

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

##### 1. Kebijakan

Peraturan Presiden Nomor 71 tahun 2019 mengatur mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sistem Elektronik merujuk pada serangkaian perangkat dan prosedur yang berfungsi untuk mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. Sedangkan, Transaksi Elektronik merupakan tindakan hukum yang dilakukan melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, serta media elektronik lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2018 mengatur tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). PMSE merupakan perdagangan yang proses transaksinya dilakukan menggunakan rangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Pelaku Usaha PMSE, yang dapat berupa individu atau entitas hukum, termasuk Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Luar Negeri yang beroperasi dalam sektor perdagangan elektronik. Pedagang, yang juga dikenal sebagai *merchant*, adalah Pelaku Usaha yang terlibat dalam kegiatan PMSE, baik dengan menggunakan platform yang mereka kelola sendiri atau melalui platform milik pihak lain yang menyediakan layanan PMSE.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 mengatur tentang Uang Elektronik (Electronic Money), yang merupakan sebuah sistem pembayaran yang memenuhi persyaratan-persyaratan berikut:

- a. Diterbitkan berdasarkan nilai uang yang telah disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip;

- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit dari uang elektronik tersebut;; dan
- d. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit tidak termasuk dalam definisi simpanan menurut undang-undang yang mengatur sektor perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik (PBI Uang Elektronik) diterbitkan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Model bisnis dalam penyediaan Uang Elektronik (UE) terus mengalami evolusi dan variasi sejalan dengan kemajuan teknologi inovatif dan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap penggunaan Uang Elektronik.;
- b. disparitas kinerja penyelenggara berizin dan makin beragamnya pihak yang mengajukan permohonan izin UE perlu disikapi dengan penguatan aspek kelembagaan guna menyaring penyelenggara UE yang kredibel, antara lain melalui pengaturan minimum modal disetor, komposisi kepemilikan saham, pengelompokan perizinan, penambahan modal disetor seiring dengan perkembangan kegiatan, serta mekanisme pengelolaan dana float yang lebih rinci;
- c. penyelenggaraan UE perlu didasarkan pada kondisi keuangan yang baik agar mampu memberikan manfaat yang optimal bagi perekonomian Indonesia, dengan senantiasa mengedepankan penguatan perlindungan konsumen dan pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme, serta minimalisasi risiko sistemik;
- d. keterkaitan antara penyelenggaraan kegiatan UE dan penyelenggaraan kegiatan bisnis lain yang makin erat dan kompleks, khususnya yang dilakukan dalam satu entitas atau kelompok bisnis yang sama, menuntut penguatan pelaksanaan pengawasan secara terintegrasi terhadap penyelenggara UE dan pihak terafiliasi yang berpotensi mempengaruhi kelangsungan penyelenggaraan uang elektronik (Bank Indonesia , 2021).

## 2. Evaluasi

Proses penerapan evaluasi dalam manajemen organisasi harus didasarkan pada rencana evaluasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk mengukur dan menilai semua hasil yang telah dicapai, baik kemajuan maupun masalah yang dihadapi. Penting untuk memahami definisi evaluasi berdasarkan kebutuhan evaluasi itu sendiri. Berikut adalah penjelasan mengenai fungsi evaluasi. Secara umum, evaluasi adalah upaya penilaian obyektif terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil evaluasi digunakan sebagai pertimbangan dalam perencanaan masa depan. Menurut KBBI, evaluasi adalah penilaian yang dilakukan oleh seseorang dengan posisi lebih tinggi kepada mereka yang berada di posisi lebih rendah, baik secara struktural maupun kemampuan. Jadi, secara umum, evaluasi adalah pengecekan aktivitas program yang telah dilaksanakan, dan hasilnya digunakan untuk memproyeksikan, mempertimbangkan, dan menjadi standar bagi pelaksanaan program di masa depan agar berjalan dengan baik. (Ali Sadikin, Isra Misra, 2020)

Selanjutnya definisi evaluasi menurut para ahli, yakni:

- a. Wrightstone dkk (1956) evaluasi diartikan sebagai penilaian terhadap perkembangan dan kemajuan dalam mencapai sasaran atau nilai yang telah ditetapkan.
- b. Sudijono (1996) evaluasi diartikan sebagai interpretasi atau deskripsi yang didasarkan pada data kuantitatif. Data kuantitatif dalam evaluasi ini berasal dari hasil pengukuran.
- c. Azwar (1996) evaluasi merupakan proses yang dilakukan secara teratur dan sistematis dengan membandingkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, disusun kesimpulan dan rekomendasi untuk setiap aktivitas dalam program.

- d. Worthen dan Sanders (1979) evaluasi adalah proses untuk mencari hal-hal yang bernilai, yang dapat berupa informasi tentang prosedur alternatif, produk, atau program.
- e. Suharsimi Arikunto (2004) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang jalannya suatu pekerjaan yang kemudian digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan.

Menurut Widiana (2020) pada buku pengantar manajemen, pengawasan atau Evaluasi merupakan fungsi terakhir yang harus dilakukan dalam manajemen. Dengan melakukan pengawasan, dapat diketahui hasil yang telah dicapai. Pengawasan dilakukan dengan membandingkan semua yang telah dilaksanakan dengan standar atau rencana yang telah ditetapkan, serta melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan. Pengawasan dapat bersifat positif atau negatif. Pengawasan positif bertujuan untuk mengevaluasi apakah tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sementara itu, pengawasan negatif bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau tidak diperlukan tidak akan terulang.

