

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai keberhasilan pelayanan komunikasi tatap muka *Customer service Mobile* kepada penumpang Stasiun Purwokerto pada momen Nataru, dapat disimpulkan bahwa:

1. PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah mengambil langkah inovatif untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Dalam rangka menyambut Natal dan Tahun Baru, KAI menghadirkan layanan *Customer service Mobile* yang bertujuan untuk memberikan informasi dan mendukung kebutuhan penumpang, baik yang sudah berpengalaman maupun yang baru. Adanya pelayanan tambahan ini, KAI dapat merawat hubungan baik dengan penumpang lama sambil menarik minat penumpang baru, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan.
2. CSM merupakan upaya yang telah dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) dengan menghadirkan *Customer service Mobile* tentunya terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh *Customer service Mobile*. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan pengetahuan penumpang mengenai fasilitas yang disediakan oleh PT KAI di Stasiun Purwokerto. Hal ini tidak hanya dialami oleh penumpang yang berusia lanjut, tetapi juga oleh mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Keterbatasan pengetahuan mengenai fasilitas yang disediakan oleh PT KAI di Stasiun Purwokerto tidak memandang usia lanjut maupun buta teknologi. Kendala lain yang ada pada pelaksanaan Momen Nataru dengan adanya keterbatasan jumlah personil, sehingga CSM pada waktu sibuk harus dapat membagi fokus terhadap beberapa penumpang untuk penyampaian informasi.

3. Pelayanan tatap muka yang dilakukan oleh *Customer service Mobile* dalam teori *coordinated management of meaning* mencerminkan *identity* dalam penerimaan pesan oleh penumpang. Teori ini menekankan bahwa komunikasi bukan hanya tentang isi pesan, tetapi juga mengenai cara penyampaian dan konteks interaksi. Melalui pendekatan ini, *Customer service Mobile* dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan penumpang, karena mereka mampu menyampaikan pesan dengan cara yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan penumpang. Hal ini sangat penting dalam menciptakan makna yang positif bagi penumpang selama proses komunikasi.
4. Secara keseluruhan, pelayanan tatap muka oleh *Customer service Mobile* dikatakan berhasil dalam momen Nataru untuk membantu penumpang dalam pemberian informasi dan edukasi. Keberhasilan ini terlihat dari adanya kepuasan dari layanan tatap muka yang diberikan CSM kepada penumpang. Dengan demikian, pelayanan ini tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai jembatan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap PT KAI. Melalui upaya ini, KAI menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama periode liburan yang padat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Keberhasilan Pelayanan Komunikasi Tatap Muka *Customer Service Mobile* Kepada Penumpang Stasiun Purwokerto, peneliti dapat merekomendasikan saran yaitu:

1. Memberikan edukasi penggunaan fasilitas kepada penumpang. Edukasi dapat diberikan dengan adanya langkah-langkah penggunaan mesin CIC yang tertera didekat mesin CIC maupun dengan flyre atau *QR code*. Penting bagi PT Kereta Api Indonesia (KAI) untuk memberikan petunjuk yang jelas mengenai penggunaan mesin CIC dan informasi seputar fasilitas yang ada di Stasiun Purwokerto. Edukasi ini sangat diperlukan agar semua penumpang, tanpa memandang usia atau tingkat pemahaman teknologi, dapat memanfaatkan layanan dengan optimal. Dengan meningkatkan

pemahaman tentang fasilitas yang tersedia, diharapkan dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Adanya kepuasan terhadap pelayanan tatap muka yang dirasakan penumpang, namun terdapat rasa kelelahan pada waktu sibuk, dimana jumlah penumpang yang menggunakan kereta api berjumlah lebih banyak dari waktu lainnya yang dirasakan oleh CSM. Adanya hal ini, diperlukan penambahan jumlah personil *Customer service Mobile* menimbang terjadinya peningkatan jumlah penumpang pada *peak season* dimana tiap penumpang yang ada membutuhkan informasi seputar perjalanan yang akan dilakukan.

