

PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ELECTRONIC TICKETING KEPADA PENUMPANG KERETA COMMUTER LINE DI STASIUN RANGKASBITUNG

Makmun¹, Ishardinata Trimulya Kusuma Wijaya²
makmun@dsn.moestopo.ac.id

Abstract

In early 2014, Rangkasbitung Station underwent modernization with the construction of electrification of the line which would later travel on the Commuter Line from Tanah Abang to Rangkasbitung Station. The operation of the Commuter Line is to serve the public using mass transportation services to support the acceleration of national development. The reason Rangkasbitung Station is now one of the stations providing Commuter Line transportation services is to see from history that Rangkasbitung Station is one of the busiest stations in the Jakarta Operational Area 1 area as well as the only major station in Banten Province. The activities of the people of Banten up to thousands of passengers using trains that work in Jakarta. Therefore, the operation of the Commuter Line is highly expected by the public as users of rail transportation services. Starting from April 1, 2017, the operation of the Rangkasbitung-Tanah abang Commuter Line can be enjoyed by the local community. By replacing the train mode of transportation at Rangkasbitung Station, the ticket payment system service has also changed to electronic tickets. Or commonly referred to as E-tickets, such as Guaranteed Daily Tickets (THB), Multi Trip Cards (KMT) and Bank Prepaid Cards (Flazz, E-Money and so on). Therefore, transportation services are a form of public service provided by the government for the community. All types of transportation are required to provide excellent service to their customers. The quality of service has a major influence on passengers; therefore, PT KAI has increased service renewal in accordance with the objectives set out in the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train which discusses ticketing services in stations.

Keywords: system implementation, payment system, electronic ticket, commuter line

Abstrak

Pada awal tahun 2014 Stasiun Rangkasbitung mengalami modernisasi dengan dibangunnya elektrifikasi jalur yang nantinya perjalanan Commuter Line dari Tanah Abang sampai Stasiun Rangkasbitung. Pengoperasian Commuter Line tersebut untuk melayani masyarakat pengguna jasa angkutan massal guna mendukung percepatan pembangunan nasional. Alasan Stasiun Rangkasbitung kini menjadi salah satu stasiun penyedia jasa pelayanan angkutan Commuter Line adalah melihat dari sejarah bahwa Stasiun Rangkasbitung merupakan salah satu stasiun yang ramai di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta sekaligus satu-satunya stasiun besar di Provinsi Banten. Aktivitas masyarakat Banten hingga ribuan penumpang menggunakan kereta api yang bekerja di Jakarta. Karena itu, pengoperasian Commuter Line sangat diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan kereta api. Dimulai Sejak 1 April 2017 Pengoperasian Commuter Line Rute Rangkasbitung-Tanah abang dapat dinikmati oleh masyarakat setempat. Dengan menggantikan moda transportasi kereta api di Stasiun Rangkasbitung tersebut pelayanan sistem pembayaran tiket nya pun berganti menjadi elektronik tiket. Atau biasa di sebut sebagai E-tiket, seperti Tiket Harian Berjamin (THB), Kartu Multi Trip (KMT) dan Kartu Prabayar Bank (Flazz, E-Money dan sebagainya). Maka dari itu Pelayanan transportasi merupakan salah suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Semua jenis transportasi wajib memberikan layanan yang prima kepada konsumennya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap penumpang maka dari itu PT KAI meningkatkan pembaruan layanan sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang membahas tentang pelayanan tiket di dalam Stasiun.

Kata Kunci: penerapan system, sistem pembayaran, elektronik tiket, commuter line

PENDAHULUAN

Di masa era globalisasi ini perubahan banyak terjadi dalam dunia transportasi umum di Indonesia, masyarakat telah banyak mengalami perkembangan dalam kehidupannya. Kini masyarakat mulai memasuki era informasi. Perkembangan globalisasi informasi yang didukung oleh kemajuan teknologi kini telah mengubah aspek-aspek tradisional masyarakat. Sehingga adanya hal tersebut tentu akan mempermudah masyarakat dalam menjalani kehidupannya. Salah satu hasil dari kemajuan teknologi adalah dihasilkannya komputer sebagai alat bantu manusia dalam melakukan pekerjaan.