Menurut M. Anang Firmansyah (2018) Pengendalian atau controlling adalah salah satu fungsi manajemen yang melibatkan evaluasi serta, jika perlu, koreksi terhadap pelaksanaan pekerjaan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa bawahan melakukan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Dalam melakukan pengendalian, atasan melakukan pemeriksaan, pengecekan, dan berusaha memastikan bahwa semua kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Ali Sadikin dan Isra Misra (2020) Untuk memastikan bahwa semua proses manajemen berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan, diperlukan fungsi pengendalian. Ini meliputi menetapkan standar kinerja bagi anggota tim, mengukur pencapaian kinerja, membandingkan standar dengan pencapaian yang telah dicapai,

dan melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan atau jika pekerjaan tidak sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Menurut Ali Sadikin dan Isra Misra (2020) Pengawasan merupakan proses manajemen di mana aktivitas yang telah dilaksanakan dipantau untuk memastikan kesesuaian dengan standar dan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi controlling atau pengawasan dan pengendalian melibatkan pengamatan kontinu terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun, serta melakukan koreksi jika diperlukan. Pengawasan adalah bagian dari fungsi manajemen di mana individu yang bertanggung jawab atas tugas, kewenangan, dan pelaksanaannya harus dipantau agar sesuai dengan tujuan, visi, dan misi perusahaan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting dalam suatu organisasi. Semua fungsi manajemen lainnya tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan.

Menurut Ali Sadikin dan Isra Misra (2020) Biasanya, evaluasi memiliki langkah-langkah tersendiri dalam prosesnya. Meskipun tidak selalu identik, yang penting adalah bahwa proses tersebut sesuai dengan tujuan dari evaluasi itu sendiri. Berikut adalah tahapan-tahapan umum yang sering digunakan dalam evaluasi:

- a. Menentukan hal-hal yang akan dievaluasi merupakan langkah awal dalam proses evaluasi. Dalam konteks bisnis, evaluasi dapat mencakup berbagai aspek program kerja perusahaan yang memerlukan penilaian dan pemeriksaan mendalam.
- b. Menyusun rencana kegiatan evaluasi merupakan langkah penting sebelum melaksanakan evaluasi, untuk memastikan bahwa data yang diperlukan, langkah-langkah kerja, partisipan yang terlibat, dan hasil yang diharapkan telah ditentukan dengan jelas.
- c. Pengumpulan data dilakukan sesuai dengan desain yang telah disiapkan, memastikan bahwa proses tersebut berlangsung secara efektif dan efisien, sesuai dengan standar ilmiah yang berlaku serta mengikuti kebutuhan dan kemampuan yang ada.

- d. Setelah data terkumpul, data tersebut diproses dan dianalisis dengan cara dikelompokkan menggunakan metode analisis yang sesuai, untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya. Selanjutnya, informasi tersebut dibandingkan dengan harapan atau rencana yang ada untuk mengidentifikasi perbedaan atau kesenjangan yang mungkin terjadi..
- e. Menyampaikan hasil evaluasi dengan cara mendokumentasikan secara tertulis dan memberikan informasi baik secara lisan maupun tulisan, bertujuan agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan oleh semua pihak yang berkepentingan.
- f. Langkah selanjutnya setelah evaluasi adalah mengambil tindakan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Evaluasi merupakan komponen penting dari fungsi manajemen, sehingga hasil evaluasi seharusnya digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan yang dapat mengatasi masalah manajemen, baik pada tingkat strategis maupun implementasi strategis.

### 3. Strategi Bisnis

Strategi diartikan sebagai proses perumusan rencana oleh pimpinan tertinggi yang bertujuan untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi, serta cara atau langkah yang dirancang untuk mencapai tujuan tersebut (Stephanie K. Marrus). Strategi menetapkan parameter bagi sebuah organisasi dalam menentukan posisi dan metode bersaing dalam bisnisnya. Strategi mengindikasikan arah umum yang diambil oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Kenneth R. Andrews, strategi melibatkan evaluasi kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam konteks peluang dan ancaman lingkungan yang dihadapi, serta penentuan cara pasar dan produk yang sesuai dengan kapabilitas perusahaan dan kondisi lingkungan. Strategi mencakup serangkaian keputusan dasar atau kritis mengenai tujuan bisnis dan cara untuk mencapainya (Child, 1972). Strategi mempertimbangkan arah jangka panjang dan cakupan organisasi, serta posisi organisasi dalam konteks lingkungan dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sepanjang waktu, bukan hanya sebagai taktik teknis sementara, tetapi dengan menggunakan perspektif jangka panjang

(Faulkner dan Johnson, 1992). Strategi merupakan instrumen untuk mencapai tujuan, dan konsep tentang strategi terus berkembang seiring waktu. Perbedaan dalam konsep strategi selama 30 tahun terakhir menunjukkan evolusi pemahaman mengenai strategi. Chandler (1962) awalnya mendefinisikan strategi sebagai tujuan jangka panjang perusahaan dan alokasi sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut. Pemahaman yang mendalam mengenai konsep strategi dan konsep terkait lainnya sangat krusial untuk kesuksesan formulasi strategi yang dibuat. Konsep tersebut adalah:

a. *Distinctive competence*

Langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Day dan Wensley (1998), pengenalan keunggulan yang unik dalam organisasi meliputi:

- a) Keahlian tenaga kerja.
- b) Kemampuan sumber daya.

Dua faktor tersebut menyebabkan perusahaan dapat unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

b. *Competitive advantage*

Keunggulan kompetitif terjadi karena perusahaan memilih strategi tertentu untuk memanfaatkan peluang pasar. Dalam persaingan yang semakin intensif, perusahaan harus memilih antara fokus pada produk dengan harga tinggi atau produk dengan biaya rendah, bukan keduanya. Berdasarkan prinsip ini, Porter mengidentifikasi tiga strategi generik, yaitu:

- a) Strategi diferensiasi bertujuan untuk menciptakan produk yang menawarkan fitur atau layanan unik di pasar secara keseluruhan, ditujukan kepada konsumen yang kurang memperhatikan fluktuasi harga.
- b) Strategi keunggulan biaya rendah fokus pada produksi produk standar dengan biaya produksi per unit yang sangat efisien, ditargetkan kepada konsumen yang sangat sensitif terhadap harga.

- c) Strategi fokus adalah ketika perusahaan menciptakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan segmen konsumen yang relatif kecil.

Jadi, strategi adalah pernyataan niat yang menggambarkan bagaimana mencapai tujuan dengan mempertimbangkan penggunaan sumber daya perusahaan untuk jangka panjang. Ini melibatkan penyesuaian sumber daya dan kemampuan dengan kondisi lingkungan eksternal. Strategi adalah pandangan atau perspektif di mana isu-isu kunci atau faktor keberhasilan dapat dipertimbangkan, dan keputusan strategis bertujuan untuk menciptakan dampak yang signifikan dan berkelanjutan terhadap perilaku dan kesuksesan organisasi..

