

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN *E-TICKETING*
KERETA *COMMUTERLINE* MENGGUNAKAN APLIKASI
LINKAJA PADA PT KAI *COMMUTER***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

Meliana Diah Puspita

41183522180037

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45"

BEKASI

2022

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meliana Diah Puspita
NPM : 41183522180037
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta
Commuterline Menggunakan Aplikasi LinkAja Pada PT
KAI *Commuter*

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik di Universitas Islam 45 Bekasi maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yang mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat mendalam dalam catatan penelitian.
 - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian dalam bentuk data maupun katakata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar Pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 29 November 2022



Meliana Diah Puspita
NPM: 41183522180037

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Pelayanan Pembayaran E-Ticketing Kereta Commuterline
Menggunakan Aplikasi LinkAja Pada PT KAI Commuter

Penyusun : Meliana Diah Puspita

NPM : 41183522180037

Bekasi, 29 November 2022

Menyetujui:

Pembimbing



(Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI



Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta *Commuterline* Menggunakan
Aplikasi LinkAja Pada PT KAI *Commuter*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MELIANA DIAH PUSPITA

41183522180037

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 29 November 2022

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Bekasi

Pada Tanggal : 29 November 2022

Dewan Penguji :

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si.

2. Adi Susila, Drs., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya di dunia dan di akhirat kelak, aamiin. Adapun skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta *Commuterline* Menggunakan Aplikasi LinkAja Pada PT KAI *Commuter*”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menempuh syarat tugas akhir sebagai mahasiswa guna mendapat gelar Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi.

Penelitian ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan, bantuan, arahan dan dukungan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini yang berbahagia, tidak lupa Penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kasih sayang dan kemudahan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

2. Bapak Rahmat Nuryono S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta motivasi agar penelitian ini dapat selesai pada tepat waktu.
3. Ibu Dila Novita, S. Sos., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45 Bekasi.
4. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.
5. Semua Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi yang senantiasa memberikan ilmu dan pelajaran yang bermanfaat saat perkuliahan.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.
7. Pihak PT KAI *Commuter* yaitu Ibu Ervinawati Novitasari (*Non Pasengers and Bussines Development PT KAI Commuter*) yang sangat membantu dalam penelitian ini.
8. Pihak PT KAI *Commuter* yaitu Bapak Hafidz Saputra (Humas Keterbukaan Informasi Publik PT KAI *Commuter*) yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT KAI *Commuter*.
9. Kepada para informan masyarakat yang telah membantu dalam penelitian ini.

10. Orang tua dan keluarga yang sangat tulus selalu memberi doa, dan semangat serta memberikan dukungan baik material maupun dukungan morilnya serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.

11. Teman seperjuangan ku, rekan-rekan kelas Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas amal baik dari pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi serta memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh

Bekasi, 29 November 2022

Meliana Diah Puspita

MOTTO HIDUP

“Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tak disangka-sangka” (QS. At-Talaq: 2-3).

“Tuhanmu tiada meninggalkan kamu dan tiada (pula) benci kepadamu” (QS. Ad-Dhuha: 3)

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan kepada:

1. Mama yang senantiasa mendoakan kebaikan dan berjuang untuk kehidupan anak-anaknya. Terimakasih atas kasih sayang, pengorbanan, kesabaran dan semangat yang diberikan tanpa henti kepadaku.
2. Keluarga dan teman-teman yang membantu, terima kasih atas segala keikhlasannya dalam menolong.

3. Almamaterku Universitas Islam “45 Bekasi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

| | |
|-----------------------|---|
| Nama | : Meliana Diah Puspita |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Bekasi, 30 Mei 1999 |
| Jenis Kelamin | : Perempuan |
| Agama | : Islam |
| Kewarganegaraan | : Indonesia |
| Status | |
| E-mail | : Belum Menikah |
| Alamat | : <u>melianadpuspita@gmail.com</u> : Kp. Pilar Barat RT 001 RW 002, Desa Karangasih, Kec. Cikarang Utara, Kab. Bekasi |

B. Nama Orang Tua

| | |
|-----------|---|
| Nama Ayah | : Asan |
| Nama Ibu | : Yeyet Suryani |
| Alamat | : Kp Pilar Barat RT 001 RW 005, Desa Karangasih, Kec. Cikarang Utara, Kab. Bekasi |

C. Riwayat Pendidikan

| |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. TK Kemala Bhayangkari Lulus Tahun 20052. SDN Karangasih 13 Lulus Tahun 20113. SMP Negeri 5 Cikarang Utara Lulus Tahun 2014 |
|---|

