

BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* menggunakan LinkAja terdiri dari Keuntungan Relatif (*relative advantage*), inovasi ini mempunyai keunggulan yaitu hanya menggunakan *handphone* dalam melakukan transaksi pembayaran tiket dan mempermudah masyarakat yang lupa dan tidak membawa kartu. Kesesuain (*compability*) yaitu inovasi ini tidak membuat inovasi sebelumnya menggunakan kartu hilang begitu saja, KAI *Commuter* lebih menambahkan pilihan *e-ticketing* kepada masyarakat dapat memilih pelayanan tiket yang disediakan. Kerumitan (*complexity*) bahwa inovasi ini cukup mudah dan tingkat kerumitannya tidak menjadi permasalahan yang begitu penting. Kemungkinan dicoba (*triability*) inovasi ini telah diuji dan terbukti mempunyai keunggulan dan Kemudahan diamati (*observability*), inovasi pelayanan pembayaran ini dapat diamati oleh masyarakat, terutama kepada masyarakat yang paham tentang teknologi. Pada inovasi ini walaupun masih sering terjadi kendala-kendala tetapi masyarakat cukup puas dengan adanya inovasi ini karena memudahkan dalam menggunakan *Commuterline*.

1.2 Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang di anggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Adapun rekomendasi yang penulis sajikan terbagi menjadi dua bagian yakni, pertama rekomendasi yang bersifat akademik dan rekomendasi yang bersifat praktis, sebagai berikut:

1.2.1 Rekomendasi Akademik

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai penambahan referensi keilmuan Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam kajian Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta *Commuterline* Menggunakan Aplikasi LinkAja Pada PT KAI *Commuter*.
2. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama serta peneliti lain dapat mengadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan teori-teori dan metodologi yang berbeda guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
3. Untuk mahasiswa Universitas Islam “45” Bekasi agar menjadi sebuah pembelajaran ilmu mengenai Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta *Commuterline* Menggunakan Aplikasi LinkAja.

4. Bagi Universitas Islam “45” Bekasi dengan hasil penelitian ini semoga menghasilkan sebuah Ilmu Administrasi Negara yang dapat bermanfaat untuk orang banyak terutama untuk mahasiswa/i dan para dosen agar dapat melaksanakan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya khususnya terkait dengan penerapan Inovasi Pelayanan Pembayaran *ETicketing* Menggunakan LinkAja.

1.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan beberapa rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan bisa bermanfaat bagi instansi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu dikembangkan lagi sosialisasi kepada masyarakat agar dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT KAI *Commuter*.
2. Untuk LinkAja, terutama saat pembaruan sistem aplikasi untuk melakukannya di waktu-waktu masyarakat istirahat seperti malam hari karena banyak masyarakat yang masih mengeluhkan tentang sistem pembaruan aplikasi di jam-jam saat melakukan aktivitas.