#### 4. Analisis SWOT

Menurut Wiswasta (2018) SWOT adalah sebuah pendekatan strategis dan alat pengembangan bisnis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam sebuah proyek atau bisnis. Kombinasi keempat faktor ini membentuk singkatan SWOT. Untuk meningkatkan efektivitas analisis SWOT, disarankan untuk menggunakan tabel dengan format yang luas agar memudahkan analisis mendalam terhadap interaksi antar setiap aspek.

Pendekatan SWOT melibatkan penetapan tujuan khusus untuk bisnis atau proyek tertentu serta mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung atau menghalangi pencapaian tujuan tersebut. Analisis SWOT dilakukan dengan mengevaluasi dan mengklasifikasikan berbagai faktor yang mempengaruhi keempat elemen tersebut. Hasil analisis ini kemudian diterapkan dalam bentuk matriks SWOT, yang fokusnya adalah bagaimana kekuatan organisasi dapat dimanfaatkan untuk mengambil peluang yang ada, bagaimana mengatasi kelemahan yang menghambat pemanfaatan peluang tersebut, cara menghadapi ancaman yang muncul, dan upaya

memperbaiki kelemahan yang bisa memperburuk atau bahkan menciptakan ancaman baru. (Friesner, 2010).

Analisis SWOT telah digunakan sejak ribuan tahun yang lalu dalam berbagai bentuk, mulai dari strategi perang untuk mengalahkan musuh hingga strategi bisnis untuk memenangkan persaingan dengan prinsip kerja sama dan kompetisi. Menurut Budiman (2018), konsep analisis SWOT sudah ada sejak tahun 1920-an sebagai bagian dari Havard Policy Model yang dikembangkan di Harvard Business School.

Menurut Wiswasta (2018) secara umum analisis SWOT dipakai untuk:

- a. Mengevaluasi situasi dan konteks pribadi
- b. Melakukan analisis keadaan internal dan eksternal lembaga
- c. Melakukan evaluasi kondisi internal perusahaan dan lingkungan eksternal
- d. Memahami posisi individu dalam lingkungan mereka
- e. Membandingkan posisi sebuah lembaga dengan lembaga lain.

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu (Wiswasta et al., 2018):

- a. *Strengths* (Kekuatan)

*Strengths* adalah kondisi atau faktor-faktor positif yang dimiliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi, yang dapat memberikan dampak positif baik saat ini maupun di masa depan. Contoh faktor kekuatan dalam konteks lembaga pendidikan termasuk keunggulan kompetitif atau kemampuan khusus yang membawa nilai tambah atau keunggulan komparatif bagi lembaga pendidikan tersebut. Ini mencakup kemampuan untuk menyediakan keterampilan atau keahlian kepada siswa, menghasilkan lulusan terbaik atau prestasi unggulan, serta kelebihan lain yang membedakan sekolah tersebut dari pesaingnya dan memenuhi kebutuhan stakeholder seperti siswa, orang tua, masyarakat, dan negara (Budiman, 2018).

Sebagai contoh dari aspek keunggulan, termasuk di antaranya kekuatan dalam hal sumber daya keuangan, reputasi yang baik, posisi yang kuat dalam masyarakat, loyalitas pengguna, dan kepercayaan dari berbagai pihak yang terlibat. Di samping itu, tingginya antusiasme dalam pelaksanaan pendidikan didukung oleh fasilitas pendidikan yang memadai. Mengidentifikasi kekuatan ini dan terus melakukan evaluasi merupakan langkah penting menuju kemajuan bagi lembaga pendidikan. Panduan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk analisis lebih lanjut:

- Apa keistimewaan yang dimiliki oleh perusahaan?
- Apa yang membuat perusahaan menjadi lebih unggul dibanding perusahaan lain?
- Apa yang menjadi ciri khas yang dimiliki oleh perusahaan?
- Apa yang konsumen lihat atau rasakan sebagai keunggulan dari perusahaan ini?

b. *Weakness* (kelemahan)

Kelemahan adalah hal yang umum terjadi dalam segala hal, namun yang terpenting adalah bagaimana sebagai pengambil keputusan di lembaga pendidikan dapat mengurangi dampak negatif dari kelemahan tersebut, bahkan mengubahnya menjadi kelebihan yang membedakan lembaga pendidikan ini dari yang lain. Kelemahan-kelemahan tersebut mungkin terkait dengan fasilitas dan infrastruktur yang kurang memadai, kualitas atau kompetensi para pendidik, kurangnya kepercayaan masyarakat, atau ketidaksesuaian antara lulusan dengan tuntutan masyarakat atau industri. Analisis ini dapat menggunakan panduan berikut sebagai bahan acuan:

- Bagaimana kita bisa meningkatkan kinerja perusahaan?
- Apa yang sebaiknya dihindari oleh perusahaan?
- Apa yang konsumen anggap sebagai kelemahan perusahaan?

- Apa strategi yang dilakukan oleh pesaing untuk mencapai kinerja yang lebih baik?

c. *Opportunities* (peluang).

Peluang untuk pengembangan dalam bidang pendidikan mencakup: (a) Di era saat ini yang ditandai oleh krisis moral dan kejujuran, terdapat kebutuhan yang meningkat untuk peran pendidikan agama yang lebih signifikan. (b) Selain itu, dengan meningkatnya insiden keracunan makanan dan penurunan kualitas gizi pada makanan, hal ini dapat secara serius mempengaruhi kesehatan dan produktivitas kerja. Perguruan tinggi dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan menonjolkan peran Ilmu Gizi dan Kesehatan sebagai keunggulan mereka (Karivov, 2018) :

- Apa peluang yang bisa diidentifikasi?
- Bagaimana tren perkembangan yang sesuai dengan perusahaan?

d. *Threats* (ancaman)

Ancaman adalah kondisi yang bertentangan dengan peluang. Ancaman dapat berupa faktor-faktor dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah lembaga pendidikan. Jika tidak diatasi, ancaman ini dapat menjadi hambatan bagi kemajuan lembaga pendidikan. Contoh ancaman meliputi penurunan minat peserta didik baru, rendahnya motivasi belajar peserta didik, serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Analisis ini dapat disusun dengan menggunakan pedoman berikut:

- Apa tantangan yang sedang dihadapi saat ini?
- Apa strategi yang diterapkan oleh pesaing perusahaan?
- Bagaimana perkembangan teknologi yang dapat menjadi ancaman bagi perusahaan?
- Apakah ada perubahan regulasi pemerintah yang mungkin mengancam pertumbuhan perusahaan?

