

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat telah banyak mengalami perkembangan dalam kehidupannya. Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, akurat, tepat dan terpercaya, tanpa memandang jarak dan waktu yang semakin meningkat menjadi faktor yang memicu perkembangan tersebut (Putri Primawanti & Ali, 2022). Sehingga, pemerintah harus menempatkan diri dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memudahkan kehidupan masyarakat dalam menjalani kehidupannya (Sulistiowati, 2014).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik ialah *uPaya* guna memenuhi kebutuhan setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau administrasi melalui kegiatan atau program penyedia layanan publik sesuai dengan undang-undang. Seluruh Negara di dunia ini termasuk Indonesia, pelayanan publik merupakan indikator kualitas administrasi pemerintah melakukan tugasnya (Mirnasari, 2013). Baik atau buruknya administrasi publik atau pemerintahan adalah sejauh mana pelayanan publiknya mengikuti kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat (Laksana, 2013).

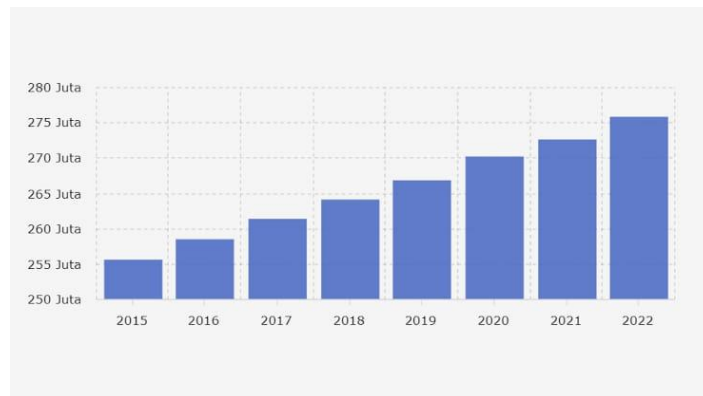
Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, yang meliputi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara

(BHMN) (Desiana, 2013). Aparatur pemerintahan bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna mempersembahkan layanan yang terbaik agar memenuhi kebutuhan masyarakat (Agustina, 2019).

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN.7/2003, pencipta jasa perantara yang diperlukan masyarakat seperti, potong rambut, kebersihan, jasa perjalanan, dan transportasi. merupakan contoh bentuk pelayanan publik. Oleh karena itu, dapat dikatakan pemberi pelayanan jasa ialah suatu proses yang menghasilkan hasil yang tidak berwujud yang memiliki pengaruh dan kenikmatan yang bertahan lama.

Jasa transportasi merupakan sektor yang perannya sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas sehari-hari, karena masyarakat tidak semua mempunyai kendaraan pribadi (Rozaq, 2019). Oleh karena itu, jasa transportasi dalam kehidupan saat ini sudah menjadi kebutuhan utama, terutama bagi daerah perkotaan yang mempengaruhi segala aspek atau sektor kehidupan. Pentingnya transportasi tercermin dari peningkatan jumlah penduduk serta perkembangan tempat tinggal pada kota-kota besar (Wijayanto, 2019).

**Gambar 1.1 Jumlah Penduduk di Indonesia pada 2022**



Sumber: databoks-katadata

Berdasarkan jumlah penduduk di atas, Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada semester I tahun 2022 penduduk Indonesia mengalami peningkatan sebesar 0,54% dari data semester II tahun 2021 sejumlah 273.879.750 jiwa menjadi 275.361.267 jiwa. Oleh karena itu, Indonesia termasuk Negara yang mempunyai penduduk tertinggi keempat di dunia (Lukmana dkk., 2019).

Wilayah megapolitan di Indonesia yaitu Jabodetabek mempunyai luas wilayah sekitar 0,34% dari total luas Indonesia 1.916.906,77 km<sup>2</sup> yaitu sebesar 6.437,89km<sup>2</sup>. Namun, penduduk wilayah Jabodetabek merupakan salah satu wilayah terpadat di Indonesia dengan 29.116.662 jiwa, atau sekitar 11% dari total penduduk negara.

Berikut informasi terperinci luas wilayah serta banyaknya penduduk pada setiap kabupaten maupun kota di wilayah Jabodetabek melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.