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">4. SMA Negeri 1 Cikarang Utara Lulus Tahun 20175. Mahasiswa Universitas Islam '45 Bekasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Tahun 2018 |
|--|

D. Riwayat Organisasi

1. Ketua Departemen Olahraga OSIS SMA Negeri 1 Cikarang Utara Periode 15-16
2. Anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Tahun 2018

E. Sertifikat

1. Sertifikat Kompetensi Fasilitator Pemberdayaan Masyarakat
2. Sertifikat Penyelia Halal
3. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian Mahasiswa FISIP Tahun 2020
4. Sertifikat Narasumber pada Seminar Public Speaking “Stop Kekerasan Pada Perempuan” Tahun 2021

F. Pengalaman

1. Staf Admin, CV JJ Mandiri (2018 – 2019)
2. Intership di Biro SDM Kementerian PPN/Bappenas RI Tahun 2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN SKRIPSI**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meliana Diah Puspita
NPM : 41183522180037
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

**Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta *Commuterline*
Menggunakan Aplikasi LinkAja Pada PT KAI *Commuter***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam pangkalan data (database), merawat dan membulikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 29 November 2022

Yang menyatakan,

Meliana Diah Puspita

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN *E-TICKETING* KERETA
COMMUTERLINE MENGGUNAKAN APLIKASI LINKAJA PADA PT
KAI *COMMUTER***

Meliana Diah Puspita

Universitas Islam “45” Bekasi

melianadpuspita@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi informasi yang meningkat di semua aspek kehidupan membuat banyak perubahan yang dirasakan manusia. Teknologi yang canggih dan adanya internet memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan tanpa batas. Banyak perubahan yang beralih dari manual ke digital. PT KAI *Commuter* sebagai pemberi layanan transportasi kereta terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* menggunakan aplikasi LinkAja. PT KAI *Commuter* bekerjasama dengan Aplikasi LinkAja untuk memberikan pelayanan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* kereta *commuterline*, faktor penghambat serta pendukung pada inovasi pelayanan dan persepsi masyarakat sebagai pengguna Kereta *Commuterline* yang menggunakan aplikasi LinkAja sebagai sistem pembayaran *e-ticketing*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sementara perolehan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan studi pustaka. Hasil penelitian mengenai penerapan inovasi pembayaran menggunakan LinkAja sudah berjalan dengan baik dan memberikan keunggulan baik dari segi kepraktisan maupun kemudahan dalam menggunakan pelayanan. Meskipun masih belum banyak pengguna inovasi pembayaran ini dan perlu adanya sosialisasi untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui adanya inovasi pembayaran *Commuterline* menggunakan LinkAja.

Kata Kunci : *Electronic Ticketing, Commuterline, Aplikasi LinkAja*

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN *E-TICKETING* KERETA
COMMUTERLINE MENGGUNAKAN APLIKASI LINKAJA PADA PT
KAI COMMUTER**

Meliana Diah Puspita

Universitas Islam “45” Bekasi

melianadpuspita@gmail.com

ABSTRACT

Increasing information technology in all aspects of life makes many changes that are felt by humans. Sophisticated technology and the existence of the internet make it easier for humans to carry out activities without limits. Many changes have gone from manual to digital. PT KAI Commuter as a rail transportation service provider continues to innovate to improve service quality. One of them is the innovation of e-ticketing payment services using the LinkAja application. PT KAI Commuter collaborates with the LinkAja Application to provide services to users. This study aims to analyze service innovation for e-ticketing payments for commuterline trains, inhibiting and supporting factors for service innovation and public perceptions as users of Commuterline Trains who use the LinkAja application as an e-ticketing payment system. This study uses qualitative methods, while data collection uses observation techniques, in-depth interviews and literature study. The results of research regarding the implementation of payment innovations using LinkAja have gone well and provide advantages both in terms of practicality and convenience in using services. Although there are still not many users of this payment innovation and socialization is needed to ensure that the public is aware of the Commuterline payment innovation using LinkAja.