## 5. Sistem Pembayaran Digital

Menurut Tarantang (2019) Pembayaran secara umum mengacu pada proses transfer dana dari pembayar ke penerima. Pembayaran digital merupakan metode pembayaran yang memanfaatkan teknologi. Dalam pembayaran digital, uang diolah dan ditransfer dalam bentuk data digital, dimulai dengan menggunakan alat pembayaran elektronik. Di sisi lain, pembayaran tradisional melibatkan uang tunai, cek, atau kartu kredit, sementara pembayaran digital mengandalkan perangkat lunak khusus, kartu pembayaran, dan uang elektronik. Komponen inti dari sistem pembayaran digital mencakup aplikasi untuk transfer dana, infrastruktur jaringan yang mendukungnya, serta regulasi dan prosedur yang mengatur penggunaan teknologi tersebut.

Menurut Seto (2019) sistem pembayaran non tunai adalah suatu sistem yang mencakup aturan, kontrak, teknologi, dan fasilitas yang digunakan untuk memfasilitasi proses pengiriman, validasi, dan instruksi pembayaran, sehingga memperlancar pertukaran nilai antara individu atau entitas seperti bank atau lembaga dalam negeri maupun internasional (Mangani, 2009). Bank dan lembaga non-bank yang menerapkan sistem pembayaran non tunai juga menyediakan alat transaksi non tunai, seperti:

### a. Kartu Kredit

Kartu kredit adalah sebuah instrumen pembayaran berbentuk kartu yang dapat menggantikan penggunaan uang tunai. Kartu ini dapat digunakan di berbagai tempat dan untuk melakukan pembelian apa pun, asalkan tempat tersebut menyediakan fasilitas untuk transaksi menggunakan kartu kredit dan telah bermitra dengan penerbit kartu tersebut (Imam Prayogo dan Djoko,1995).

### b. Kartu Debet

Berdasarkan regulasi Bank Indonesia No 14/2/PBI/2012, kartu debet merujuk pada Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang

memungkinkan penggunaannya untuk melakukan pembayaran atas kewajiban seperti transaksi belanja, di mana kewajiban pembayaran tersebut ditanggung oleh pemegang kartu dari simpanan atau tabungan yang dimilikinya kepada bank atau lembaga yang berwenang. Kartu debit mengizinkan nasabah untuk melakukan pembayaran dengan cara mendebet rekening saat kartu digunakan. Arief (2016) mengartikan kartu debit sebagai kartu plastik yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan, yang digunakan untuk transaksi belanja dengan cara mendebet saldo atau uang yang tersedia di kartu debit pengguna, dan mengkreditkan saldo rekening penjual sebesar nilai transaksi belanja tersebut (Kasmir, 2014)

c. *Electronic Money (E-Money)*

*Electronic Money (E-money)* merupakan produk stored value atau kartu prabayar yang mengandung nilai uang elektronik yang tersimpan dalam kartu atau perangkat elektronik. Uang tersebut dapat diakses secara elektronik setelah melakukan penyetoran sejumlah uang tunai ke bank, di mana bank kemudian mentransfer jumlah tersebut secara elektronik ke kartu atau perangkat milik pemilikinya. Setelahnya, pemilik dapat menggunakan kartu tersebut untuk melakukan transaksi jual-beli. Saldo dalam kartu dapat berkurang saat pemilik melakukan pembelian barang, dan dapat bertambah jika dilakukan top up atau pengisian ulang saldo.

Bank Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia pasal 1 angka 6 telah secara jelas mendefinisikan sistem pembayaran sebagai keseluruhan aturan, lembaga, dan mekanisme yang membentuk sebuah sistem terpadu untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari aktivitas ekonomi. Ini meliputi penggunaan alat pembayaran, prosedur perbankan terkait pembayaran, serta sistem transfer dana antar bank yang digunakan dalam proses pembayaran. Berbagai tantangan dalam penggunaan uang tunai (baik kertas maupun logam)

telah mendorong kemunculan inovasi-inovasi baru dalam pengembangan alat pembayaran yang tidak menggunakan uang tunai. Alat pembayaran non-tunai yang saat ini umum dikenal mencakup bentuk paper based (seperti Cek/Bilyet Giro), *card-based* (seperti Kartu Kredit, Kartu Debet), dan electronic based.

Menurut Fauzan (2024) kelebihan dan kekurangan Pembayaran Digital (*Digital Payment*) adalah sebagai berikut:

a. Kelebihan Pembayaran Digital (*Digital Payment*)

1) Transaksi Cepat dan Nyaman.

Pembayaran elektronik jauh lebih praktis dibandingkan dengan metode tradisional seperti uang tunai atau cek. Dengan sistem ini, seseorang dapat melakukan pembelian barang atau jasa secara online kapan pun, baik siang maupun malam, dari mana saja di dunia. Tidak lagi perlu menghabiskan waktu mengantri atau menunggu giliran untuk melakukan transaksi, sehingga sangat memudahkan dalam menjalankan aktivitas keuangan.

2) Mengurangi Biaya Transaksi

Walaupun tidak ada biaya tambahan untuk menggunakan uang tunai dalam pembayaran, pergi ke toko biasanya melibatkan biaya tambahan. Hal ini termasuk biaya transportasi dan mungkin kesulitan membawa barang-barang yang berat. Secara keseluruhan, penggunaan pembayaran elektronik dalam jangka panjang dapat mengurangi biaya transaksi baik untuk individu maupun bisnis..