**Tabel 1.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Jabodetabek**

<b>NO</b>	<b>KABUPATEN/KOTA</b>	<b>LUAS WILAYAH (KM<sup>2</sup>)</b>	<b>JUMLAH PENDUDUK</b>
1	Kota Jakarta Barat	124,44	2.485.224
2	Kota Jakarta Pusat	52,38	1.145.569
3	Kota Jakarta Selatan	154,32	2.294.779
4	Kota Jakarta Timur	182,70	3.111.563
5	Kota Jakarta Utara	139,99	1.780.721
6	Kabupaten Kepulauan Seribu	10,18	28.289
7	Kota Bogor	118,50	1.029.084
8	Kabupaten Bogor	2.710,62	4.585.812
9	Kota Depok	200,29	1.844.932
10	Kota Tangerang	153,93	1.742.604
11	Kota Tangerang Selatan	147,19	1.262.284
12	Kabupaten Tangerang	1.011,86	2.728.654
13	Kota Bekasi	200,61	2.436.577
14	Kabupaten Bekasi	1.224,88	2.640.570
	<b>Total</b>	<b>6.437,89</b>	<b>29.116.662</b>

Sumber: InfoJabodetabek.com

Dilihat dari data di atas, Kota Jakarta Pusat memiliki kepadatan penduduk terbesar di wilayah Jabodetabek dengan 21.870 jiwa per km<sup>2</sup>. Padatnya penduduk membuat masyarakat mencari penyedia jasa transportasi publik yang memudahkan aktivitas sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya (Astuti dkk., 2021). Pemerintah telah menyediakan berbagai transportasi publik yang lebih

murah, tidak memakan waktu dan juga mengatasi masalah kemacetan (Ismiyati dkk., 2016).

**Gambar 1.2 Macam-Macam Transportasi Publik di Jabodetabek**

<b>Transportasi Publik</b>	<b>Jumlah (Unit)</b>	<b>Kapasitas Penumpang per unit (Orang)</b>
Kereta Rel Listrik	1.196	130-135
Mass Rapid Transit	96	86
Lintas Rel Terpadu	186	135
Transjakarta	1347	30-60

Sumber: JakGo

Dilihat dari gambar di atas, bahwa ketersediaan transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah memiliki kapasitas penumpang yang cukup banyak. Transportasi publik diharapkan agar bisa mengurangi kemacetan yang terjadi di Jabodetabek.

Kereta rel listrik atau yang sering disebut dengan kereta *Commuterline* yakni salah satu bentuk transportasi publik milik PT KCI, dengan memanfaatkan fasilitas kereta api listrik di kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek). Peran PT KCI menjadi penyedia layanan transportasi kereta api (Fachrian & Ode, 2018). Salah satu anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia yaitu PT Kereta Commuter Indonesia didirikan atas keinginan *stakeholder* agar lebih berkonsentrasi dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dan berkontribusi pada solusi yang lebih kuat untuk masalah transportasi perkotaan.

Berdasarkan Keputusan Presiden Keputusan No. 5 Tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008, Perseroan Terbatas Kereta Api Commuter Indonesia didirikan (Vidhiatama & Nugroho, 2018). Risalah Rapat

Umum Pemegang Saham tanggal 7 September 2017, yang juga mencatat bahwa Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. Hak Republik Indonesia No.AHU-0019228.AH.01.02. Tahun 2017 pada tanggal 19 September 2017, mencatat perubahan nama menjadi Kereta Commuter Indonesia (KCI).

Jasa transportasi yang disediakan oleh PT Kereta Commuter Indonesia terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanannya (Wijaya & Makmun, 2020). Inovasi ini bertujuan untuk menambahkan pelayanan agar masyarakat bisa beraktivitas dengan transportasi umum, serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi demi mengurangi kemacetan lalu lintas. Inovasi pelayanan angkutan publik merupakan bentuk usaha pemerintah untuk meningkatkan pelayanan angkutan.

Inovasi pelayanan yang dirancang PT KCI adalah pengoperasian kereta rel listrik (KRL) dengan *Stamformation (SF) 12*, *KRl access app*, *Vending Machine (c-vim)*, kereta khusus wanita, *lost and found*, tempat duduk prioritas, tiket elektronik, petugas layanan KRL (PPK), layanan kamar disabilitas, *c-ranger*, pin ibu hamil, serta kartu multi trip ([krl.co.id](http://krl.co.id)). Kemajuan teknologi kian meningkat di segala bidang kehidupan serta memberikan kesempatan besar sekaligus tantangan dalam kehidupan masyarakat. Semakin canggih teknologi saat ini dengan terciptanya internet mempermudah masyarakat untuk melaksanakan kegiatan tiada batasan (Bimantoro dkk., 2021).