Berbicara tentang transportasi, salah satu transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat yakni kereta api. Kereta api merupakan transportasi publik yang dimiliki oleh pemerintah yang dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Kereta api adalah salah satu alat transportasi darat yang terdapat diberbagai kota di Indonesia. Diantara alat transportasi darat umum lainnya, kereta api dapat menampung penumpang dengan jumlah yang cukup banyak. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antar-negara. Perkembangan teknologi kereta api diberbagai negara maju sudah semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dari jenis kereta api yang digunakan, fasilitas-fasilitas yang terdapat pada stasiun kereta api, kemudahan penumpang dalam membeli tiket, kenyamanan dan keamanan penumpang selama dalam perjalanan. Kereta api salah satu industri yang menjadi transportasi saat ini melakukan berbagai inovasi baru untuk meningkatkan

pelayanan dengan mengembangkan fasilitas penunjang perkeretaapian. Berbagai fasilitas yang dikembangkan PT KAI diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan guna menjadi solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks dan juga memenuhi harapan masyarakat yang tinggal di Wilayah Daerah Operasional I Jakarta (DAOP 1 Jakarta).

Pelayanan transportasi merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Semua jenis transportasi wajib memberikan layanan yang prima kepada konsumennya. Sebagai moda transportasi darat kereta api menjadi salah satu pilihan untuk masyarakat dalam menempuh perjalanan darat tanpa hambatan. Berbicara tentang pelayanan kereta api, kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap penumpang maka dari itu PT KAI meningkatkan pembaruan layanan sebagai abdi terhadap negara maupun masyarakat. Sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Pasal 3 yang mengatur pelayanan minimum di Stasiun Kereta Api dan Sejalan pula dengan Misi PT KAI yaitu 4 pilar utama tentang Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan dan Kenyamanan. Maka PT KAI berusaha untuk memberikan layanan dengan membuat inovasi yaitu menerapkan sistem pembayaran yang mencoba memudahkan calon penumpang untuk membeli tiket Commuter Line dan membangun stasiun-stasiun yang memang membutuhkan kereta Commuter Line sebagai akomodasi masyarakat untuk kegiatan sehari-hari.

Dengan misi tersebut, PT KCI anak perusahaan PT KAI pada awal

tahun 2014 Stasiun Rangkasbitung mengalami modernisasi dengan dibangunnya elektrifikasi jalur yang nantinya perjalanan Commuter Line dari Tanah Abang bisa sampai Stasiun Rangkasbitung. Pengoperasian Commuter Line tersebut untuk melayani masyarakat pengguna jasa angkutan massal guna mendukung percepatan pembangunan nasional. Saat ini, aktivitas masyarakat Banten hingga ribuan penumpang menggunakan kereta api yang bekerja di Jakarta. Karena itu, pengoperasian Commuter Line sangat diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan kereta api. Stasiun Rangkasbitung juga satu satunya stasiun besar di daerah Banten, dibandingkan dengan Merak, Cilegon, dan Serang. Masyarakat Rangkasbitung, maupun di luar Rangkasbitung seperti masyarakat daerah Serang, Cilegon dan merak sering menggunakan jasa transportasi di stasiun ini. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api di stasiun tersebut dapat mengacu terhadap penyedia pelayanan yang diberikan kepada penumpang agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Alasan Stasiun Rangkasbitung kini menjadi salah satu stasiun penyedia jasa pelayanan angkutan Commuter Line adalah melihat dari sejarah bahwa Stasiun Rangkasbitung merupakan salah satu stasiun yang ramai di wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta sekaligus satu-satunya stasiun besar di Provinsi Banten lebih tepatnya di Rangkas Bitung, Lebak, Banten yang dibangun pada tahun 1901. Kini stasiun ini juga terdapat Dipo Lokomotif yang menyimpan gerbong Kereta Api Lokal. Selain itu, di Sebelah timur stasiun Rangkasbitung terdapat Dipo Lokomotif yang digunakan untuk menyimpan dan melakukan pemeriksaan Lokomotif yang akan berdinias. Dulu masyarakat jika

ingin pergi ke Jakarta menggunakan moda Kereta Api Lokal yang tersedia di Stasiun Rangkasbitung, Seperti KA Langsam (Rute Merak-Angke PP), KA Kalimaya Eksekutif (Rute Merak-Tanah Abang PP), dan KA Rangkas Jaya (Rute Rangkasbitung – Tanah Abanag PP).

