

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat terus mengalami perubahan, di era globalisasi yang terjadi sekarang ada beberapa faktor yang memicu perubahan tersebut. Seperti kemajuan teknologi yang sangat pesat, internet, kepadatan penduduk, pertumbuhan ekonomi serta pola konsumsi masyarakat.

Salah satu perubahan dalam pola konsumsi yang terjadi pada masyarakat adalah faktor kebutuhan. Jika kebutuhan sudah terpenuhi akan timbul kebutuhan lainnya dan manusia berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Faktor alam dan lingkungan, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, perdagangan internasional, *demonstration effect* dan tingkat pendapatan (Mulyani, dalam Awaludin dan Wijayanti, 2018).

Masyarakat tidak hanya fokus pada alat pemuas kebutuhan manusia pada produk fisik, tetapi produk jasa sekarang menjadi kebutuhan manusia dikarenakan timbul kebutuhan pelayanan, keterbatasan keterampilan dan waktu. “*Service is all economic activities whose output is not a physical product added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health)*” (Zeithaml dan Bitner: 1996 dalam Lupiyoadi (2014:7). Selanjutnya Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) menyatakan “Jasa adalah setiap tindakan, kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu aktivitas yang menghasilkan kegiatan ekonomi, tidak berwujud tetapi dapat dirasakan yang menghasilkan kepuasan. Jasa pengantaran, jasa membersihkan rumah, jasa potong rambut, jasa transportasi dan lain-lain.

Jasa transportasi adalah salah satu bentuk produk jasa yang digunakan masyarakat setiap hari, karena tidak semua masyarakat memiliki kendaraan. Oleh karena itu, transportasi menjadi kebutuhan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari untuk memudahkan mereka pergi ke satu tempat ke tempat lain. Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan (Aminah, 2018).

Transportasi publik merupakan sarana umum yang penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk dan berkembangnya pemukiman di kota-kota besar. Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki penduduk terbanyak di dunia dan berada pada peringkat keempat dengan jumlah penduduk sebesar 272.229.372 jiwa. Berdasarkan data kependudukan semester satu tahun 2021 yang dipaparkan oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri bahwa Pulau Jawa masih menjadi pulau dengan jumlah penduduk terbanyak dan provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk yang terbanyak. Sebaliknya provinsi Kalimantan Utara menjadi provinsi dengan jumlah penduduk terendah. Jumlah

penduduk akan terus berubah karena jumlah angka kelahiran bertambah setiap tahun (Dukcapil.kemendagri.go.id).

Salah satu masalah yang terjadi di kota-kota besar dengan kepadatan penduduk dan memiliki mobilitas yang tinggi adalah kemacetan. Menurut Gito Sugiyono (dalam Lubis, 2016) kemacetan merupakan kondisi tersendatnya, berhentinya lalu lintas dikarenakan oleh jumlah kendaraan yang banyak dan melebihi kapasitas jalan yang tersedia. Oleh karena itu, kemacetan adalah kondisi kendaraan yang banyak dan membuat terjadinya penumpukan karena kapasitas jalan tidak sesuai dengan jumlah kendaraan yang berada di jalan.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Tahun dan Jenisnya

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Mobil Barang	Sepeda Motor	Jumlah
2015	12.304.221	196.309	4.145.857	88.656.931	105.303.318
2016	13.142.958	204.512	4.326.731	94.531.510	112.205.711
2017	13.968.202	213.359	4.540.902	100.200.245	118.922.708
2018	14.830.698	222.872	4.797.254	106.657.952	126.508.776
2019	15.592.419	231.569	5.021.888	112.771.136	133.617.012

Sumber: *bps.go.id*

Berdasarkan penjelasan tabel di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan kendaraan bermotor setiap tahun mengalami peningkatan. Menurut Badan Pusat Statistik yang dikutip dari *Cable News Network* Indonesia (2021) dalam dua tahun terakhir, peningkatan jumlah kendaraan bermotor meningkat sebesar 5%.

Dari penjelasan tersebut, transportasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam pembangunan di Indonesia. Selain itu, saat kendaraan bermotor tidak dapat menampung penumpang dan ruas jalan yang tidak besar dengan jumlah kendaraan bermotor yang diluar kapasitas jalan, kemacetan akan terus terjadi. Hal ini menggambarkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik masih rendah.

Kemacetan merupakan salah satu masalah yang cukup sulit ditangani oleh pemerintah. Pada Pemerintah Kota Depok dalam mengatasi masalah kemacetan mengusulkan beberapa kebijakan seperti Sistem satu arah, Ganjil Genap saat akhir pekan, pasang lagu dilampu merah dan membangun *Underpass* dan *Flyover* (Kompasnews, 2017).

