

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**EVALUASI PENERAPAN GOTRANSIT SEBAGAI
SALAH SATU BENTUK KEMUDAHAN PEMBAYARAN
PADA PT. KERETA COMMUTER INDONESIA**

Disusun Oleh:

Nama : Aena Tawarni

NPM : 2031011211

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**EVALUASI PENERAPAN GOTRANSIT SEBAGAI
SALAH SATU BENTUK KEMUDAHAN PEMBAYARAN
PADA PT. KERETA COMMUTER INDONESIA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan
Oleh:**

**NAMA : AENA TAWARNI
NPM : 2031011211
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ABSP**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AENA TAWARNI
NPM : 2031011211
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : EVALUASI PENERAPAN GOTRANSIT SEBAGAI
SALAH SATU BENTUK KEMUDAHAN
PEMBAYARAN PADA PT. KERETA COMMUTER
INDONESIA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 31 Mei 2024

Pembimbing

Nurmita Sari, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aena Tawarni
NPM : 2031011211
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik
Judul : Evaluasi Penerapan GoTransit Sebagai Salah Satu Bentuk
Kemudahan Pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 31 Mei 2024

Ketua

Muhammad Rizki, SE, MM

Sekretaris

Heny Handayani, S.Hum, MM

Anggota

Nurmita Sari, SE, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aena Tawarni

NPM : 2031011211

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 31 Mei 2024



Aena Tawarni

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul " Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada Pt. Kereta Commuter Indonesia ". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, peran serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan Terima kasih banyak kepada Ibu Nurmita Sari, S.E.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu dan masukan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih tak lupa saya sampaikan juga kepada pihak-pihak di bawah ini:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.sos., MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Bapak dan Ibu dosen pengajar, bagian akademik kemahasiswaan, beserta seluruh jajarannya yang memberikan kesempatan bagi penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Hafidz Saputra selaku Corporate Secretary-Media Relations PT. Kereta Commuter Indonesia yang telah memberikan izin penelitian.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan cinta, dukungan dan pengorbanan yang tak terhingga.
5. Teman-teman kampus Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan semangat, pengalaman dan pengetahuan yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap dari penulisan tugas akhir ini dapat membantu memberikan masukan kepada PT. Kereta Commuter Indonesia terhadap kerjasamanya dengan Gojek dalam menerapkan sistem pembayaran GoTransit dan dapat terus di tingkatkan.



Jakarta, 31 Mei 2024

Aena Tawarni

**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia/Aena Tawarni/Nurmita Sari

ABSTRAK

GoTransit merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan PT. Kereta Commuter Indonesia yang berkolaborasi dengan Gojek untuk meningkatkan kemudahan pembayaran tiket. Penerapan inovasi, seperti GoTransit, memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa tujuan utama inovasi tersebut tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses evaluasi penerapan GoTransit sebagai salah satu bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan populasi 9 orang sebagai key informan. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan GoTransit telah cukup baik sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Bank Indonesia. Hal tersebut meliputi keamanan (sistem *e-ticketing* sudah tersertifikasi ISO), kesetaraan akses (tersedia nya berbagai metode pembayaran), efisiensi (cukup menggunakan smartphone, tanpa kartu fisik dan lebih murah), serta perlindungan konsumen (dikontrol oleh Bank Indonesia dan diawasi oleh OJK). Oleh karena itu memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna, serta menyimpulkan bahwa penerapan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia telah memenuhi prinsip-prinsip dasar yang di tentukan oleh Bank Indonesia.

Kata kunci: gotransit; pembayaran digital; transportasi umum

Evaluation of the Implementation of Gotransit as a Form of Ease of Payment at PT. Kereta Commuter Indonesia/Aena Tawarni/Nurmita Sari

ABSTRACT

GoTransit is an innovation introduced by PT. Kereta Commuter Indonesia in collaboration with Gojek to enhance the ease of ticket payments. The implementation of innovations like GoTransit requires regular evaluations to ensure that the primary objectives of the innovation are achieved..This study aims to understand how the evaluation process of GoTransit implementation as a form of payment convenience at PT. Kereta Commuter Indonesia is conducted. The study employs a qualitative research method, with a population of 9 individuals serving as key informants. The findings indicate that the implementation of GoTransit has been quite good according to the basic principles set by Bank Indonesia. This includes security (the e-ticketing system is ISO certified), equal access (various payment methods are available), efficiency (only a smartphone is needed, no physical card, and it is cheaper), and consumer protection (controlled by Bank Indonesia and supervised by the Financial Services Authority). Therefore, it provides convenience and security for users, concluding that the implementation of the GoTransit payment method at PT. Kereta Commuter Indonesia has met the basic principles established by Bank Indonesia.