Dimulai lah Sejak 1 April 2017 Pengoperasian Commuter Line Rute Rangkasbitung-Tanah abang dapat dinikmati oleh masyarakat setempat. menggantikan Kereta Api Lokal yang dari Merak sampai Tanah Abang. Jika Masyarakat Merak, Cilegon, dan Serang yg ingin pergi ke Jakarta, tidak perlu khawatir karena PT KAI menggantikan KA Lokal tersebut dengan rute yang lebih pendek, yaitu menjadi KA Lokal Rute Merak-Rangkasbitung. Dan dilanjutkan dengan menggunakan Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung untuk menuju Jakarta. Selanjutnya PT KCI mengembangkan sistem *e-ticketing* atau *Commet* (Commuter Electronic Ticketing) dalam rangka penunjang untuk menggunakan dan meningkatkan pelayanan Commuter Line. PT KCI sendiri mengadopsi dari teknologi *e-ticketing* yang sudah ada di negara lain, seperti Singapura, Hongkong, dan Thailand. *E-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan fomulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas.

Alasan diberlakukannya sistem pembayaran *e-ticketing* atau *Commet* karenanya adanya sistem tarif progresif. Sistem ini menggunakan hitungan jumlah stasiun yang dilewati sebagai dasar perhitungan tarif tiap penumpang. Contoh dari *Commet* ini adalah Tiket Harian Berjamin (THB), yaitu Penghitungan tarif sesuai dengan skema tarif perjalanan single trip, tetapi

penumpang diharuskan untuk membayar uang jaminan untuk THB. Uang jaminan dapat diambil kembali di stasiun hingga jangka waktu maksimal 7 hari atau ditukarkan kembali dengan THB baru dengan membayar tarif untuk perjalanan selanjutnya. Karena penerapan tiket single trip mengakibatkan banyaknya kejadian tiket perjalanan single trip hilang.

Kartu Multi Trip (KMT). Selain tiket harian berjaminan, penumpang dapat menggunakan Kartu *Multi Trip* (KMT) berteknologi FeliCa. Kartu Multi Trip adalah kartu Prabayar isi ulang yang dapat digunakan penumpang sebagai tiket Commuter Line dengan ketentuan saldo minimum. Kartu tersebut hanya bisa digunakan untuk naik Commuter Line saja dan dapat di isi ulang di seluruh stasiun Commuter Line di Jabodetabek; dan Kartu Prabayar Bank, Cara penggunaan kartu tersebut sama halnya dengan cara penggunaan Kartu Multi Trip, akan tetapi keempat kartu tersebut tidak dapat dibeli dan diisi ulang di seluruh stasiun KRL di Jabodetabek, melainkan di merchant-merchant terkait, seperti Indomaret, 7-Eleven, dan seluruh halte bus Transjakarta (tunai). Pengisian dapat dilakukan secara tunai maupun dengan kartu ATM bank terkait.

Hasil layanan ini bisa dinikmati oleh masyarakat sekarang dalam menggunakan Commuter Line di Stasiun Rangkas Bitung. Saat ini Commuter Line yang dioperasikan oleh PT KCI melayani rute Jatinegara – Bogor, Jakarta Kota – Bogor, Jakarta Kota – Cikarang, Jakarta Kota – Tanjung Priok, Jakarta Kota – Kampung Bandan, Duri – Tangerang dan yang terbaru rute Tanah Abang – Rangkas Bitung. Dengan menggantikan moda transportasi kereta di Stasiun Rangkasbitung tersebut, belum tentu Commuter Line menjadi primadona masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Penerapan Sistem