Data yang diolah dari *Tom Tom Traffic Index* pada tahun 2019 DKI Jakarta sebagai ibukota sekaligus pusat bisnis dan perekonomian masuk dan berada di posisi ke-10 sebagai kota besar dengan tingkat kemacetan yang tinggi, hasil *congestion level* di DKI mencapai 53 persen, sementara di tahun 2018, Jakarta berada di urutan ke-7. Sedangkan di tahun 2020, Jakarta berhasil keluar dari daftar 10 kota dengan kemacetan yang tinggi, Jakarta memiliki *congestion* atau *level* kemacetan mencapai 36 persen (Kompas.com, 2021).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah menerapkan program kebijakan untuk mengatasi masalah kemacetan seperti Kebijakan ganjil genap, *3 in 1*, penambahan armada transjakarta, membangun jalan layang dan pembangunan transportasi MRT (Kumparan.com, 2021).

Oleh sebab itu, kebutuhan pelayanan jasa angkut umum secara massal sebagai solusi untuk membantu percepatan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari terutama untuk kota-kota besar. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan pilihan utama dalam kebutuhan transportasi publik adalah kereta yang memiliki keunggulan seperti memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, serta tujuan pemberhentian yang bisa menjangkau pusat-pusat perekonomian (djka.dephub.go.id).

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan fokus pada pengembangan pembangunan transportasi publik massal terutama moda transportasi kereta. Seperti pembangunan Moda Raya Terpadu (MRT), Lintas Raya Terpadu (LRT), KA Bandara maupun pengembangan *Double-double track* untuk mendukung penyediaan angkutan massal guna memenuhi mobilitas masyarakat (djka.dephub.go.id).

Kereta *Commuterline* merupakan transportasi publik yang menghubungkan kota penyanggah Ibukota dan menjadikannya transportasi yang sering digunakan masyarakat untuk melaksanakan kegiatan setiap hari. PT KAI *Commuter* Jabodetabek telah berganti nama menjadi PT Kereta *Commuter* Indonesia adalah salah satu anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola KA *Commuter* Jabodetabek dan sekitarnya. Dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat

Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Perubahan nama menjadi Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) tertuang dalam risalah Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 7 September 2017 yang juga telah mendapat Persetujuan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia atas Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas dengan Nomor Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-0019228.AH.01.02.Tahun 2017 tanggal 19 September 2017 (krl.co.id).

Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan perusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dan sekitarnya serta perusahaan di bidang usaha non angkutan penumpang. Sepanjang tahun 2020, KCI melayani 154.592.886 pengguna. Hingga Maret 2021, KCI mempunyai 1.196 unit KRL yang beroperasi melayani 80 stasiun di wilayah Jabodetabek dengan jangkauan rute mencapai 418,5 km. Pada tahun 2020 bulan oktober, PT Kereta *Commuter* Indonesia ditugaskan untuk mengoperasikan kereta diluar wilayah Jabodetabek yaitu KCI Yogyakarta-Solo Balapan pp dan KA Prambanan Ekspres Yogyakarta-Kutoarjo pp dan diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Maret 2021.

Kereta *Commuter* Indonesia melakukan modernisasi angkutan seperti menyederhanakan rute yang ada menjadi lima rute utama, penghapusan KRL ekspres, penerapan kereta khusus wanita, dan mengubah nama KRL ekonomi-AC menjadi kereta *Commuter Line*. Proyek ini dilanjutkan dengan renovasi, penataan ulang, dan sterilisasi sarana dan prasarana termasuk jalur kereta dan stasiun kereta yang dilakukan bersama PT KAI (persero) dan Pemerintah (krl.co.id).

Kereta *Commuter* Indonesia sebagai penyedia moda transportasi kereta komuter terus melakukan inovasi baru untuk meningkatkan pelayanannya. Inovasi ditunjukan untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat berpindah menggunakan transportasi publik dan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi sehingga tingkat kemacetan berkurang. Inovasi terhadap pelayanan transportasi publik menjadi salah satu upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan atas pelayanan transportasi.

Inovasi pelayanan yang diselenggarakan oleh PT KCI yaitu; Pengoperasian KRL dengan Stamformasi (SF) 12, Aplikasi KRL Access, Vending Machine (C-VIM), Kereta Khusus Wanita, *Lost And Found*, Tempat Duduk Prioritas, *E-ticketing*, Petugas Pelayanan KRL (PPK), Ruang Pelayanan Disabilitas, *C-Ranger*, Pin Ibu Hamil dan Kartu Multi Trip. Perkembangan teknologi yang semakin meningkat di semua aspek kehidupan dan menawarkan peluang sekaligus tantangan yang besar dalam kehidupan masyarakat. Teknologi yang canggih dengan terciptanya internet memudahkan manusia melakukan aktivitas tanpa terbatas.