3) Ragam Pilihan

Sistem pembayaran elektronik memfasilitasi lembaga keuangan, bisnis, dan pemerintah untuk menyediakan berbagai opsi pembayaran kepada pelanggan. Opsi-opsi ini meliputi mesin teller otomatis, kartu debit, kartu kredit, layanan perbankan melalui ponsel, dan pembayaran tagihan melalui

aplikasi ponsel. Penggunaan sistem e-payment ini memberikan alternatif terbaik bagi pelanggan yang memiliki jadwal padat.

#### 4) Pembayaran Aman

Bagi pemilik toko baik offline maupun online, penggunaan epayment dapat dianggap sebagai solusi yang aman dalam melakukan transaksi karena tidak memerlukan kehadiran uang tunai. Dengan demikian, risiko seperti perampokan, kesalahan perhitungan, atau masalah lainnya dapat dihindari.

#### 5) Banyak Promo

Dompet elektronik, sebagai salah satu bentuk pembayaran elektronik, menawarkan berbagai promo yang mengundang untuk melakukan lebih banyak transaksi keuangan melalui aplikasinya. Promo ini dapat mencapai diskon hingga 60% untuk pembelian barang dan juga mencakup produk digital seperti pembayaran listrik, PDAM, dan tiket pesawat. Keuntungan besar ini tidak hanya berlaku untuk pembelian barang, tetapi juga untuk pembayaran tagihan bulanan, yang dapat membantu menghemat biaya. Bahkan saat melakukan top up, terkadang tersedia cashback yang menarik.

#### b. Kekurangan Pembayaran Digital (*Digital Payment*)

##### 1) *Cybercrime*

Walaupun ada langkah-langkah keamanan ketat seperti enkripsi yang tersedia untuk melindungi pembayaran elektronik, masih ada kerentanan terhadap serangan peretasan. Penipu sering menggunakan serangan phishing untuk memanipulasi pengguna agar memberikan detail login e-wallet mereka, yang kemudian digunakan untuk mengakses informasi pribadi dan keuangan korban.

##### 2) Efektifitas Tergantung dengan Jenis Bisnis dan Wilayah

Keterbatasan penyebaran internet di Indonesia, yang belum merata dari Sabang sampai Merauke, menjadi kendala bagi pengguna e-payment.

Wilayah yang belum memiliki akses internet atau memiliki akses terbatas dengan kecepatan rendah tidak dapat mengakses e-payment.

3) Tidak Semua Kalangan Telah Menggunakan *E-Payment*

Meskipun tinggal di daerah dengan akses internet cepat, banyak penduduk yang belum mengadopsi e-payment. Kekurangan sosialisasi menyeluruh mengenai e-payment menyebabkan sebagian besar orang lebih memilih menggunakan pembayaran tunai daripada e-payment. Selain itu, keengganan masyarakat untuk mempelajari teknologi juga menjadi faktor penghambat dalam mengadopsi e-payment untuk semua jenis transaksi keuangan.

4) Mahalnya Teknologi di Indonesia

Karena keterbatasan teknologi di Indonesia, biaya teknologi, termasuk server, biaya pengembangan, dan sebagainya, cenderung tinggi. Hal ini menyebabkan harga barang dan pajak yang terkait juga menjadi mahal. Dengan adanya kemajuan teknologi atau penggunaan teknologi canggih, biaya barang-barang juga cenderung meningkat.

6. Dompot Digital (*E-Wallet*)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 mengatur tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, di mana Electronic Wallet (Dompot Elektronik) adalah layanan elektronik yang menyimpan informasi instrumen pembayaran seperti kartu dan/atau uang elektronik. Dompot elektronik juga berfungsi sebagai wadah penyimpanan dana untuk melakukan transaksi pembayaran.

Menurut Diva (2020) Dompot digital atau *e-wallet* merupakan aplikasi smartphone yang terhubung dengan server untuk menyimpan uang yang dapat digunakan di mana saja dan kapan saja selama layanan pembayaran tersedia.

Pengguna dapat melakukan transaksi tanpa perlu membawa uang tunai secara langsung, hanya dengan deposit yang tersimpan di dalam dompet digital pada ponsel mereka yang terhubung dengan internet. Proses ini dikenal sebagai transaksi tanpa uang tunai. Terdapat dua model pembayaran utama dengan dompet digital, yaitu menggunakan kode OTP dan QR code. Kode OTP (*One Time Password*) dalam dompet digital adalah kode verifikasi yang dikirimkan oleh penyedia dompet digital kepada pengguna untuk memastikan penggunaan uang dalam dompet digital mereka saat melakukan pembayaran.

Menurut Sulistyowati (2020) Dompet ponsel, mirip dengan dompet fisik, memungkinkan penggunanya untuk menyimpan uang seperti yang dilakukan pada akun bank. Pengguna perlu membuat akun dengan penyedia dompet ponsel dan dapat menambahkan dana ke dalamnya menggunakan kartu debit, kartu kredit, akun bank, dan metode lainnya. Pembayaran digital mengacu pada metode pembayaran menggunakan teknologi digital di mana pembayar dan penerima menggunakan platform digital untuk mengirim dan menerima uang. Proses ini juga dikenal sebagai pembayaran elektronik, di mana transaksi dilakukan secara online tanpa melibatkan uang tunai, memberikan cara yang cepat dan praktis untuk melakukan pembayaran.

Dikutip dari Riadi (2022) Ada tiga jenis platform atau teknologi pembayaran yang umum digunakan oleh dompet digital, yakni sebagai berikut:

a. *QR Code*

QR Code atau Kode QR adalah singkatan dari Quick Response Code, merupakan suatu format kode matriks dua dimensi yang dirancang untuk menyimpan informasi yang dapat dikenali dengan cepat dan akurat. QR Code pertama kali dikembangkan oleh Denso Wave, sebuah anak perusahaan Toyota di Jepang pada tahun 1994. Awalnya, QR Code digunakan untuk mengelola inventaris suku cadang kendaraan Toyota, namun sekarang digunakan secara luas di berbagai aplikasi komersial, terutama oleh pengguna smartphone.