pembayaran dalam Commuter Line diharapkan memudahkan masyarakat dalam berpergian menggunakan Commuter Line. Misal fasilitas-fasilitas penunjang untuk *Commet* (Commuter Electronic Ticketing) ini harus dimaksimalkan. Karena kita tahu bahwa Stasiun Rangkasbitung salah satu sebagai Stasiun yang berada di Banten melayani Commuter Line Menuju Jakarta. Proses pembelian tiket elektronik memerlukan proses pendataan, yang mana penumpang ditanya dulu, "Turun stasiun mana?" Setelah menjawab stasiun tujuan, petugas loket melakukan input data ke komputer, beberapa detik kemudian keluar tiket elektronik secara otomatis. Kemudian dengan penumpang yang menggunakan Commuter Line sudah selesai dalam perjalanan dan turun di Stasiun Rangkasbitung, mereka harus menukarkan tiket THB agar mendapatkan uang jaminan kembali yang telah kita berikan dalam pembelian tiket awal THB. Ditambah dengan migrasi penumpang dari KA Lokal Merak-Rangkasbitung yang ingin menggunakan Commuter Line ke Jakarta. Proses bisa tambah lama kalau komputerisasi error kemudian petugas mengalihkan ke loket sebelahnya. Lalu apasaja Fasilitas-fasilitas penunjang untuk kebutuhan Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung ini.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sinambela Dkk

mengatakan bahwa pelayanan publik adalah Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (2010:128). Dalam Kamus Bahasa Indonesia (2016), istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar (2016:14) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut: Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang; Meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut The Liang (2016:15), pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Secara terperinci, pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2016), yaitu: Aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam bahasa Inggris istilah

pelayanan adalah “service”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. A.S Moenir (2016:15) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. A.S Moenir A. (2016:15) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

A.S Moenir A. (2016:15) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain. Denhardt dan Denhardt (2018:32) menegaskan bahwa public servants do not deliver customer service; the deliver democracy. Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel.

Menurut mereka hal ini karena: Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan

publik adalah merupakan landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Nilai-nilai tersebut diugemi dan memberi energy kepada pegawai pemerintah / pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara adil, merata dan bertanggungjawab (Islamy,2007). Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jarring-hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya. Dari semua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Manajemen Transportasi

Pengertian Transportasi Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin. Transportasi menciptakan dan meningkatkan tingkat aksesibilitas (degree of accessibility) dari potensi-potensi sumber alam dan luasnya pasar. Sumber alam yang semula tidak termanfaatkan akan mudah terjangkau dan kemudian dapat diolah. Transportasi juga menjangkau pasar agar dapat tercipta sekaligus, pasar internal (lebih banyak yang dijual dalam batas luas dasar yang sama) dan pasar eksternal (terbukanya pasar yang baru dilokasi yang lain. Transportasi Menurut Morlok (2015:13) mengatakan Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian

permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain.

Manajemen transportasi adalah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian transportasi atau unit dalam organisasi industri atau perdagangan dan jasa lain (Manufacturing Business and Service) untuk memindahkan atau mengangkut barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya secara efektif dan efisien. (2008:29) Manajemen transportasi merupakan pengelolaan terhadap kegiatan untuk pergerakan suatu produk ataupun jasa dari suatu lokasi ke lokasi lain dimana pergerakan tersebut biasanya membentuk atau menghasilkan suatu jaringan. Pada kebanyakan produk, peran jaringan distribusi transportasi sangatlah vital. Jaringan distribusi dan transportasi ini memungkinkan produk pindah dari lokasi dimana mereka diproduksi ke lokasi konsumen atau pemakai yang sering kali dibatasi oleh jarak yang sangat jauh. (2015:34)

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah, (2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (service quality). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (2017:4) yaitu:

Kehandalan (Relability), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;

Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik;

Keyakinan atau jaminan (Assurance), yaitu adanya kepatian, pengetahuan, kesopanan santunan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko;

Kepedulian atau empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen;

Penampilan atau bukti fisik (Tangible), yaitu kemampuan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan umum adalah:

Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah kualitatif dengan menekankan kajian deskriptif yang bertujuan untuk memahami, mengungkapkan dan

menjelaskan berbagai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan digunakan pada penelitian dengan objek yang bersifat alamiah dan digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam kemudian dirangkum menjadi kesimpulan deskriptif (Sugiyono 2014:9). Penelitian kualitatif menurut Sugiyono memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci

- Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka

- Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*

- Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif

- Penelitian kualitatif lebih menekankan makna

Jadi yang akan dihasilkan dalam penelitian ini adalah bentuk kata, kalimat, untuk mengeksplorasi bagaimana kondisi faktual yang terjadi dengan mendalami masalah Penerapan Sistem Pembayaran Elektronik Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung.