Keywords: gotransit; digital payment; public transportation

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR ISI

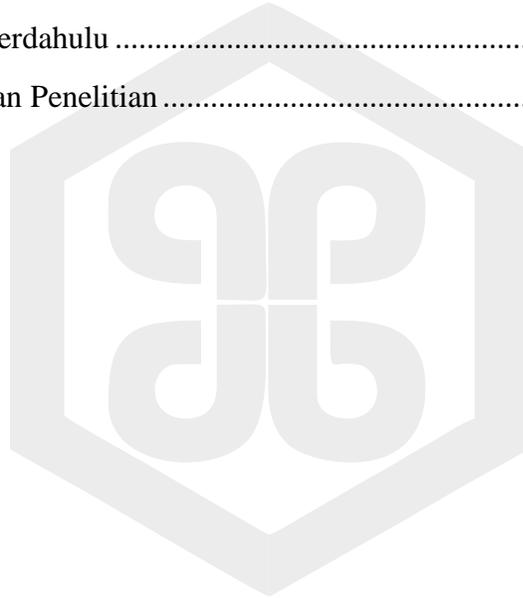
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	7
1. Kebijakan	7
2. Evaluasi.....	9
3. Strategi Bisnis	12
4. Analisis SWOT	14
5. Sistem Pembayaran Digital	18
6. Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>).....	22

7. Kemudahan Penggunaan.....	27
8. Kepuasan Pelanggan	29
9. Transportasi Publik	33
10. Penelitian Terdahulu.....	36
B. Konsep Kunci.....	60
C. Kerangka Berfikir.....	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
A. Metode Penelitian	65
B. Teknik Pengumpulan Data.....	65
C. Instrumen Penelitian	68
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
A. Penyajian Data	71
B. Pembahasan.....	77
C. Sintesis Pemecahan Masalah	103
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	111
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	125

J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Key Informan Penelitian	67



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	63
Gambar 4.3 Tampilan Fitur Gojek GoTransit.....	79
Gambar 4.4 QR Code Tap-In Tap-Out Gate Commuter Line	80
Gambar 4.5 Sintesis Pemecahan Masalah.....	106



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Pengguna Internet.....	15
Grafik 1.2 Transaksi Uang elektronik.....	16



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR SINGKATAN

PMSE	: Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
PT. KCI	: PT. Kereta Commuter Indonesia
YOY	: Year-on-year
QRIS	: Quick Response Code Indonesia Standard
BI	: Bank Indonesia
NFC	: Near Field Communication
TAM	: Technology Acceptance Model
BCA	: Bank Central Asia
QR	: Quick Response
E-Wallet	: Electronic Wallet
BPS	: Badan Pusat Statistik
KRL	: Kereta Rel Listrik
UE	: Uang Elektronik
OTP	: One Time Password
APMK	: Alat Pembayaran Menggunakan Kartu
KTB	: Kartu Trayek Bulanan
KLS	: Kartu Langgan Sekolah
PUSTRAL	: Pusat Studi Transportasi dan Logistik

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Key Informan Penelitian.....	111
Lampiran 2 Surat izin penelitian dari instansi.....	111
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	113
Lampiran 4 Pedoman Observasi	118
Lampiran 5 Transkrip wawancara pegawai PT. Kereta Commuter Indonesia	119
Lampiran 6 Transkrip wawancara pengguna Kereta Commuter	123

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

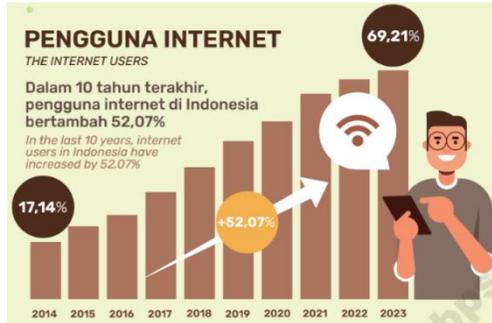
BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kondisi perkotaan, terutama di wilayah metropolitan, sering menghadapi tantangan mobilitas yang kompleks seperti kemacetan lalu lintas, keterbatasan infrastruktur transportasi, polusi udara, biaya transportasi yang tinggi dan kebijakan transportasi yang kurang efektif. Jakarta merupakan kota terbesar pertama di Indonesia dengan populasi sekitar 11,24 juta jiwa menurut data real-time dari World Population Review. Dengan luas wilayah 664,01 km², Jakarta memiliki tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi dibandingkan dengan kota-kota lainnya. Kepadatan penduduk yang tinggi menyebabkan peningkatan mobilitas di kota tersebut. Peningkatan mobilitas ini berdampak pada kebutuhan transportasi yang lebih besar untuk menunjang aktivitas masyarakat. Jika tingginya mobilitas tidak diimbangi dengan infrastruktur lalu lintas yang memadai, maka akan menyebabkan gangguan pada lalu lintas. (Nurazizah, 2023)