Di era digitalisasi, sistem pembayaran atau proses transaksi keuangan sudah mulai beralih dari tunai ke non-tunai. Dompet digital atau *E-Wallet* adalah salah satu inovasi baru di bidang keuangan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi. Di Indonesia, sudah banyak muncul aplikasi dompet digital, seperti OVO, *Gopay*, DANA, *Shopeepay*, Sakuku dan sebagainya.

Gambar 1. 1 Dompet Digital Paling Banyak Digunakan di Indonesia



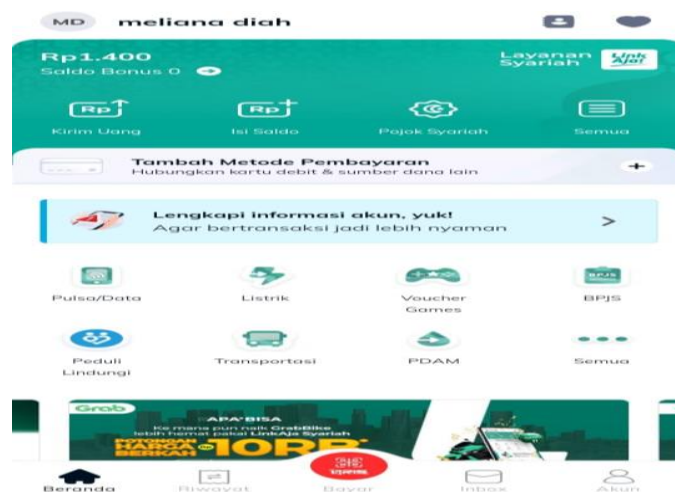
Sumber : goodnewsfromindonesia

Penjelasan gambar di atas menunjukkan data pengguna dompet digital di Indonesia yang dirilis Agustus 2021 berdasarkan Lembaga riset pasar Kadence International. OVO paling banyak digunakan sekitar 31%, di posisi kedua ada Gopay sebesar 25%, lalu di ikuti oleh *ShopeePay*, DANA dan LinkAja. Dompet digital merupakan aplikasi yang memudahkan pengguna untuk menyimpan uang melalui *smartphone*. Pandemi yang terjadi menyebabkan dompet digital menjadi metode pembayaran yang populer (goodnewsfromindonesia).

LinkAja adalah salah satu aplikasi dompet digital yang masuk ke dalam lima besar sebagai pengguna terbanyak di tahun 2021 berdasarkan *Momentum Works*. LinkAja merupakan anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya). Mengeluarkan aplikasi penyedia jasa pembayaran berbasis server yang telah terdaftar di Bank Indonesia. Pada tahun 2019 secara resmi telah mendapat lisensi dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggara Layanan Keuangan Digital Badan Hukum (linkaja.id).

Aplikasi LinkAja mempunyai misi membangun ekosistem dan platform pembayaran serta layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat kelas menengah serta UMKM di Indonesia. Layanan yang diberikan LinkAja dapat digunakan untuk pembelian pulsa, paket internet, pembelian BBM, token listrik bahkan kirim uang ke sesama pengguna LinkAja maupun rekening bank.

Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi LinkAja



Sumber : Aplikasi LinkAja

Berdasarkan gambar di atas, metode pembayaran transportasi juga ada pada fitur aplikasi LinkAja seperti Gojek, KAI *Access*, MRT, LRT, Pesawat, Kapal dan lain-lain. Salah satunya fitur pembayaran transportasi adalah Kereta *Commuterline*, aplikasi LinkAja telah bekerja sama dengan PT KAI *Commuter* untuk melakukan inovasi *e-ticketing* pada pembayaran Kereta *Commuterline*. Pengguna hanya memindai *smartphone* pada mesin *scanner* yang bertanda logo LinkAja. Proses pemindaian *barcode* berlangsung cukup cepat dan mempermudah pengguna saat tidak memiliki kartu prabayar atau KMT. Hal yang harus diperhatikan saat menggunakan LinkAja adalah saldo tidak kurang dari Rp. 13.000, jika saldo kurang maka tidak bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi LinkAja.