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Dalam metode kualitatif yang dimaksudkan dengan data adalah segala informasi baik lisan maupun tulis, bahkan bisa berupa gambar atau foto, yang berkontribusi untuk menjawab masalah penelitian sebagaimana dinyatakan di dalam rumusan masalah atau fokus penelitian. Penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan yang bersifat umum yang disertai saran-saran sebagai masukan bagi peneliti terhadap objek penelitiannya sehingga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya bagi calon pengguna

dan pelanggan moda transportasi kereta api.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan mengulas tentang bagaimana hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di PT Kereta Commuter Line, tepatnya di stasiun Juanda, Jln. Ir.H. Djuanda I, RT08/01, Pasar Baru, Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, peneliti telah melakukan wawancara langsung dengan *Assistant Manager Community & Event* Humas PT KCI yang bernama Bapak Nanda Suwandhana pada tanggal 20 bulan Desember tahun 2019 pukul 14:00 WIB. Hasil wawancara terkait mengenai implementasi sistem pembayaran E-ticketing bagi penumpang kereta commuter line di stasiun Rangkasbitung yang saat ini PT KCI sebagai perusahaannya. Beberapa aspek yang dibahas seperti alasan kenapa stasiun Rangkasbitung menjadi penyedia jasa kereta commuter line, lalu E-ticketing sebagai tiket utama dalam menggunakan kereta commuter line, dan fasilitas yang disediakan dalam rangka kelancaran penerapan sistem E-ticketing.

1. Penerapan Sistem E-Ticketing kereta Commuter Line

a. Pengertian Elektronik tiket kereta commuter line :

Pada bagian ini peneliti bertanya kepada *Assistant Manager Community & Event* Humas PT KCI mengenai penjelasan tentang elektronik tiket kereta commuter line, jadi mengenai tentang elektronik tiket ini sebagai alat pembayaran untuk menaiki transportasi kereta commuter line. Namun kemudian diadakannya elektronik untuk memudahkan penumpang dalam perjalanan, jika penumpang menggunakan tiket kertas kemungkinan besar tiket itu pun akan hilang, karena bentuknya kecil. Selanjutnya memudahkan dalam

menghitung biaya yang akan dikeluarkan oleh penumpang. Karena tiket ini menggunakan sistem progresif. yaitu perhitungan dari stasiun A ke stasiun B dengan jarak per kilometer.”

b. Pengertian dan Perbedaan THB, KMT dan Kartu Prabayar Bank:

Peneliti bertanya kepada *Assistant Manager Community & Event* Humas PT KCI tentang pengertian dan perbedaan antara THB, KMT dan Kartu Prabayar Bank, kemudian pihak humas menjawab : “Kalau yang namanya THB, THB itu adalah Tiket Harian Berjamin. Lalu KMT itu Kartu Multi Trip itu adalah produk asli kita sebagai alat transaksi untuk pembelian tiket. Tapi kalau untuk kartu prabayar bank itu kerjasama dengan pihak bank. THB adalah tiket harian berjamin jadi dia hanya tiket untuk sekali atau PP (pulang pergi). Sedangkan kalau multi trip itu adalah penumpang bisa mendeposit jadi bisa dipakai kapan saja jurusannya ke mana saja itu bisa jadi itu tidak terpaku dengan pembelian awal. Kalau THB pembelian awal asal dan tujuan sesuai. kalau dengan KMT atau kartu multi trip itu bisa ke manapun dengan biaya yang sudah ditentukan gitu. Bedanya seperti itu.”

c. Prosedur Pembelian atau pengisian tiketnya :

Peneliti mempertanyakan mengenai prosedur pembelian atau pengisian tiket THB, KMT dan Kartu Prabayar Bank, *Assistant Manager Community & Event*. Cara pengisian atau pembelian THB itu hanya sesuai dengan relasi, ingin relasi dari stasiun mana ke stasiun apa. Atau bisa yang namanya thb PP jadi pulang pergi misalnya dari stasiun A ke stasiun B lalu kembali dari stasiun B ke stasiun A itu bisa sekali pembelian jadi tinggal membeli satu kartu. Kalau untuk single trip yang misal cuma sampe dari A ke B aja yaa cuman bayar dari stasiun A ke B. Untuk KMT itu hanya pengisian saldo

pengisian saldo jadinya dia bisa digunakan untuk relasi ke manapun tanggal berapa pun tidak ada patokan waktu atau jarak atau tujuan relasi. Kalau Prabayar konsepnya sama kayak KMT tapi itu milik Bank.