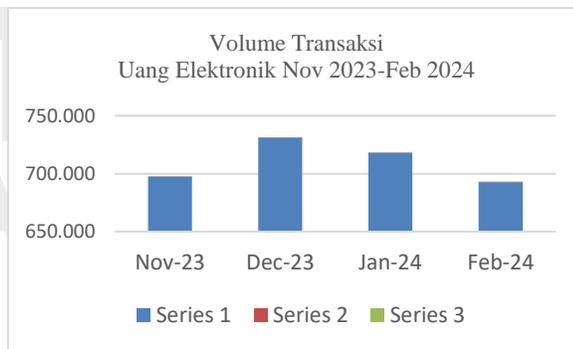
Seiring dengan kemajuan teknologi, penerapan sistem pembayaran elektronik menjadi trend di berbagai sektor, termasuk transportasi umum. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) sepanjang tahun 2023 BI mencatat realisasi peningkatan transaksi secara digital atau transaksi uang elektronik meningkat sebesar 43,45% (year-on-year) menjadi Rp.835,84 triliun. Untuk tahun 2024, BI memprediksi peningkatan transaksi uang elektronik 25,77% (yoy) atau akan menembus Rp 1 kuadriliun, sekitar Rp 1.051,24 triliun (Shafira, 2024).



Grafik 1. 1 Grafik Pengguna Internet
Sumber: *bps.go.id*

Cardless sendiri merupakan layanan transaksi tanpa kartu yang menawarkan proses transaksi cepat dan hemat waktu. Selain itu, kartu tanpa kartu juga memiliki beberapa keunggulan, diantaranya kartu transaksi lebih aman dari risiko kartu hilang atau kartu yang tertinggal. Transaksi cashless dan cardless sangat melaju pesat di Indonesia, salah satu faktor nya adalah perkembangan teknologi dan meningkatnya pengguna internet selama 10 tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam 10 tahun terakhir pengguna internet di Indonesia bertambah 52,07%.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia transaksi uang elektronik di Indonesia juga mengalami peningkatan:



Grafik 1. 2 Transaksi uang elektronik
Sumber: *bi.go.id, 2024*

Berdasarkan data yang di sajikan dengan melihat transaksi masyarakat Indonesia pada saat ini. Berbagai bidang bisnis dari berbagai sektor harus siap beradaptasi dengan kemajuan teknologi terutama pada sistem pembayaran digital pada saat ini. PT. Kereta Commuter Indonesia sebagai penyedia layanan kereta komuter berperan penting dalam memenuhi kebutuhan transportasi umum bagi masyarakat perkotaan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pengguna.

GoTransit merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan PT. Kereta Commuter Indonesia yang berkolaborasi dengan Gojek untuk meningkatkan kemudahan pembayaran tiket. Penerapan inovasi, seperti GoTransit, memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa tujuan utama inovasi tersebut tercapai. Evaluasi ini mencakup aspek-aspek seperti efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, dan dampak terhadap operasional perusahaan. Dalam menerapkan sistem pembayaran elektronik, PT. Kereta Commuter Indonesia kemungkinan menghadapi sejumlah tantangan, termasuk tingkat adopsi oleh pengguna, kenyamanan transaksi, dan integrasi teknologi dengan sistem yang sudah ada. Evaluasi terhadap implementasi GoTransit akan memberikan wawasan terkait dengan kendala-kendala tersebut dan mencari solusi yang optimal. Karena pengalaman pengguna (*user experience*) memiliki peran yang penting dalam keberhasilan suatu inovasi.

Pada 22 Juni 2022 di Jakarta, Gojek, bagian dari ekosistem layanan on-demand GoTo, meluncurkan inovasi untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Gojek bekerjasama dengan PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) untuk mempermudah pembelian tiket KRL Commuter Line melalui fitur GoTransit di aplikasi Gojek. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan perjalanan multimoda dan mendukung visi pemerintah dalam mempromosikan penggunaan transportasi publik. Fitur GoTransit di aplikasi Gojek dirancang untuk membantu pengguna merencanakan perjalanan secara efisien dari titik awal hingga tujuan akhir dalam satu

platform, sebagai solusi untuk menghubungkan transportasi awal dan akhir perjalanan (First Mile-Last Mile) dan melengkapi moda transportasi publik lainnya.