Terkait dengan hal itu pula, peneliti tertarik untuk menganalisis tentang inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* melalui Aplikasi LinkAja, faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada pada inovasi pelayanan, serta memfokuskan tanggapan masyarakat khususnya pengguna *Commuterline* yang menggunakan aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran perjalanan untuk menunjang aktivitas sehari-hari.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti dapat menarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja pada PT KAI *Commuter* ?

2. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat pada inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja pada PT KAI Commuter ?
3. Bagaimana persepsi masyarakat tentang inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja pada PT KAI Commuter ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja.
3. Untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang inovasi pelayanan pembayaran *e-ticketing* Kereta *Commuterline* menggunakan Aplikasi LinkAja.

1.4. Signifikasi Penelitian

Peneliti membagi signifikansi menjadi dua macam yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikasi Akademik

Penelitian tentang inovasi pelayanan *e-ticketing*, pelayanan publik telah banyak dilakukan, maka beberapa referensi penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan *e-ticketing* digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini, baik jurnal, skripsi dan buku.

Rujukan pertama, “Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta *Commuter* Indonesia Di Wilayah Jabodetabek” yang ditulis oleh Fafa Afief Fachrian dan Samsul Ode dari Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Dipublikasikan pada *Journal Of Government – JOG*, (Kajian Manajemen Pemerintah & Otonomi Daerah) Vol. 4, No. 1, Tahun 2018. Penelitian ini berlatar belakang dari permasalahan transportasi publik di Indonesia yang belum terselesaikan dengan baik. Pertumbuhan penduduk yang meningkat dan permukiman yang terus berkembang di perkotaan. Permasalahan transportasi di Indonesia yang belum terselesaikan menjadi masalah yang terjadi. Setiap tahun pertumbuhan penduduk, dan bertambahnya pengguna dan unit kendaraan pribadi yang terus meningkat. Kebutuhan jasa angkut massal yang bisa mengangkut ratusan orang menjadi solusi atas permasalahan ini. Jumlah unit kendaraan pribadi yang setiap tahun meningkat menggambarkan bahwa minta masyarakat dalam menggunakan transportasi publik masih rendah. PT Kereta Commuter Indonesia sebagai anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai tugas mengelola dan menyelenggarakan jasa angkutan kereta api di Jabodetabek. Peneliti mengamati bahwa

masyarakat Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi menjadikan kereta *commuter* sebagai solusi dalam menggunakan transportasi saat melakukan kegiatan sehari-hari. Kendala dalam menggunakan kereta *commuter* adalah saat kereta datang tidak sesuai waktu, masalah infrastruktur, muatan yang melebihi kapasitas dan sebagainya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin menganalisis inovasi pelayanan publik PT Kereta *Commuter* Indonesia sebagai penyelenggara dan untuk mengetahui indikator penting dalam mengukur keberhasilan program pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada inovasi pelayanan publik KCI di Jabodetabek rute Stasiun Kranji Bekasi – Jakarta Kota. Hasil penelitian penelitian ini bahwa PT KCI sudah melaksanakan beberapa pelayanan seperti inovasi pelayanan pada pengoperasian KRL dengan formasi 12 kereta, Aplikasi KRL *Access, Vending Machine (C-VIM), E-ticketing*, Gerbong Umum, Gerbong khusus wanita, Petugas pelayanan KRL (PPK), Sistem Informasi Penumpang LED (SIP) dan sebagainya. Selain inovasi pada pelayanan, PT KCI juga melakukan inovasi pada sistem, kebijakan, metode pelayanan dan proses layanan.

Dapat disimpulkan bahwa PT KCI mendapatkan kepercayaan publik sebagai penyelenggara transportasi publik karena dibuktikan dengan jumlah data penumpang yang meningkat di tahun 2017. Penerapan layanan yang diberikan dinilai cukup baik yang dibuktikan oleh hasil pengamatan dan wawancara oleh peneliti.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menganalisis inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kereta *commuter* Indonesia terutama pada bagian *e-ticketing* serta mengetahui tolak ukur keberhasilan dalam penerapan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Rujukan kedua, dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi” oleh Mar Atun Nasikhah Universitas Islam Malang. Dipublikasikan pada Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP) Vol. 1, No. 1, tahun 2019. Latar belakang penelitian ini adalah banyaknya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan. Pemerintah sebagai penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Perkembangan zaman dan pemanfaatan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik agar menjadi lebih cepat dan transparan sehingga dapat berjalan efektif dan efisien.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan pelayanan perkeretaapian khususnya pada kelas ekonomi yaitu tempat duduk berdesakan, pencurian, fasilitas yang kurang memadai serta keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan. Tahun 2012 PT KAI memperoleh penghargaan BUMN Award kategori inovasi pelayanan publik. Oleh sebab itu, penulis ingin menganalisis dan mengetahui apakah PT KAI sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam kriteria transportasi berkelanjutan. Penelitian dilakukan pada stasiun Malang karena Kota Malang merupakan kota besar yang juga menghadapi permasalahan transportasi. Selain itu peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam menyelenggarakan pelayanan.