Informasi yang tepat, akurat, dan cepat juga diharuskan mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (Syafarudin & Hertati, 2020). Persaingan semakin ketat karena kecepatan informasi serta teknologi masa ini membuat semakin berarti untuk menciptakan sistem yang baik, handal dan dapat memecahkan masalah.

Pada era digital, sistem transaksi keuangan atau sistem pembayaran sudah mulai berubah menjadi non tunai. Sejak 1 Juli 2013, PT Kereta Commuter Indonesia mulai menjalankan *e-ticket* untuk meningkatkan pelayanan *commuter line* (Fachrian & Ode, 2018). Sistem tiket elektronik atau *e-ticket* ialah sistem kartu elektronik dengan chip komputer yang memuat informasi seperti saldo, ongkos serta rute perjalanan yang dipasang guna mengalih tugaskan tiket kertas. Sistem *e-ticketing* diterapkan untuk membuat pengguna nyaman dan lancar (Raihanah, 2020). *E-ticket* terbagi jadi dua jenis, yaitu Kartu Multi Trip (KMT) serta Tiket Harian Berjamin (THB).

**Gambar 1.3 Kartu THB dan KMT**



Sumber: krl.go.id

Penerapan *e-ticketing* ini bertujuan untuk menurunkan limbah kertas yang dapat mencemari lingkungan, lebih mudah digunakan saat bertransaksi, mengurangi antrian pada loket stasiun, lebih efisien serta efektif (Fachrian & Ode,

2018). *E-ticketing* merupakan salah satu cara PT Kereta *Commuter* Indonesia mengikuti kebijakan pemerintah untuk menciptakan *Cashless society*.

Kartu multi trip berjamin kartu tiket harian serta memiliki perbedaan dari berbagai segi keunggulan dan tampilan. Saldo kartu multi trip dapat diisi dimana saja tidak hanya di loket stasiun sehingga pengguna tidak perlu mengantri saat pengisian saldo dan tidak ada masa berlaku kartu. Segi penampilan kartu multi trip memiliki desain yang lebih bagus karena selalu mengeluarkan desain sesuai momen yang sedang diperingati. Sedangkan kartu tiket harian berjamin harus mengantri di loket stasiun untuk mengisi saldo dan masa berlaku kartu tersebut hanya 7 hari kemudian pengguna harus melakukan *refund*. Segi penampilan tiket harian berjamin hanya memiliki satu desain saja.

Sejak 3 September 2022 tiket harian berjamin tidak bisa digunakan lagi. Hal itu dikarenakan sepanjang tahun 2022 kartu multi trip menjadi pilihan utama bagi pengguna.



**Gambar 1.4 Data Sales Kartu Multi Trip**

Tahun	Data Sales KMT (Kartu)
2013	372.618
2014	239.630
2015	295.390
2016	355.221
2017	490.966
2018	378.565
2019	719.342
2020	782.002
2021	1.917.021
2022	4.377.019

Sumber: kip.kci.id

Berdasarkan data di atas, jumlah penjualan kartu multi trip mengalami kenaikan setiap tahunnya di wilayah Jabodetabek. Tercatat hingga tahun 2022, penjualan kartu multi trip sudah mencapai 4.377.019 kartu atau rata-rata penjualan sebanyak 12.569 kartu per hari.

Kegunaan kartu multi trip selain untuk transaksi kereta rel listrik dapat digunakan juga untuk pembayaran parkir di stasiun, mempermudah transaksi dalam perjalanan kereta rel listrik, kereta bandara soekarno hatta, serta *merchant-merchant* yang berkolaborasi dengan PT Kereta *Commuter* Indonesia. Kemudian pada tahun 2021 Kartu Multi Trip diuji coba pada Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, dan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta yang bertujuan meningkatkan minat masyarakat untuk naik transportasi publik dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek dengan memudahkan pengguna lebih gampang dalam berpindah moda transportasi.

Namun kartu multi trip masih terdapat beberapa kekurangan yang terjadi dalam penerapannya seperti antrian yang masih sangat panjang pada loket stasiun dan juga di pintu keluar peron. Pengguna kartu multi trip masih belum mengetahui bahwa kartu tersebut dapat digunakan pada Transjakarta, Lintas Rel Terpadu (LRT) Jakarta, dan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Kemudian setelah diberitahu pengguna lain dan diarahkan kepada petugas kereta rel listrik yang berada di dalam dan di luar kereta bahwa kartu multi trip bisa digunakan untuk menaiki transportasi publik lain, pengguna baru mengetahui hal tersebut. Seharusnya jika sesuai dengan tujuan dan rencana yang ditetapkan, pengguna kartu multi trip sudah mengetahui bahwa bisa digunakan pada transportasi publik lainnya dan tidak perlu menggunakan dua kartu untuk berpindah moda transportasi publik. Selain itu, kartu multi trip juga masih mengalami kendala pada saat kartu tersebut di tap di pintu masuk MRT karena saldo yang ada tidak terdeteksi dan harus direset ulang yang mengakibatkan saldo yang ada di KMT hilang.