Menurut informasi dari PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI), penggunaan transaksi tiket digital berbasis kode QR untuk KRL Commuter Line di Jabodetabek mengalami lonjakan tiga kali lipat sejak diluncurkannya kerjasama antara PT KCI dan GoTransit. Aditya Brahmana, sebagai Group Product Manager Gojek, mengungkapkan bahwa minat tinggi pengguna KRL ini merupakan bukti sukses dari integrasi perjalanan multi-moda, terutama antara transportasi umum dan layanan transportasi online. Data internal Gojek menunjukkan bahwa setiap dua dari pengguna Gojek di Jakarta pernah menggunakan GoRide untuk perjalanan menuju atau dari stasiun transportasi umum. Selain itu, 11 stasiun KRL di Jakarta menjadi lokasi favorit untuk memesan layanan GoRide. (Kharisma, 2022.).

Layanan GoTransit secara umum mampu memberikan kemudahan mobilitas masyarakat serta memberikan dampak terhadap sistem transportasi, dampak sosial, ekonomi dan lingkungan yang positif. Kolaborasi antara Gojek dan penyedia transportasi publik dalam layanan GoTransit telah terbukti memberikan manfaat positif bagi pengguna transportasi dan ekosistem transportasi secara keseluruhan. Manfaat ini mencakup peningkatan penggunaan angkutan umum, penghematan biaya perjalanan bagi konsumen, dan potensi penurunan emisi kendaraan bermotor pribadi, sejalan dengan tujuan Pemerintah. Namun, ada beberapa potensi dampak negatif yang mungkin muncul dan perlu diantisipasi.

Berdasarkan data Pusat Studi Transportasi dan Logistik (PUSTRAL), (2023) integrasi sistem layanan dan akses angkutan umum yang masih dianggap kurang optimal oleh pengguna mendorong urgensi terhadap pengembangan sistem transportasi yang berkelanjutan. Implementasi konsep Mobility as a Service (MaaS), yaitu integrasi berbagai layanan transportasi dalam satu platform mobilitas digital, dapat menjadi

solusi efektif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.. Se jauh mana efektivitas dampak layanan GoTransit terhadap keberadaan angkutan umum saat ini di Jabodetabek, merupakan hal yang menarik untuk di teliti.

Melalui penelitian ini juga dapat menilai efisiensi operasional mereka secara keseluruhan. Termasuk identifikasi potensi penghematan biaya, pengurangan waktu pemrosesan tiket, dan peningkatan produktivitas staff. Selain manfaat langsung terkait dengan proses pembayaran, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana penerapan GoTransit dapat menjadi landasan untuk pengembangan layanan tambahan. Contohnya, sistem ini dapat diintegrasikan dengan layanan transportasi lainnya atau digunakan untuk menawarkan promosi khusus kepada pengguna GoTransit.

Terakhir, penelitian ini juga mencakup evaluasi terhadap kesiapan teknologi dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung penerapan sistem pembayaran seperti GoTransit. Seperti kebutuhan akan konektivitas internet yang andal, infrastruktur pembayaran yang memadai, dan pelatihan staf untuk mengoperasikan sistem GoTransit dengan efektif. Dengan pemahaman yang lebih tentang persyaratan teknis ini, PT. Kereta Commuter Indonesia dapat memastikan bahwa implementasi GoTransit berjalan dengan lancar dan efisien.

B. Rumusan permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Evaluasi penerapan GoTransit sebagai salah satu bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia hingga saat ini?
2. Bagaimana strategi yang cocok untuk penerapan GoTransit sebagai bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan utama yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tentang bagaimana proses evaluasi penerapan GoTransit sebagai salah satu bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia.
2. Untuk mengetahui tentang bagaimana strategi penerapan GoTransit sebagai bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat terhadap Dunia Akademik

Evaluasi penerapan GoTransit dapat memberikan wawasan langsung terhadap keefektifan dan keefisienan sistem pembayaran ini. Hasil penelitian dapat membantu PT. Kereta Commuter Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyesuaikan atau memperbaiki aspek-aspek tertentu yang mungkin menjadi tantangan.

2. Manfaat terhadap Dunia Praktis

Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi PT. Kereta Commuter Indonesia dan bahang pertimbangan dalam upaya optimalisasi penerapan pembayaran menggunakan GoTransit.

3. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan informasi untuk penelitian lebih lanjut di masa mendatang terutama terkait dengan penerapan pembayaran menggunakan GoTransit pada PT Kereta Commuter Indonesia.