Hasil pada penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik yang dihadirkan di stasiun malang merupakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi tersebut akan memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu untuk menganalisis inovasi pelayanan publik, faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan serta tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Peneliti mengambil ini sebagai rujukan karena jurnal ini dapat menjadi acuan dalam penelitian yang akan diteliti.

Rujukan ketiga, jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)” yang ditulis oleh Diah Nur Fitriana Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Airlangga. Dipublikasikan pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 2, No. 1 ISSN 2303 - 341X, tahun 2014. Latar belakang penelitian ini adalah keluhan masyarakat sebagai pengguna transportasi kereta terhadap pelayanan yang diberikan KA. Seperti pecaloran tiket kereta api, penumpang gelap, dan kelebihan kapasitas tempat duduk.

Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI masih tergolong rendah. PT KAI terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu yang dilakukan oleh PT KAI adalah melakukan inovasi pelayanan sebagai pembaharuan pelayanan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap tuntutan masyarakat untuk mendapat kualitas pelayanan yang lebih baik. Inovasi pelayanan

terbaru yang dikeluarkan PT KAI adalah *Boarding Pass System* yaitu inovasi *ticketing* dimana saat *check-in* dilakukan validasi atau keabsahan tiket agar sesuai antara nama penumpang pada tiket dengan kartu identitas. Selain inovasi, peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan KA di Stasiun Gubeng Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dan teknik informan pengguna layanan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah inovasi *Boarding Pass System* berjalan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya. Penurunan jumlah penumpang bukan berarti buruknya pelayanan melainkan bahwa inovasi *Boarding Pass System* telah berhasil memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh pengguna layanan karena tempat duduk yang tersedia sudah terisi penuh dan sesuai pada tiket yang terjual.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PT KAI dapat menjadi acuan serta untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik sebagai salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rujukan keempat, jurnal yang berjudul “Analisis Efektivitas *Commuter Line Ticket Vending Machine* (C-VIM) terhadap Penanganan Antrian Pembelian Tiket di Stasiun Bekasi” yang ditulis oleh Yudhia Rahma dan Iis Mariam, Program studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Dipublikasikan pada *Journal of Management and Business Review*, Vol. 18, No. 3, Hal: 572-581, tahun 2021. Latar belakang penelitian ini adalah peningkatan angka kerja harus diimbangi dengan penyediaan kebutuhan masyarakat atas moda transportasi. Permasalahan umum

transportasi adalah bagaimana memindahkan orang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan biaya yang rendah.

Oleh sebab itu, transportasi publik massal menjadi solusi yang efektif dan efisien untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Kereta *Commuter Line* menjadi transportasi dengan minat yang tinggi untuk melakukan aktivitas. Keluhan-keluhan pengguna terutama tentang lamanya waktu yang dihabiskan untuk mengantri di loket pembelian tiket perjalanan. Selain itu, Stasiun Bekasi merupakan salah satu stasiun dengan jumlah yang banyak hanya menyediakan 3 unit C-VIM. Peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian terkait *Commuter Vending Machine (C-VIM)* di stasiun Bekasi dalam menangani antrian pembelian tiket. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden di stasiun Bekasi.

Hasil penelitian menunjukkan proses pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dilihat dari hasil uji linearitas menunjukkan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,100 di mana hasil ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel efektivitas pelayanan dengan variabel Antrian memiliki hubungan yang linear. Uji koefisien korelasi menunjukkan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,517. Jika diinterpretasikan, hasil uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa antara variabel efektivitas pelayanan dengan variabel antrian memiliki hubungan korelasi yang sedang. Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian ini, ditemukan hasil bahwa variabel Efektivitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah penerapan salah satu inovasi pelayanan yang diberikan PT KCI yaitu berupa *Commuter Line Ticket Vending Machine* (C-VIM) terhadap antrian pembelian. Peneliti ingin menganalisis dan mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik sebagai salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rujukan kelima, jurnal yang berjudul “Implementasi Difusi Inovasi Pada Sistem Sosial Terkait Dengan Penggunaan *E-Ticketing* Sebagai Pengganti Pembayaran Tunai Dan Sistem Antri (Survei Pada Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bunda Mulia Sebagai Pengguna Moda Transportasi *Commuter Line*, Bekasi-Kota)” yang ditulis oleh Lasmery Girsang,dkk. Dipublikasikan pada *Semiotika*, Vol. 8, No. 2, tahun 2014. Latar belakang pada penelitian ini adalah permasalahan dalam menanggulangi kemacetan oleh DKI Jakarta masih belum terselesaikan. Pemerintah terus berupaya memperbaiki sarana prasarana transportasi umum agar masyarakat dapat beralih menggunakan transportasi publik. Salah satu langkah serius yang dilakukan pemerintah adalah mulai memberlakukan tiket elektronik (*smart card*) dengan menggandeng tiga bank yaitu BNI, BRI dan Bank Mandiri.