Semua kegiatan penyelenggara pelayanan publik yaitu guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan, meskipun dalam proses pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Zulaeha, 2020). Kartu multi trip merupakan inovasi layanan publik yang dijalankan untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi saat menggunakan transportasi publik dan untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai informasi latar belakang yang telah diberikan di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kartu multi trip Indonesia di Wilayah jabodetabek?
2. Apakah terdapat pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek?
3. Seberapa signifikan pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah tersebut dikemukakan di atas, maka ditetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan kartu multi trip Indonesia di Wilayah jabodetabek.
2. Menganalisis pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.
3. Menganalisis seberapa signifikan pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

## **1.4 Signifikansi Penelitian**

Dalam menjelaskan signifikansi penelitian, peneliti harus menunjukkan apa gunanya hasil penelitian yang dilakukannya, misalnya kontribusi ilmiah dan kontribusi praktis untuk pengambilan kebijakan. Berdasarkan penelitian

sebelumnya, signifikansi terbagi menjadi dua, yaitu teoritis atau akademik dan praktis.

#### **1.4.1 Signifikansi Akademik**

Penelitian yang relevan dengan judul penelitian ini telah banyak dilakukan sebelumnya, namun peneliti belum menemukan penelitian tentang pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Karena penelitian ini berfokus guna melihat sebesar apa pengaruh dan signifikan efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan transportasi publik.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari & Simon (2019) dengan judul Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Metode yang digunakan kuantitatif, korelasi *product moment*, uji determinasi, dan uji t digunakan sebagai analisis data. Menurut temuan penelitian, efektivitas kerja pegawai serta kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat (tinggi) ( $r = 0,796$ , dalam kategori tinggi antara  $r = 0,60$  dan  $0,799$ ). Berdasarkan hasil uji determinasi, 63,4% efektivitas kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap standar pelayanan publik. Berdasarkan rumus uji thitung  $>$  ttabel,  $t_{12,123} >$   $t_{1,666}$ , Efektivitas Kerja Pegawai mempunyai hubungan positif serta signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada uji t (signifikan), dengan nilai thitung sejumlah 12,123 serta nilai ketentuan tabel ttabel menjadi 1,666.

Penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki kesamaan yaitu variabel yang digunakan sama-sama efektivitas dan kualitas pelayanan, metode

yang diaplikasikan sama-sama kuantitatif, serta indikator variabel Y sama-sama menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kemudian perbedaan terdapat pada objek yang dibahas, penelitian sebelumnya kinerja pegawai sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, pengukuran variabel X pada penelitian sebelumnya mengaplikasikan indikator teori Siagian sementara itu penelitian ini mengaplikasikan indikator teori Duncan, fokus penelitian sebelumnya adalah guna melihat pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I sedangkan penelitian ini adalah pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek, dan Lokasi penelitian sebelumnya di Medan sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Peneliti yang lainnya juga oleh Syukriyati & Solikin (2018) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Regresi linier sederhana serta uji t. Temuan penelitian ini ialah pengaruh pengendalian intern terhadap kualitas pelayanan publik signifikan, terlihat dari uji keberhasilan koefisien regresi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara positif oleh efektivitas pengendalian intern dilihat dari hasil regresi linier.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terdapat pada variabel yang diaplikasikan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, serta pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana serta uji keberhasilan koefisien regresi (Uji t). Kemudian perbedaan objek penelitian sebelumnya adalah pengendalian internal sedangkan penelitian

ini penerapan kartu multi trip, dimensi efektivitas (variabel X) yang digunakan aktivitas pengendalian, lingkungan pengendalian, pemantauan, penilaian resiko, informasi serta komunikasi sedangkan dimensi efektivitas penelitian ini adalah pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dan penelitian sebelumnya berlokasi di Kota Bandung sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Hasanah & Indriani(2013)dengan judul Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Kpp Kebon Jeruk). Metode yang diterapkan pada penelitian ini ialah kuantitatif dengan pengujian analisis regresi berganda, Uji T, dan Uji F. Temuan dari kajian ini yaitu secara simultan berpengaruh signifikan antara efektivitas pelaksanaan *self assessment system* serta modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.

Kesamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang diaplikasikan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, dan metode penelitian kuantitatif. Kemudian perbedaan peneliti sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti pelaksanaan *self assessment system* serta modernisasi administrasi pajak sementara itu penelitian ini ialah penerapan kartu multi trip Indonesia, pengujian regresi penelitian sebelumnya yaitu regresi berganda sedangkan penelitian ini regresi sederhana, dan lokasi penelitian sebelumnya di Jakarta Barat sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Karin, Listyaningsih & Stiawati (2012) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten

Tangerang. Regresi linier sederhana digunakan dalam analisis data untuk metodologi kuantitatif penelitian ini. Teori efektivitas Gorton dan teori kualitas pelayanan Parasuraman keduanya dipergunakan dalam penelitian ini. Kemudian temuan kajian memperlihatkan bahwa Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Tangerang memberikan pelayanan yang kurang baik dengan nilai 59,46 menunjukkan bahwa efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dinilai kurang efektif dengan hasil 45,31. Perhitungan tersebut juga mengungkapkan adanya dampak sebesar 26,5% terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dari efektivitas penanganan pengaduan masyarakat.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang diaplikasikan efektivitas dan kualitas, metode yang diterapkan yakni kuantitatif, serta regresi sederhana sebagai analisis data yang diaplikasikan. Kemudian perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ditemukan pada teori yang diaplikasikan penelitian sebelumnya adalah teori efektivitas penanganan pengaduan dari Gorton dan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, objek penelitian sebelumnya penanganan pengaduan masyarakat sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Tangerang sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Ismawati & Lestari (2017) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Penerapan Permata (Pendaftaran Mandiriakta Tanah) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Semarang Di Kantor pertanahan Kota Semarang. Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif.

Temuan kajian ini ialah terdapat pengaruh positif antara signifikansi serta efektivitas implementasi Permata terhadap kualitas pelayanan publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang dipergunakan sama-sama efektivitas serta kualitas pelayanan, serta metode yang diaplikasikan sama-sama kuantitatif. Kemudian perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah objek penelitian sebelumnya yaitu penerapan permata (pendaftaran mandiri akta tanah) sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Semarang sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Hermawati (2022) dengan judul Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal Gaji Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Gaji (Studikasu Pada Cv Galery Karya Graha Bandung). Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan pengujian asumsi klasik, regresi sederhana, dan uji t. Hasil kajian ini adalah terdapat pengaruh positif serta signifikan antara efektivitas pengendalian internal gaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembayaran gaji pada CV Galery Karya Graha Bandung. Mendapatkan nilai kontribusi sejumlah 50% dari kualitas pelayanan pembayaran gaji, sisanya 50% ialah kontribusi variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variabel yang diaplikasikan efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, pengujian menggunakan regresi sederhana dan uji t. Kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah objek yang diteliti



pada penelitian sebelumnya yaitu pengendalian internal gaji sedangkan penelitian ini adalah penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Bandung sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Fitri (2022) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Uji t, regresi sederhana, dan analisis deskriptif digunakan dalam pengujian kuantitatif pada penelitian ini. Menurut temuan penelitian ini, efektivitas organisasi secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Minangae kecamatan Sajoanging kabupaten Wajo.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu variabel efektivitas dan kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, serta pengujian mengaplikasikan analisis deskriptif regresi sederhana, dan uji t. Sedangkan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ditemukan di objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya yaitu organisasi sedangkan penelitian ini yaitu penerapan kartu multi trip, dan lokasi yang penelitian sebelumnya di makasar sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Restetya & Lanin (2022) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Pasar Kerja Online terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi. Temuan kajian ini adalah efektivitas sistem informasi pasar kerja *online*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang telah dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Persentase kontribusi variabel X terhadap Y sejumlah 53,2%.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini diperoleh di variabel yang diterapkan efektivitas dan kualitas pelayanan dan pengujian hipotesis yang dipergunakan dengan regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Kemudian perbedaannya diperoleh pada objek yang diamati pada penelitian sebelumnya sistem informasi pasar kerja online sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, dan lokasi yang diteliti pada penelitian sebelumnya di Sumatera Barat sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian lainnya oleh Legowo (2021) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Mts Nurul Ulum Candipuro. Metode yang diaplikasikan kajian ini ialah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f, dan regresi linier berganda. Temuan dari kajian ini ialah efektivitas sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian memperlihatkan bahwa efektivitas Sarana prasarana dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru di MTs Nurul Ulum Candipuro.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang diterapkan sama-sama efektivitas dan kualitas pelayanan, pengujian hipotesis mengaplikasikan uji t serta uji f. Setelah itu perbedaan penelitian

