

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa

5.1.1. Perencanaan (planning)

Perencanaan di PT. KAI mencerminkan profesionalisme dalam bekerja.

Dengan selalu menyusun strategi dan memunculkan inovasi-inovasi baru yang bagus dan mampu memuaskan penumpang, PT. KAI berusaha totalitas untuk memberikan layanan dan hasil yang memenuhi ekspektasi penumpang serta memelihara reputasi sebagai perusahaan yang andal dan berkualitas tinggi. Salah satunya melalui aplikasi *access by KAI*.

5.1.2. Pengorganisasian (organizing)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 5 Purwokerto menggunakan jenis struktur organisasi fungsional, yang mana setiap jabatan dibagi atas pekerjaan dan fungsinya masing-masing. Pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dari seorang pimpinan atas hingga pimpinan di bawahnya. Pimpinan teratas atau kedudukan tertinggi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 5 Purwokerto adalah *Vice President*.

5.1.3. Pengarahan (commanding)

Fungsi pengarahan ditujukan untuk memberi petunjuk dan arahan yang tepat pada SDM atau pegawai sebuah organisasi agar seluruh tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat. Pada pPT. KAI DAOP 5 Purwokerto ini sudah memenuhi aspek utama dari fungsi pengarahan yaitu Kepemimpinan

(Leadership), Komunikasi (Communication), Motivasi (Motivation), Supervisi (Supervision), dan Koordinasi (Coordination).

5.1.4. Pengoordinasian (commanding)

Pengoordinasian yang terjadi dibagi menjadi 2 yaitu secara vertikal dan horizontal. Pada PT. KAI DAOP 5 Purwokerto pengoordinasian ini sudah berjalan dengan baik. Selain itu pengoordinasian juga terjalin secara formal dan informal. Pengoordinasian formal yang terjadi biasanya pengoordinasian yang sudah biasa atau rutin dijalankan sedangkan pengoordinasian informal terjadi karena ada suatu kejadian genting atau mendadak yang mengharuskan karyawan harus segera melakukan komunikasi.

5.1.5. Pengendalian (controlling)

PT. KAI memiliki cara untuk mengawasi karyawannya yaitu melalui tes *Key Performance Indicator* yang dilakukan 6 bulan sekali. Tes ini berguna untuk memantau kinerja karyawannya.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai Manajemen Pelayanan menggunakan pada PT. KAI, implikasi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Secara umum, PT. KAI sudah menjalankan teori fungsi manajemen dengan baik pesan peneliti untuk terus meningkatkan kinerja dan inovasi karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan penumpang.
2. Nilai positif yang diberikan masyarakat pada hasil kinerja PT. KAI harus terus dijaga dengan baik

3. Hubungan internal antar karyawan sudah baik terus dijaga agar bisa berkerja sama dengan maksimal.
4. Pengevaluasian hasil kinerja karyawan perlu ditingkatkan lagi untuk menjaga kualitas pelayanan.
5. Selain itu perlu mengembangkan program yang mendukung peningkatan manajemen pelayanan.