Pemerintah meluncurkan penggunaan kartu prabayar sebagai *e-ticketing*, bukan hanya untuk pembayaran tol tetapi bisa pembayaran transjakarta dan kereta *commuter line*. Fenomena tersebut, menjadi ketertarikan penulis untuk mengetahui dan melihat proses difusi inovasi terkait penggunaan tiket elektronik sebagai pengganti pembayaran tunai dan system antri untuk penumpang moda transportasi. Hasil penelitian adalah ada hubungan antara ketiga variable yakni difusi inovasi, pengelompokkan adopter dan perilaku mengadopsi, perilaku mengadopsi yaitu adaptasi yang artinya telah berperilaku

baru sesuai pengetahuan, sikap dan kesadaran terhadap inovasi. Yaitu menggunakan *e-ticketing* sebagai pengganti pembayaran tunai.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk menganalisis penggunaan *e-ticketing* sebagai pengganti pembayaran tunai serta penerapan difusi inovasi sebagai proses perubahan sosial. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian yang akan diteliti.

Rujukan keenam, jurnal yang berjudul “Pemanfaatan Layanan *E-ticketing Commuterline* Dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial Pada Pengguna KRL Di Stasiun Depok Lama” ditulis oleh Zahra Raihanah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dipublikasikan pada *Mimbar Agama Budaya* Vol. 37, No. 2, Tahun 2020. Latar belakang penelitian ini adalah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi sekarang, membuat masyarakat harus menyesuaikan diri dan beradaptasi terhadap teknologi. Pemanfaatan teknologi memberikan banyak manfaat salah satunya pada sektor transportasi khususnya KRL.

Kemajuan teknologi membuat beralihnya system pembelian dan pembayaran tiket semula *paper ticket* menjadi *e-ticketing*. Transportasi kereta *commuterline* menjadi salah satu transportasi publik dengan minat yang tinggi karena memiliki beberapa keunggulan seperti dapat mengangkut banyak orang, bebas dari macet, biaya yang murah dan lain sebagainya. PT KAI mengembangkan inovasi penerapan sistem *E-Ticketing* pada transportasi kereta. Hasil penelitian adalah di masa *paper ticket* masih digunakan memiliki dampak pada turnnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan transportasi KRL dan menurunnya pendapatan PT KAI dan *E-ticketing* menjadi solusi

untuk mengatasi masalah ini. Dengan penerapan *E-Ticketing* telah terbentuk pola budaya baru dan pola perilaku sosial khususnya pengguna KRL di Stasiun Depok Lama menjadi teratur, tertib dan disiplin.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah inovasi pelayanan *E-Ticketing* dan pemanfaatan layanan yang mempunyai dampak yang besar terhadap perubahan perilaku sosial para pengguna KRL. Terutama pada manfaat dari penggunaan *E-Ticketing* yang dapat merubah dan membentuk budaya baru dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang akan diteliti.

Rujukan ketujuh, jurnal yang berjudul “Penerapan Sistem Pembayaran *Electronic Ticketing* Kepada Penumpang Kereta *Commuter Line* Di Stasiun Rangkasbitung” yang ditulis oleh Makmun, dkk. Dipublikasikan pada *Public Administration Journal*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2020. Latar belakang pada penelitian ini yaitu perubahan banyak terjadi dalam dunia transportasi umum. Masyarakat banyak mengalami perkembangan dalam hidupnya. Pada era globalisasi informasi oleh kemajuan teknologi mengubah aspek tradisional masyarakat. PT KCI mengembangkan sistem *e-ticketing* atau *Commet (Commuter Electronic Ticketing)* dalam menggunakan dan meningkatkan pelayanannya. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan fomulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas. Diberlakukannya sistem pembayaran *e-ticketing* adalah karena adanya sistem tarif progresif. Sistem ini menggunakan hitungan jumlah stasiun yang dilewati sebagai dasar perhitungan tarif tiap penumpang. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menekankan kajian deskriptif untuk memahami, mengungkapkan dan menjelaskan berbagai fakta yang ditemukan di lapangan.