sebelumnya mengaplikasikan regresi linier berganda sedangkan penelitian ini regresi sederhana, variabel x yang diaplikasikan pada penelitian sebelumnya sebanyak dua yaitu efektivitas dan disiplin sedangkan penelitian ini hanya satu yaitu efektivitas, dan lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di Candipuro sedangkan penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian selanjutnya oleh Wibowowati, Sjafari & Rahmawati (2010) yang berjudul Pengaruh Efektivitas Penarikan Retribusi Pasar Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar (Studi di Pasar Serang Plaza Kota Serang). Metode yang digunakan ialah kuantitatif dengan pengujian hipotesis menggunakan ttest satu sampel. Teori yang digunakan yaitu efektivitas menurut Gibson serta teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hasil dari kajian membuktikan efektivitas penarikan retribusi pasar yaitu efektif dan kualitas pelayanan pasar kurang maksimal atau masih sedang.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah variabel yang dipergunakan yakni efektivitas serta kualitas pelayanan, metode yang digunakan kuantitatif, dan teori kualitas pelayanan yang digunakan. Kemudian perbedaan pada teori efektivitas pada penelitian sebelumnya menggunakan teori Gibson sedangkan penelitian ini Duncan, pengujian hipotesis penelitian sebelumnya hanya menggunakan uji t sedangkan penelitian sebelumnya dengan regresi sederhana, uji t, dan uji f, objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya ialah penarikan retribusi pasar sedangkan penelitian ini penerapan kartu multi trip, dan lokasi penelitian sebelumnya di Kota Serang sementara itu penelitian ini di Jabodetabek.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada karena peneliti belum menjumpai penelitian yang mengulas dengan mendalam pada pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip Indonesia terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di Jabodetabek. Secara akademis, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis secara lengkap, khususnya yang bertujuan mengetahui pengaruh efektivitas penerapan kartu multi trip terhadap kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian yang sudah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan masih memberikan hasil yang berbeda. Karena itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut dengan harapan mampu menerangkan hubungan antara pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan teori yang belum digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu teori efektivitas menurut Duncan dan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry untuk mendapatkan hasil yang dapat menjelaskan hubungan antara efektivitas dengan kualitas pelayanan.

#### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

##### **a. Manfaat bagi Penulis**

Diharapkan kajian ini dapat menambahkan pemahaman mendalam peneliti terkait dengan Pengaruh Efektivitas Penerapan Kartu Multi Trip Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Wilayah Jabodetabek.

b. Manfaat bagi Pemerintah

Diharapkan kajian ini dapat menjadi bahan pertimbangan, saran, rekomendasi, kontribusi, evaluasi bagi perusahaan pemerintah seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang termasuk perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan inovasi pelayanan transportasi publik agar meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik guna mengatasi kemacetan agar lebih berkurang di wilayah Jabodetabek.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Dilakukannya kajian ini diharapkan dapat menjadi stimulus, motivasi, dorongan bagi masyarakat agar lebih mengetahui terhadap penerapan kartu multi trip guna meningkatkan inovasi pelayanan pada transportasi publik yang bertujuan untuk memudahkan pengguna lebih mudah berpindah moda transportasi agar meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik, mengurangi kemacetan dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Pembahasan serta penjelasan peneliti disertakan dalam sistematika penulisan. Sehingga diperoleh gambaran yang memberikan penjelasan secara lengkap dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, berikut penulis menyusun sistematika penulisan:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjabarkan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Pada bab ini menjabarkan berbagai teori yang berkaitan dalam penelitian ini, definisi konseptual, definisi operasional, variabel dan indikator. Pada bab ini pula terdapat kerangka pemikiran serta hipotesis.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai paradigma penelitian, metode penelitian yang digunakan, desain penelitian, populasi serta sampel penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, *Goodness* dan *Quality Criteria* penelitian dengan validitas serta reliabilitas, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan terkait gambaran umum objek penelitian, hasil pengukuran instrument penelitian, analisis deskriptif responden, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi sederhana, hasil uji t, hasil uji f, serta pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan penelitian serta rekomendasi yang dibagikan peneliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini memuat referensi sementara yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi, baik berupa buku maupun jurnal penelitian.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi mengenai data-data pendukung penelitian ini.