Secara dasar, QR Code diciptakan sebagai jenis kode yang dapat diinterpretasikan dengan cepat. QR Code memiliki kapasitas untuk menyimpan jumlah informasi yang lebih besar, baik dalam orientasi horizontal maupun vertikal. Saat ini, QR Code telah banyak diimplementasikan melalui aplikasi QR Code Reader dan QR Code Generator, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan mudah hanya dengan melakukan pemindaian menggunakan fitur pemindai yang tersedia pada smartphone mereka.

b. NFC (Near Field Communication)

*Near Field Communication* (NFC) adalah teknologi yang menggabungkan smartcard dengan pembaca smartcard yang tertanam dalam perangkat mobile seperti smartphone. NFC menggunakan teknologi identifikasi Radio Frekuensi (RFID) untuk komunikasi nirkabel jarak pendek dengan induksi magnet. NFC dikembangkan oleh Sony, NXP, dan Nokia pada tahun 2002 sebagai generasi terbaru dari RFID. Dengan demikian, NFC memungkinkan interaksi yang cepat, mudah, dan aman antara dua perangkat elektronik melalui konektivitas wireless jarak pendek.

c. OTP (*One Time Password*)

*One Time Password* (OTP) adalah sistem otentikasi yang memanfaatkan kata sandi yang berubah setiap kali pengguna melakukan login atau transaksi. OTP merupakan password yang hanya berlaku untuk satu kali penggunaan pada sesi atau transaksi tertentu. Dengan demikian, OTP merupakan kata sandi sekali pakai yang tidak dapat digunakan kembali. Teknologi ini dikembangkan oleh Bellcore sebagai perkembangan dari S/Key One Time Password System.

Penggunaan OTP bertujuan untuk mengurangi risiko kesalahan pengiriman password serta mencegah serangan replay, yang merupakan jenis serangan di mana penyerang memanfaatkan informasi yang direkam dari sesi sebelumnya untuk digunakan kembali di waktu yang berbeda. Password OTP digunakan bersamaan dengan username dan password dalam suatu sistem; kode

OTP kemudian dikirim melalui SMS atau dapat juga menggunakan aplikasi lain seperti Google Authenticator atau Authy.

Dikutip dari Sari (2022) macam-macam *e-wallet* yang populer di Indonesia adalah sebagai berikut:

a. GoPay

GoPay, yang diperkenalkan melalui platform Gojek, telah menjadi salah satu e-Wallet yang sangat populer sejak tahun 2019. Layanan dompet digital ini telah disahkan oleh Bank Indonesia dan menyediakan berbagai fasilitas, termasuk transportasi online, pengisian pulsa, pembayaran tagihan, pemesanan atau pembayaran makanan, serta layanan pengiriman barang.

b. OVO

OVO mendominasi lebih dari 70 persen dari pusat-pusat perbelanjaan di Indonesia, termasuk kafe, bioskop, dan supermarket. Selain untuk pembayaran online, OVO juga menyediakan opsi pembayaran secara offline melalui penggunaan QRIS di lokasi-lokasi yang telah bermitra dengan OVO.

c. Dana

DANA, meskipun baru muncul dalam industri e-Wallet, hadir dengan kekuatan yang signifikan. Diluncurkan pada tahun 2018, DANA berhasil mencapai peringkat tiga besar di antara para penyedia layanan e-Wallet lainnya.

d. LinkAja

LinkAja, sebagai salah satu produk dari Bank Mandiri, adalah sebuah e-Wallet yang merupakan hasil kolaborasi antara beberapa perusahaan terkemuka di Indonesia, termasuk Telkomsel, Pertamina, dan HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara, termasuk Bank Mandiri).

e. Jenius

Bank BTPN telah meluncurkan Jenius sebagai solusi baru untuk mengelola keuangan penggunanya secara inovatif.

f. iSaku

iSaku adalah sebuah aplikasi dompet elektronik yang disediakan oleh Indomaret dan telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.

g. Sakuku

Sakuku adalah salah satu jenis e-Wallet yang dikeluarkan oleh Bank Central Asia (BCA). Sakuku hadir dengan dukungan dari banyak perusahaan yang memilih BCA untuk melakukan pembayaran gaji kepada karyawan mereka.

Dikutip dari Nadia Irvana Natasya, (2023) dompet digital (*e-wallet*) mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan, yaitu:

a. Kelebihan Dompet Digital (*E-Wallet*)

1) Proses Transaksi Menjadi Lebih Cepat

Untuk melakukan pembayaran menggunakan e-wallet, cukup dengan memindai QR Code di toko atau memindai kode batang (barcode) dan menginputkan jumlah uang yang harus dibayar.

a) Menghindari Uang Palsu

Melakukan pembayaran menggunakan e-wallet tentu akan mengurangi risiko uang palsu karena e-wallet dilengkapi dengan teknologi yang sangat sulit ditembus, sehingga memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

b) Lebih Mudah dan Praktis

*E-wallet* mempermudah proses transaksi dengan memberikan kemudahan. Pengguna tidak perlu khawatir tentang kesulitan melakukan pembayaran jika dompetnya tertinggal di rumah.

c) Tingkat Keamanan Terjaga

Setiap *e-wallet* menyediakan tingkat keamanan yang tinggi dan merupakan prioritas utama. Untuk melakukan transaksi, diperlukan PIN atau kata sandi agar proses transaksi dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

d) Riwayat Transaksi Tercatat

Setiap transaksi yang dilakukan akan tercatat secara berurutan sesuai dengan tanggal dan waktu transaksi. Ini sangat membantu dalam mencatat setiap pengeluaran atau pemasukan secara langsung, serta memungkinkan untuk melihatnya kapan saja.

b. Kekurangan Dompot Digital (*E-Wallet*)

1) Keberadaan Merchant Terbatas

Salah satu kelemahan dari *e-wallet* adalah bahwa tidak semua toko di Indonesia menerima pembayaran melalui *e-wallet* atau transaksi dalam bentuk digital.

2) Tidak Dapat Dicairkan

Pengguna kartu debit atau kartu kredit memiliki kemudahan melakukan penarikan tunai di berbagai tempat. Namun, berbeda halnya dengan pengguna *e-wallet*. Saldo yang tersimpan dalam *e-wallet* tidak dapat ditarik dalam bentuk uang tunai.