Keywords: Electronic Ticketing, Kereta Commuterline, Aplikasi LinkAja

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| PERSEMBAHAN | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | viii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4. Signifikasi Penelitian | 12 |
| 1.4.1. Signifikasi Akademik | 12 |
| 1.4.2. Signifikasi Praktis | 26 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 26 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 28 |
| 2.1 Inovasi..... | 28 |
| 2.2 Pelayanan Publik | 31 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.1 | Inovasi | 28 |
| 2.2 | Pelayanan Publik | 31 |
| 2.3 | <i>Electronic Ticketing (E-Ticketing)</i> | 34 |
| 2.4 | Aplikasi LinkAja | 35 |
| 2.5 | Persepsi Masyarakat | 38 |
| 2.6 | Kerangka Pemikiran | 41 |
| 2.7 | Asumsi Penelitian | 43 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 44 |
| 3.1 | Paradigma Penelitian | 44 |
| 3.1.1. | Paradigma Konstruktivisme..... | 44 |
| 3.2 | Metode Penelitian | 45 |
| 3.3 | Desain Penelitian | 46 |
| 3.4 | Sumber dan Teknik Perolehan Data | 47 |
| 3.4.1. | Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.4.2. | Teknik Perolehan Informan..... | 51 |
| 3.5. | Teknik Analisis Data | 52 |
| 3.6. | <i>Goodness dan Quality Criteria</i> Penelitian | 54 |
| 3.6.1 | <i>Truthworthiness</i> | 54 |
| 3.6.2. | Otentisitas (<i>Authenticity</i>)..... | 56 |
| 3.7 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 56 |
| 3.8 | Jadwal Penelitian | 57 |
| 3.9 | Keterbatasan Penelitian..... | 57 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 59 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 59 |

| | | |
|----------------------|---|-----|
| 4.1.1 | PT KAI <i>Commuter</i> | 59 |
| 4.1.1.1 | Visi dan Misi PT KAI <i>Commuter</i> | 61 |
| 4.1.1.2 | Budaya Perusahaan | 62 |
| 4.1.1.3 | Arti Logo Perusahaan | 63 |
| 4.1.2 | Aplikasi LinkAja | 64 |
| 4.1.2.1 | Visi dan Misi | 65 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 66 |
| 4.2.1 | Inovasi Pelayanan Pembayaran <i>E-Ticketing</i> Kereta <i>Commuterline</i> Menggunakan Aplikasi LinkAja | 66 |
| 4.2.2 | Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Pembayaran <i>E-Ticketing</i> Kereta <i>Commuterline</i> Menggunakan Aplikasi LinkAja | 84 |
| 4.2.3 | Persepsi Masyarakat tentang Inovasi Pelayanan Pembayaran <i>E-Ticketing</i> Kereta <i>Commuterline</i> Menggunakan Aplikasi LinkAja | 85 |
| 4.3 | Hasil Pembahasan | 88 |
| 4.3.1 | Persamaan Hasil Penelitian | 94 |
| 4.3.2 | Perbedaan Hasil Penelitian | 96 |
| BAB V PENUTUP | | 100 |
| 5.1 | Simpulan | 100 |
| 5.2 | Rekomendasi | 101 |
| 5.2.1 | Rekomendasi Akademik | 101 |
| 5.2.2 | Rekomendasi Praktis..... | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 103 |
| LAMPIRAN | | 112 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Tahun dan Jenisnya | 3 |
| Tabel 2. 1 Daftar Informan | 51 |
| Tabel 2. 2 Jadwal Penelitian | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Dompot Digital Paling Banyak Digunakan di Indonesia | 8 |
| Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi LinkAja | 9 |
| Gambar 2. 1 <i>Product</i> pada Aplikasi LinkAja | 36 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran | 41 |
| Gambar 4. 1 Budaya Perusahaan..... | 62 |
| Gambar 4. 2 Logo Perusahaan..... | 63 |
| Gambar 4. 3 Logo LinkAja | 64 |
| Gambar 4. 4 Tiket Endmodson..... | 67 |
| Gambar 4. 5 Tiket Kertas | 68 |
| Gambar 4. 6 Tiket Harian Berjaminan..... | 68 |
| Gambar 4. 7 Kartu Multitrip (KMT) | 69 |
| Gambar 4. 8 Uang Elektronik Bank..... | 70 |
| Gambar 4. 9 <i>QR Code</i> pada Aplikasi LinkAja dan Gojek | 70 |
| Gambar 4. 10 Pilihan Pembayaran Stasiun Uang Elektronik..... | 80 |
| Gambar 4. 11 Perbandingan Jumlah Transaksi Pembayaran | 81 |
| Gambar 4. 12 <i>Campaign/Promo</i> Pembayaran <i>Commuterline</i> Menggunakan LinkAja | 83 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 <i>Surat Keputusan Dekan</i> | 112 |
| Lampiran 2 <i>Surat Izin Penelitian Skripsi</i> | 113 |
| Lampiran 3 <i>Formulir Permohonan Informasi KAI Commuter</i> | 114 |
| Lampiran 4 <i>Dokumentasi Penelitian</i> | 115 |
| Lampiran 5 <i>Open Coding</i> | 116 |
| Lampiran 6 <i>Bimbingan Skripsi</i> | 127 |
| Lampiran 7 <i>Hasil Plagiarisme</i> | 128 |