2. Fasilitas untuk elektronik tiket kereta commuter line di setiap stasiun:

a. Fasilitas yang mengacu kepada undang-undang atau peraturan

Peneliti menanyakan tentang fasilitas penunjangnya di setiap stasiun untuk elektronik tiket, untuk di stasiunnya itu jelas ada peraturan SPM atau standar pelayanan minimum diatur sudah ditentukan sama pemerintah khususnya kementerian perhubungan, namanya undang-undang nomor 63 tahun 2019 terkait SPM standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Di situ ada yang namanya standar-standar fasilitas dan pelayanan yang harus diberikan kepada penumpang. Kalau misalkan kita bisa lihat gambarnya, ada ruang tunggu nya, loketnya tersedia ada berapa, segala macam di pelayanan seperti apa itu udah diatur semua. Itulah patokan kita untuk memberikan batas minimal. Jadi ya kita tidak hanya batas minimal, pasti kita lebih. Tapi minimalnya ada batasannya gitu, ada tolak ukurnya.

b. Pengadaan Mesin untuk pembelian atau pengisian elektronik tiket

Peneliti menanyakan kenapa adanya mesin atau disebut C-VIM dalam pengoperasian pembelian elektronik tiket kereta commuter line. Pengoperasiannya dilakukan langsung oleh penumpang sendiri, jadi sebenarnya karena loket itu ada penghalang kaca kadang mengurangi human error atau kesalahan penumpang ataupun petugas sendiri karena misalnya salah dengar cilejit sama Citayam yang mirip-mirip gitu kan biar tidak salah. Kalau secara

mesin kan sudah ada sistem pada peta jadinya penumpang sendiri tahu dia bisa sendiri pergi ke mana. Terus untuk biasanya mempercepat kalau ke tempat antrian juga karena kadang-kadang yang di mesin itu mereka udah tahu saya mau naik dari stasiun ini mau kesini, terkadang di loket karena petugas banyak juga yang penumpang yang nanya. Maksudnya menanyakan lebih jadi memang itu pelayan kita misalnya kalau mau ke dari stasiun Bogor ke Depok berapa duit jadi banyak nanya antriannya jadi ngulur-ngulur waktu pelayanan. Mesin ini emang ada petugasnya tetap ada tapi misalnya petugasnya itu 5 mesin 1 petugas itu memang tidak diatur di SPM tersebut. Namun pengaturannya itu lokasi maksudnya lokasi ini ditempatkan di yang terlihat jelas sama penumpang atau orang.

3. Stasiun Rangkasbitung menjadi penyedia jasa kereta commuter line:

Perintah atau tugas khususnya dari kementerian perhubungan untuk mengelektifikasi jalur di sekitaran Jabodetabek dan wilayah lain sekitar Jabodetabek. Nah dengan proses elektrifikasi itu menjadikan sarana itu sarana keretanya berubah menjadi kereta commuter line. Dan kita pun ditugaskan oleh PT KAI nya juga untuk sebagai operatornya. Kenapa harus sampai Rangkas yaitu mungkin perkembangan rencana jangka panjangnya pemerintah pokoknya kalau bisa wilayah lain sekitar Jabodetabek itu elektrifikasi semua jalur perkeretaapian nya. Karena mengingat karakteristik listrik KRL itu dia mempunyai kecepatan 0 sampai 60 km per jam itu cepat, jadi kalau pakai lokomotif agak lama kalau listrik dia dari 0 sampai 60 KM itu cuman butuh beberapa detik. Salah satunya kan contohnya elektrifikasi dari pertama itu dari Serpong ke Parung panjang terus berkembang lagi ke Maja berkembang

lagi sampai Rangkas dan Sama yg ke arah Cikarang dari Bekasi sampai ke Cikarang.