3) Terdapat Biaya Admin

Satu aspek kurangnya *e-wallet* adalah adanya biaya tambahan seperti biaya administrasi untuk setiap transaksi yang dilakukan.

7. Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis dalam Tony Sitinjak (2019) Persepsi tentang kemudahan penggunaan merujuk pada bagaimana pengguna memandang tingkat kesulitan yang diharapkan dalam menggunakan sebuah sistem.

Adapun indikator-indikator dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menurut Davis dalam Tony Sitinjak, (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Cepat dipahami (*easy to learn*)
- b. Dapat dikendalikan (*controllable*)
- c. Terang dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- d. Fleksibel (*flexible*)
- e. Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*)
- f. Sederhana digunakan (*easy to use*)

Ketika keyakinan seseorang terhadap kemudahan atau kebutuhan usaha yang rendah dalam menggunakan teknologi meningkat, minat mereka untuk mengadopsi teknologi juga akan meningkat. Selain minat penggunaan, pandangan positif mereka terhadap manfaat teknologi juga akan meningkat.

Dikutip dari Romla & Ratnawati, n.d. Chin dan Todd (2011) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai seberapa mudahnya penggunaan komputer dalam hal pemahaman dan penggunaannya. Salah satu aspek yang terkait adalah bagaimana cara berbelanja online, yang dapat memengaruhi keputusan pembeli potensial yang merasa tidak aman dan tidak familiar dengan proses transaksi. Dalam konteks belanja online, kemudahan dapat diinterpretasikan sebagai ketidakkesulitan yang dirasakan oleh pembeli saat berbelanja online. Mereka percaya bahwa situs belanja online yang mudah dioperasikan, mudah dimengerti, dan mudah dipelajari merupakan karakteristik dari kemudahan tersebut. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan pembelajaran, penggunaan, transaksi, dan pencapaian kebutuhan pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan pembeli Sam dan Tahir (2011)

Dikutip dari Riadi, (2022) adapun aspek-aspek dari *Percieved Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan adalah:

- a. *Clear* (jelas), berarti bahwa layanan dalam teknologi tepat sesuai dengan tujuannya.
- b. *Understandable* (mudah dipahami), artinya fungsi dalam teknologi telekomunikasi mudah dimengerti dan tidak membingungkan.
- c. *Does not require a lot of mental effort* (tidak memerlukan banyak usaha mental), artinya penggunaan teknologi tidak memerlukan usaha pikiran yang berlebihan.
- d. *Easy of use* (mudah digunakan), berarti fitur-fitur dalam teknologi mudah dioperasikan dan tidak menyulitkan.
- e. *Easy to get the system to do what he/she want to do* (mudah diperoleh saat digunakan), artinya sistem teknologi dapat dengan mudah diakses; pengguna hanya perlu mengunduhnya melalui internet dan langsung menggunakannya.

#### 8. Kepuasan Pelanggan

Dikutip dari Becker et al., (2015) Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan adalah evaluasi subjektif seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. Jika produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan mereka, konsumen akan merasa tidak puas.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah kondisi yang dinyatakan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa apa yang mereka butuhkan dan inginkan telah terpenuhi dengan baik sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Becker et al., (2015) memenuhi kebutuhan konsumen merupakan tujuan primer setiap perusahaan. Selain menjadi vital bagi kelangsungan bisnis, pemenuhan kebutuhan konsumen juga mampu meningkatkan daya saing perusahaan. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan layanan cenderung untuk melakukan pembelian kembali dan memanfaatkan kembali layanan di masa

mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki peran penting dalam menggerakkan volume penjualan perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bagaimana mereka menilai dan mengevaluasi produk atau layanan yang mereka dapatkan, serta sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan konsumen meliputi kebutuhan dan keinginan mereka pada saat melakukan pembelian, pengalaman masa lalu dengan produk atau layanan tersebut, rekomendasi dari orang lain, dan pengaruh dari upaya pemasaran.

Memastikan kebutuhan konsumen terpenuhi merupakan harapan mendasar bagi setiap perusahaan. Selain menjadi aspek krusial dalam menjaga kontinuitas bisnis, pemenuhan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Konsumen yang merasa terpuaskan dengan produk dan layanan cenderung untuk melakukan pembelian kembali dan memilih menggunakan kembali layanan saat kebutuhan serupa muncul di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen adalah faktor kunci dalam keputusan mereka untuk melakukan pembelian ulang, yang pada akhirnya berdampak signifikan pada peningkatan volume penjualan perusahaan. Evaluasi kualitas layanan secara khusus memperlihatkan bagaimana pelanggan menilai lima dimensi pelayanan yang spesifik. Kepuasan secara keseluruhan mencerminkan bagaimana persepsi terhadap kualitas layanan, produk, harga, serta faktor situasional dan personal.

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara efektif adalah:

a) *Warranty costs*

Beberapa perusahaan mengatur biaya garansi produk atau layanan mereka dengan mengalokasikan sebagian dari penjualan. Tidak jarang, kegagalan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan disebabkan oleh

ketidakmampuan mereka untuk memberikan jaminan yang memadai terhadap produk yang dibeli oleh pelanggan.

b) Penanganan terhadap komplain dari pelanggan

Secara statistik, hal ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan, namun seringkali perusahaan menyadari terlambat. Jika keluhan atau klaim dari pelanggan tidak ditangani dengan cepat, maka perusahaan tidak dapat menghindari kehilangan pelanggan.

c) *Market Share*

Penting untuk diukur dan terkait langsung dengan performa perusahaan. Saat mengukur pangsa pasar, fokus utamanya adalah pada jumlah atau volume, bukan pada kualitas dari layanan perusahaan.

d) *Costs of poor quality*

Hal ini dapat menjadi bermanfaat jika biaya untuk kehilangan pelanggan bisa diestimasi dengan tepat.

e) *Industry reports*

Ada berbagai jenis laporan industri, seperti yang dijelaskan oleh J.D. Power dalam Bhone, yang diakui sebagai laporan yang paling adil, akurat, dan dinantikan dalam industri tersebut.

