

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Simpulan Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di deskripsikan dan dipaparkan di atas maka penelitian, maka penulis mendapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan Bus Trans Batam sudah berjalan dengan baik. Meskipun belum mendapat hasil yang sesuai seperti yang diharapkan karena masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi di lapangan namun hal ini tidak terlalu menjadi masalah yang membuat proses inovasi tidak lancar. Ada beberapa kerumitan dan adanya kesulitan, melihat perkembangan kota Batam yang dinamis saat ini dari titik penjemputan yang tidak *update* secara maksimal. Tempat pemberhentian atau bus stop yang menyatakan bahwa titik tersebut sudah tidak eksis lagi dan titik tersebut sudah tidak nyaman untuk pelanggan menunggu.
2. Adanya tekanan dan hambatan perlu melakukan pendekatan secara langsung melalui petugas yang memiliki peran untuk melayani pelanggan dititik yang banyak aktivitas pengguna jasa ini.
3. Bahwa tidak ada penghargaan dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai. Tujuan utamanya adalah untuk pengguna jasa. Tidak ada yang dianggap istimewa kepada anggota, karena sudah menjadi tugas untuk membuat inovasi baru sehingga pelanggan bisa semakin bertambah. Kepuasan pelanggan adalah prioritas.
4. Tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima Tidak rumit. Karena aplikasi sudah dibuat dengan memunculkan menu-menu

dengan lebih mudah dilihat dari pembelian tiket, halte terdekat, informasi bus dan rute tetapi ada juga yang menyanggah. Ada beberapa kerumitan dan adanya kesulitan, melihat perkembangan kota Batam yang dinamis saat ini dari titik penjemputan yang tidak *update* secara maksimal. Tempat pemberhentian atau bus stop yang menyatakan bahwa titik tersebut sudah tidak eksis lagi dan titik tersebut sudah tidak nyaman untuk pelanggan menunggu.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas tentang Inovasi Pelayanan Bus Trans Batam maka peneliti menyarankan :

1. Dinas Perhubungan diharapkan lebih dapat memberi dukungan secara maksimal dalam Inovasi Pelayanan Bus trans batam dalam aplikasi yang disebut SIP TB.
2. Dinas Perhubungan diharapkan lebih inovasi lagi dalam melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat supaya mereka juga ingin naik Bus Trans Batam.
3. Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam diharapkan bisa di *download* pada *handphone* Ios.
4. Bisa menggunakan kartu dalam pembayaran non-tunai bagi kaum lanjut usia.