Hasil wawancara mengenai beberapa aspek yang berkaitan dengan kereta commuter line dan sistem pembayaran elektronik tiket kereta commuter line

SIMPULAN

Dari Hasil penelitian dan wawancara peneliti dalam Implementasi Penerapan Sistem Pembayaran Elektronik Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung, mengambil kesimpulan seperti yang diuraikan berikut ini :

1. Penerapan Sistem Pembayaran Elektronik Tiket sebagai alat pembayaran untuk menaiki transportasi Kereta Commuter Line. Namun kemudian diadakannya elektronik tiket untuk memudahkan penumpang dalam perjalanan, jika penumpang menggunakan tiket kertas kemungkinan besar tiket itu pun akan hilang, karena bentuknya kecil. Selanjutnya memudahkan dalam menghitung biaya yang akan dikeluarkan oleh penumpang. Karena tiket ini menggunakan sistem progresif. yaitu perhitungan dari stasiun A ke stasiun B dengan jarak per kilometer

2. Standar Pelayanan Minimum yang harus diberikan kepada penumpang sesuai dengan Undang-undang No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yaitu Layanan Penjualan Tiket tentang Penjualan dan Penukaran Tiket dengan Indikator : Ketersediaan, Jumlah, Kecepatan Pelayanan.

- Ketersediaan : Tersedia loket tiket dan/atau *Vending Machine* serta papan informasi cara pembelian dan *top-up*.

- Jumlah : Tidak disebut dalam Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019

yang telah diterapkan sampai saat ini di stasiun rangkasbitung dengan fasilitas-fasilitas nya sesuai dengan Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

- Kecepatan Pelayanan : Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi.

3. Sarana dan Prasarana penunjang E-Ticketing Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung sesuai dengan Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

a. Dalam penerapan sistem pembayaran elektronik tiket yang diberikan oleh pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Rangkasbitung mengenai fasilitas loket tiket, baik loket biasa maupun mesin C-VIM petugas tetap selalu sedia ditempat dalam rangka melayani calon penumpang kereta commuter line di stasiun rangkasbitung.
b. Gerbang *Gate in* dan *Gate Out* tersedia 7 Unit dan diawasi oleh Petugas di Tempat.

c. Mengenai tiket yang disediakan oleh pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Rangkasbitung adalah Tiket Harian Berjamin (THB), Kartu Multi Trip (KMT) dan Karut Prabaya Bank. Penumpang commuter line menggunakan jenis-jenis tiket tersebut sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Seperti di hari kerja, kebanyakan mereka menggunakan tiket Kartu Prabayar Bank untuk kegiatannya sehari-hari. Namun disini terlihat bahwa Kartu Multi Trip atau KMT jarang digunakan oleh penumpang kereta commuter line di stasiun rangkasbitung.

4. Dari hasil penelitian dari wawancara semua responden yaitu pengguna jasa kereta commuter line di stasiun

rangkasbitung sudah merasakan sistem pembayaran elektronik tiket yang cukup baik. Ini terlihat dari 4 responden yang peneliti wawancarai, walaupun masih ada aspek-aspek pada sistem elektronik tiket yang lainnya dirasa masih kurang, antara lain : mengenai pembelian tiket kartu Tiket Harian Berjamin (THB); 2 responden dari 4 responden yang telah diwawancarai, mereka mengeluh terkadang harus mengantri panjang karena mungkin fasilitas loket tersebut masih dirasa kurang dan juga tiket THB ini harus ditukarkan kembali karena ada nilai uang jaminannya dalam kartu tersebut yaitu sebesar 10 ribu. Lalu 1 responden dari 4 responden mengeluh terkait dengan pengisian saldo untuk Kartu Prabayar Bank (Flazz, E-money dan lain-lain) karena tidak tersedia di

stasiun rangkasbitung ini. dan 1 responden dari 4 responden yang diwawancarai, mempermasalahkan tentang mesin C-VIM yang kadang tidak berfungsi baik. Yang artinya respon masyarakat terhadap penerapan sistem pembayaran elektronik tiket yang diterapkan oleh PT Kereta Commuter Indonesia ini cukup diterima, karena menurut masyarakat dengan adanya elektronik tiket ini seperti misalkan ketika menggunakan kartu KMT dan Kartu Prabayar Bank itu tidak repot lagi untuk membeli tiket yang baru. Dengan adanya kartu tersebut dan saldo yang cukup mereka dapat melanjutkan kembali perjalanannya menggunakan commuter line tanpa harus membeli dan mengantri di loket.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

M.N.Nasution,M.S.Tr.APU (2008). *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia

Siagian, Sondang. P (2008). *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Erlangga.

