatan kelompok sasaran diketahui penggunaan aplikasi ini dipertuntukan bagi pelanggan yang telah mengunduh DAMRI Apps di gadgetnya. Akan tetapi mayoritas pelanggan di Perum DAMRI Purwokerto adalah kelompok menengah ke bawah serta dalam rentang usia 30 hingga 50 tahun. Tidak semua pelanggan selalu menggunakan aplikasi ini sehingga hanya pada kondisi tertentu mereka merasa butuh menggunakan DAMRI Apps.

##### 2) Sosialisasi Program

Pelaksanaan sosialisasi di Perum DAMRI Purwokerto diterapkan melalui sosial media sesuai dengan instruksi direksi DAMRI. Keberadaan sarana dan prasarana pendukung DAMRI Apps diantaranya standing banner dan komputer untuk memvalidasi pelanggan yang berangkat di Purwokerto. Dengan pola sosialisasi

seperti ini ditemukan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui DAMRI Apps.

### 3) Tujuan Program

Berdasarkan hasil penelitian, aspek tujuan program diterapkannya DAMRI Apps di Perum DAMRI Purwokerto adalah langkah pengenalan transformasi digital untuk bisa bersaing di era digitalisasi. Tujuan aplikasi ini adalah membuat efektivitas dan efisiensi pelanggan dalam memesan tiket serta memudahkan manajemen dalam pengelolaan data pelanggan dan pendapatan.

### 4) Pemantauan Program

Berdasarkan hasil penelitian belum ditemukannya proses pemantauan program secara langsung oleh Perum DAMRI kepada pengguna aplikasi tersebut, dimana masukan pengguna membantu pada pengembangan fitur dan perbaikan *bug* ketika mengakses DAMRI Apps. Proses pemantuan yang ditemukan adalah review pendapatan melalui DAMRI Apps yang kemudian dilaporkan. Belum adanya target yang ditetapkan oleh Perum DAMRI Purwokerto terhadap seberapa banyak pertumbuhan pengguna sehingga aspek pemantauan program belum berjalan efektif.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran dan masukan baik secara internal dan eksternal terhadap pelaksanaan aplikasi ini oleh Perum DAMRI maupun untuk penelitian

berikutnya khususnya yang berkaitan dengan penerapan aplikasi berbasis *e-ticketing*. Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan:

- 1) Menegaskan tujuan dan standar operasional yang diterapkan pelaksanaannya di tiap cabang sehingga memiliki landasan yang kuat untuk dilaksanakan dengan baik oleh manajemen di Perum DAMRI Purwokerto maupun cabang lainnya.
- 2) Meningkatkan *branding* sosialisasi program agar lebih banyak menjangkit masyarakat yang tertarik akan penggunaan pemesanan tiket berbasis digital. Perum DAMRI Purwokerto hendaknya tetap mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat agar penumpang merasa tertarik untuk menginstal dan memesan melalui DAMRI Apps
- 3) Konsisten memberikan pelayanan prima bisa melalui *rewarding* kepada pelanggan yang sering menggunakan bus DAMRI.
- 4) Diperlukannya pemantauan program kepada pengguna secara langsung melalui pengembangan fitur dan pembenahan *bug* dalam DAMRI Apps mulai dari sistem pembayaran, pemilihan *seat*, *reschedule*, dan fitur lain yang membuat *user* menjadi nyaman, aman serta menggunakannya secara berkelanjutan.