Hasil penelitian adalah penerapan *e-ticketing* sebagai alat pembayaran untuk memudahkan penumpang karena jika menggunakan paper tiket ada kemungkinan tiket tersebut akan hilang, sarana prasarana seperti gerbang *Gate in* dan *Gate Out* tersedia, mesin C-VIM, dan PT KCI di Stasiun Rangkasbitung menyediakan Tiket Harian Berjamin (THB) dan Kartu Multi Trip (KMT) selain itu penumpang bisa menggunakan kartu Prabayar bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran. Pengguna jasa kereta *commuter line* di stasiun Rangkasbitung merasa pelayanan *e-ticketing* sudah berjalan cukup baik.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah inovasi sistem *e-ticketing* yang digunakan dan penerapan *e-ticketing* pada penumpang di Stasiun Rangkasbitung memberikan manfaat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT KCI di Stasiun Rangkasbitung.

Rujukan kedelapan, jurnal yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Tiket Krl Dengan *Qr Code* Berbasis *Android*” yang ditulis oleh Arfan Sansprayada dan Kartika Mariskhana dari Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika. Dipublikasikan pada JII : Jurnal Inovasi Informatika Universitas Pradita, Vol. 5, No. 2, Tahun 2020. Latar belakang penelitian adalah permasalahan yang dihadapi calon penumpang saat mengisi saldo atau membeli kartu, hal ini membuat calon penumpang harus antri. Padatnya sistem antrian saat hari kerja tak jarang menimbulkan tindak kriminalitas. Perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan adanya *internet* maka akan memudahkan seseorang untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan memanfaatkan teknologi ini bisa merancang aplikasi berbasis android untuk sistem pembayaran tiket krl dengan *QR Code*. Pembuatan android ini

akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pada tiket KRL tanpa harus mengantri di loket stasiun.

Hasil penelitian adalah sistem informasi pelayanan pengelolaan tiket, pengguna jasa dapat memilih tiket dalam satu proses sekaligus tanpa harus mengantri, sistem ini mempermudah petugas dan pengguna jasa dalam proses pembelian tiket dan proses pelaporan yang ada pada sistem lebih mudah dilakukan karena dapat langsung terinput secara otomatis dan lebih cepat.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah perancangan sistem informasi pembayaran tiket krl dengan *Qr Code* berbasis *android* yang memiliki keunggulan tersendiri, dan jurnal ini berkaitan dengan pembelian tiket krl menggunakan aplikasi LinkAja yang dimana saat *Gate In* dan *Gate Out* menggunakan *Qr Code*.

Rujukan kesembilan, jurnal yang berjudul “Implementasi *E-Ticketing* Dalam Transjabodetabek Untuk Mewujudkan Integrasi Transportasi di Jabodetabek” yang ditulis oleh Dwindia Rizky Hadinugrah, Universitas Diponegoro. Dipublikasikan pada *Journal of Politic and Government Studies*, Vol. 6, No. 03, Tahun 2017. Latar belakang penelitian ini adalah para penyelenggara transportasi terus melakukan inovasi, salah satunya yang dikembangkan yaitu sistem pembayaran secara *e-ticketing*. Dimana inovasi ditunjukkan untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat berpindah menggunakan transportasi publik. Berbagai negara sudah melakukan inovasi tentang teknologi *e-ticketing* seperti SUICA dari Jepang, Octopus milik Hongkong, EZ-Link milik Singapura, T-Money dari Korea Selatan dan masih banyak lagi.

Efektivitas penggunaan *e-ticketing* mempengaruhi tingkat keberhasilan teknologi pembayaran ini. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data dihasilkan melalui wawancara dengan *stakeholder* yang terlibat dan observasi lapangan. Hasil penelitian ini dalam implementasi *e-ticketing* mempunyai beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan inovasi ini. Pada faktor pendukung keberhasilan dimulai dari komunikasi, struktur birokrasi, sumber daya dan disposisi. Sedangkan pada faktor penghambat yang menjadikan kebijakan tidak berjalan sesuai perencanaan yaitu informasi dan pembagian potensi. Dimana masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui dan dapat menggunakan *e-ticket*. Selain itu kesadaran masyarakat dalam memakai fasilitas publik masih acuh sehingga dapat merusak fasilitas yang berupa mesin *e-ticketing*.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah bagaimana penerapan *e-ticketing* pada transportasi publik yang ada di Jabodetabek, serta dapat menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat yang terjadi dilapangan.

