

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas layanan aplikasi Access by KAI oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Studi Kasus di Stasiun Purwokerto dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi KAI Access pada pelanggan kereta api di Stasiun Purwokerto, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan aplikasi Access by KAI oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Pada aspek *reliability*, aplikasi Access by KAI secara umum dianggap konsisten dalam kinerjanya, meskipun terkadang mengalami penurunan kinerja saat lonjakan penggunaan, terutama pada saat-saat tertentu seperti masa liburan. Aplikasi Access by KAI menghadapi beberapa permasalahan terkait stabilitas server dan masalah teknis, seperti penurunan kinerja saat lonjakan penggunaan atau masalah dalam proses login. Kompatibilitas sistem juga menjadi tantangan, terutama untuk pengguna dengan perangkat yang tidak sesuai dengan persyaratan aplikasi Access by KAI.
- 2) Pada aspek *ease of use*, penggunaan aplikasi Access by KAI dianggap mudah oleh sebagian besar pengguna, dengan proses registrasi yang sederhana dan navigasi yang intuitif. Selain itu, pada aplikasi Access by KAI menyediakan opsi untuk mengubah bahasa antarmuka, yang memungkinkan pengguna

memilih bahasa yang mereka pahami dengan baik. Namun, pada aspek ini perlu ada peningkatan layanan karena masih kurangnya fasilitas di stasiun agar semua kalangan dapat mengakses aplikasi Access by KAI walaupun dengan bantuan pegawai

- 3) Pada aspek *trust*, para peengguna aplikasi Access by KAI percaya bahwa data mereka aman dalam aplikasi, dengan adanya mekanisme keamanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 4) Pada aspek *content and appearance of information*, aplikasi Access by KAI memiliki tampilan yang menarik dan fungsional, serta menyediakan beragam fitur yang lengkap dan berguna bagi pengguna. Selain itu, pada aplikasi Access by KAI juga menyediakan informasi yang jelas mengenai sistem reduksi dan diskon, memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan penawaran yang tersedia.
- 5) Pada aspek *citizen support*, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan dukungan yang baik kepada pengguna dalam menangani masalah, baik melalui pusat bantuan dalam aplikasi maupun layanan *call center*.
- 6) Pada aspek *functionality of the interaction environment*, masih perlu perbaikan karena masih belum terdapat wadah bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran terhadap aplikasi Access by KAI, padahal dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat bagian yang sangat empiris karena dianggap sebagai kepercayaan pengguna pada aplikasi dimasa yang akan datang.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai Kualitas Layanan Aplikasi Access by KAI di Stasiun Purwokerto, implikasi yang dapat dilakukan adalah :

- 1) Perlu adanya perbaikan sistem pada aplikasi Access by KAI dengan menambahkan jaringan yang lebih besar, karena beberapa pengguna mengalami kendala seperti aplikasi *down* saat digunakan untuk memesan tiket kereta atau terjadi kegagalan saat proses pembayaran. PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu bekerja sama dengan perusahaan yang kualitasnya sudah teruji untuk menangani kendala tersebut dan agar aplikasi KAI Access dapat digunakan secara optimal oleh pelanggan.
- 2) PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menambahkan fitur kritik dan saran dalam aplikasi Access by KAI agar pelanggan bisa memberikan kritik dan sarannya sebagai kepercayaan pengguna pada aplikasi dimasa yang akan datang.
- 3) Dalam aspek *trust*, keamanan data pengguna merupakan hal yang sangat penting. Meskipun pengguna merasa percaya terhadap keamanan data mereka, namun PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu terus meningkatkan keamanan sistem dan memberikan edukasi kepada pengguna tentang pentingnya menjaga keamanan data pribadi mereka.

- 4) PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menambahkan fasilitas tambahan untuk mengakses aplikasi Access by KAI di stasiun dan menyediakan petugas untuk membantu agar semua kalangan bisa menggunakan layanan aplikasi Access by KAI.
- 5) Aplikasi Access by KAI harus dikembangkan secara lebih luas dengan mempromosikannya pada sosial media agar eksistensi aplikasi Access by KAI tidak kalah dengan aplikasi pemesanan tiket lainnya.