Dr.Yeremias.T.Keban,SU,MURP (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Syafie, Inu Kencana (2010) . *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta : PT RINEKA CIPTA

Syafiie, Inu, Kencana. (2011). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Syafri, Wirman (2012), *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta : Erlangga

Rahmat (2013). *Filsafat Administrasi*. Bandung : Pustaka Setia.

Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Administrasi*, Jakarta : Alfabeta

Ali, Faried. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik*

Menuju Redefinisi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

M.N.Nasution,M.S.Tr.APU (2015). *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Basuki, Johanes. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok: Rajagrafindo.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Administrasi Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALfabeta

Effendi, Usman. (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Herlambang, Susatyo. (2013). *Pengantar Manajemen Cara Mudah Memahami*

- Ilmu Manajemen*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Wijaya, Toni. (2017 : Edisi 2). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual QFD dan Kano*. Jakarta : Indeks.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr. Moestopo (Beragama)
- Taufiqurokhman. (2009). *Mengenal Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama)
- Taufiqurokhman. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang : UMJ PRESS
- Hasibuan, P.S Malayu., (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Askara
- Johanes, B. (2018). *Administrasi Publik Teoritis dan Empiris*. Depok : Rajagrafindo
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktis)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Jurnal**
- Suprobo, Yok. & Ikaputra. 2015. "Pengembangan Bangunan Stasiun Untuk Meningkatkan Pendapatan Non-Operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Stasiun Bogor)." Vol.17, No.03. Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada.
- Alhabsyi, Fadhel Abdullah., & Astuti, Endang Siti. 2018. "Kesuksesan Implementasi E-Ticketing (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang Business To Customer di Stasiun Kota Malang)." Vol.63, No.01. Jurnal Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Administrasi Univerasitas Brawijaya.
- Nissak, Khoirun., Suryono, Agus., & Wachid, Abdul. 2013. "Efektivitas Pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk." Vol.01, No.03. Jurnal Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Oktaviani, Dinar Rizki., & Lituhayu, Dyah. 2017. "Implementasi Kebijakan Tranpostasi Umum di Kota Semarang (Studi Kasus Perum DAMRI)." Vol.06, No.03. Jurnal Of Public Policy and Management Review. Fakultasi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Hermaniawati, Novialita., & Listyani, Refiti Handini. 2015. "Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-Ticketing) Oleh Pengguna Kereta Api di Surabaya." Vol.03, No.03. Jurnal Paradigma. Fakultas Ilmu Sosial UNY.
- Al Rasyid, Rio Bagus Firmansyah. 2015. "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Peayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)." Vol.03, No.02. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAIR.
- Zulkifli, Fattah., & Syahputra. 2016. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi Pada PT. KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota)." Vol.03, No.02. Jurnal E-Proceeding of Management. Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Saidah, Deslida. 2017. "Kualtas Pelayanan Commuter Line." Vol.04, No.02. Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik. Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti.

Surniandari, Artika., dan Haryani. 2017. *“Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta.”* Vol.25, No.01. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan. Akademi Manajemen Informatika dan Komputer BSI Bandung dan Jakarta.

Widiastuti, Andriana. 2016. *“Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Untuk Pembayaran Transportasi Umum di Jabodetabek: Studi Kasus Pengguna Electronic Ticketing Transjakarta dan Commuter Line.”* Vol.04, No.02.

Jurnal Ilmiah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Dokumen

Dephub (1997) dalam buku Departemen Perhubungan Badan Penyelidikan dan Pelatihan, dengan judul *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Transportasi”*.

Peraturan Menteri Perhubungan (No.PM 9 Tahun 2011) Tentang *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*

Peraturan Menteri Perhubungan (No.PM 63 Tahun 2019) Tentang *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*