Rujukan kesepuluh, jurnal yang berjudul “Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi “Peduli Lindungi” Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten – Solo” yang ditulis oleh A. Yudo,dkk. Dipublikasikan pada Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), Vol. 5, No. 9, 568-580, Tahun 2021. Latar belakang penelitian ini adalah kehadiran KRL yang bukan hanya di Jabodetabek tetapi rute Yogyakarta – Solo. Kehadiran KRL *Commuterline* menggantikan KRD Prameks, dan membuat jumlah pengguna KRL di Jawa tengah meningkat. Namun, semenjak berlakunya PPKM dalam menangani *Covid-19*, jumlah penumpang turun drastic dikarenakan banyak syarat-syarat yang harus

dipenuhi untuk menggunakan KRL serta masyarakat yang tidak beraktivitas diluar rumah dan melaksanakan pekerjaan dirumah.

Aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi yang digunakan pada masa *covid-19* tujuannya adalah untuk mengetahui bahwa orang yang bersangkutan sudah melakukan vaksinasi dosis 1 atau dosis 2 dan dapat melanjutkan aktivitasnya di fasilitas publik. Penerapan aplikasi PeduliLindungi sebagai syarat menjadi salah satu inovasi teknologi digital pada masa pandemi. Hasil penelitian ini adalah proses difusi dan adopsi aplikasi PeduliLindungi penumpang KRL tidak mengalami kendala yang signifikan Calon penumpang paham dan memahami inovasi aplikasi PeduliLindungi karena banyak informasi dari berbagai media cetak maupun elektronik untuk penggunaan dan sosialisasi aplikasi PeduliLindungi.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah menganalisis inovasi sebuah aplikasi yang berbasis teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat, dan mengetahui reaksi masyarakat dalam menerapkan inovasi terbaru dan dapat beradaptasi terhadap suatu perubahan.

Penelitian yang terdahulu banyak membahas mengenai inovasi pelayanan publik (Fafa Afief Fachrian, Samsul Ode. 2018; Mar Atun Nasikhah. 2019; Diah Nur Fitriana. 2014). Selain itu, penelitian terdahulu ada yang membahas tentang implementasi dan pemanfaatan layanan e-ticketing (Lasmery Girsang,dkk. 2014; Makmum,dkk. 2020; Dwindi Rizky Hadinugrah. 2017; Zahra Raihanah. 2020). Ada juga penelitian yang membahas tentang analisis efektivitas pelayanan (Yudhia Rahma, Iis Mariam. 2021). Dan yang terakhir, penelitian terdahulu membahas tentang perancangan sistem

informasi pembayaran berbasis android (Arfan Sansprayada, Kartika Marsikhana. 2020) serta pembahasan tentang proses difusi inovasi dan adopsi (A. Yudo,dkk. 2021).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena penelitian yang akan diteliti adalah mengenai Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* Kereta Commuterline Menggunakan Aplikasi LinkAja pada PT KAI Commuter. Inovasi *e-ticketing* yang tidak berbentuk kartu tetapi berbentuk aplikasi berbasis *android*. Aplikasi LinkAja sebagai sistem pembayaran telah bekerjasama dengan PT KCI untuk memudahkan masyarakat dalam pembelian tiket KRL tanpa kartu fisik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Pembayaran *E-Ticketing* menggunakan aplikasi LinkAja secara mendalam dan luas.

Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya Inovasi Pelayanan Publik sebagai salah satu indikator dari penilaian kualitas pelayanan instansi pemerintah maupun swasta.

1.4.2. Signifikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam mendalami inovasi pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Peneliti berharap hasil penelitian ini juga sebagai bahan evaluasi, penilaian, masukan bagi PT KAI Commuter untuk terus menciptakan inovasi pelayanan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dan berbagai temuan dalam penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan atau referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dengan tema maupun masalah serupa.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab tentang gambaran umum mengenai dasar penelitian dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan praktis dan sistematika penulisan. Pada signifikansi akademik peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan pembahasan tentang teori yang berkaitan dengan inovasi pelayanan e-ticketing, pelayanan publik, dan peneliti dalam bab ini menguraikan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan pembahasan tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, identifikasi, sumber dan teknik perolehan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian dan keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil dari penelitian tentang deskripsi objek penelitian, dan deskripsi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan saran yang mungkin akan dipergunakan oleh perusahaan yang terkait.