Guiltinan menyatakan bahwa salah satu keuntungan dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan. Faktor kunci dalam menilai tingkat kepuasan konsumen adalah:

- a) Konsumen akan merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.
- b) Khususnya dalam industri jasa, kepuasan konsumen tercapai ketika mereka menerima pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka.
- c) Konsumen akan merasa bangga dan yakin bahwa mereka akan dihargai oleh orang lain ketika menggunakan produk dengan merek tertentu yang secara umum

dinilai memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang dirasakan bukan hanya berasal dari kualitas produk itu sendiri, tetapi juga dari nilai sosial yang terkait dengan menggunakan merek tersebut.

- d) Produk yang menawarkan kualitas yang setara namun dengan harga yang lebih terjangkau akan memberikan nilai lebih bagi konsumennya.
- e) Konsumen yang merasa tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk memperoleh produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler yang disebut dalam buku Total Quality Management, terdapat beberapa teknik yang bisa diterapkan untuk mengukur kepuasan pelanggan Becker et al., (2015), diantaranya:

- a) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan yang besar kepada pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan. Masukan ini dapat menjadi sumber ide yang berharga bagi perusahaan dan memungkinkan mereka untuk merespons dengan cepat dan responsif terhadap permasalahan yang muncul.

- b) *Ghost shopping*

Salah satu strategi untuk mendapatkan pemahaman tentang kepuasan pelanggan adalah dengan menyewa individu-individu yang berperan sebagai pembeli potensial, yang kemudian akan melaporkan temuan mereka tentang kelebihan dan kekurangan produk dari perusahaan dan pesaing, berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk tersebut. Selain itu, para pengamat juga dapat memeriksa bagaimana setiap keluhan ditangani.

- c) *Lost customer analysis*

Perusahaan sebaiknya melakukan kontak dengan pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk memahami alasan di balik

keputusan mereka. Selain melakukan wawancara keluar, memantau tingkat kehilangan pelanggan juga krusial, karena peningkatan tingkat kehilangan pelanggan dapat menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap perusahaan.

d) Survei kepuasan pelanggan

Secara umum, penelitian tentang kepuasan pelanggan sering kali dilakukan melalui survei yang dapat dikirim melalui pos, telepon, atau bahkan wawancara langsung. Metode ini memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan, serta mengirimkan sinyal positif bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan pelanggannya. Karena setiap pelanggan menggunakan produk dengan cara yang berbeda, memiliki preferensi yang berbeda, dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda, program kepuasan pelanggan umumnya memuat berbagai indikator untuk mengukur keberhasilannya (Tjiptono, 2009) yakni:

- a) Kesesuaian harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiediaan merekomendasikan

9. Transportasi Publik

Menurut Diva (2020) transportasi adalah hasil dari interaksi kompleks antara penggunaan lahan yang saling terkait, yang mengarah pada perpindahan dari satu jenis penggunaan lahan ke yang lain. Ketika intensitas perubahan penggunaan lahan meningkat, hal ini menambah tekanan pada sistem transportasi di suatu kota. Jika tekanan transportasi tidak disertai dengan penyediaan infrastruktur yang memadai, ini dapat menyebabkan berbagai masalah, salah satunya adalah kemacetan.

Menurut Harry Yulianto (2018) Transportasi umum adalah salah satu moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif tertentu. Transportasi publik merupakan kebutuhan utama bagi manusia dalam melakukan pergerakan atau mobilitas. Pertumbuhan jumlah penduduk

di suatu wilayah memiliki dampak besar terhadap aktivitas pergerakan dan perekonomian masyarakat. Kebutuhan akan infrastruktur dan sarana transportasi semakin meningkat. Secara konseptual, penyediaan transportasi publik memenuhi dua kepentingan yang berbeda, yaitu: kebutuhan pengguna jasa (*demand*) dan kepentingan operator (*supply*). Dari satu sisi, pengguna jasa mendapatkan tingkat layanan yang optimal, sedangkan dari sisi lain, operator mendapatkan manfaat yang signifikan.

Kehadiran transportasi publik memiliki peran yang penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas karena memiliki kapasitas angkut yang besar. Selain itu, penggunaan transportasi umum yang efisien dapat mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Namun, pencapaian hal tersebut memerlukan penanganan yang baik dan tepat. Di berbagai negara, perkembangan transportasi umum masih belum memadai karena menghadapi sejumlah masalah dan tantangan, seperti subsidi dalam bidang transportasi, kekurangan infrastruktur transportasi, sumber daya manusia yang terbatas, serta masalah disiplin baik dari operator kendaraan maupun penumpang. Selain itu, kenyamanan dan keamanan pengguna transportasi umum seringkali belum terjamin, yang dapat mengakibatkan tingkat penggunaan yang rendah. Hal ini berpotensi mengganggu sistem perkotaan secara keseluruhan dalam memenuhi mobilitas masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup di kota tersebut.

Dikutip dari Setiawan, (2023) jenis-jenis transportasi adalah sebagai berikut:

a. Transportasi Darat

Adapun transportasi darat diantaranya yaitu:

1) Transportasi Jalan Raya

- Sepeda motor adalah kendaraan roda dua yang ditenagai oleh mesin, dan saat ini merupakan jenis kendaraan paling umum digunakan di Indonesia.

- Sepeda adalah kendaraan roda dua yang digerakkan oleh manusia dengan cara mengayuh pedal.
- Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor yang biasanya dilengkapi dengan delapan tempat duduk maksimal, tidak termasuk kursi sopir.
- Mobil angkutan barang adalah kendaraan bermotor yang digunakan untuk mengangkut barang.
- Bus adalah kendaraan yang mirip dengan mobil penumpang, tetapi memiliki kapasitas penumpang atau tempat duduk yang lebih besar.

## 2) Kereta Api

Kereta api adalah sarana transportasi yang bergerak di atas rel, dapat beroperasi sendiri atau dihubungkan dengan kendaraan lain. Kereta api saat ini semakin populer karena dapat mengatasi kemacetan dan mampu mengangkut penumpang serta barang dalam jumlah besar. Umumnya, kereta api terdiri dari lokomotif yang menarik rangkaian gerbong.

## b. Transportasi Laut

Alat transportasi laut merupakan kendaraan yang dapat beroperasi di laut atau air, yang diantaranya seperti:

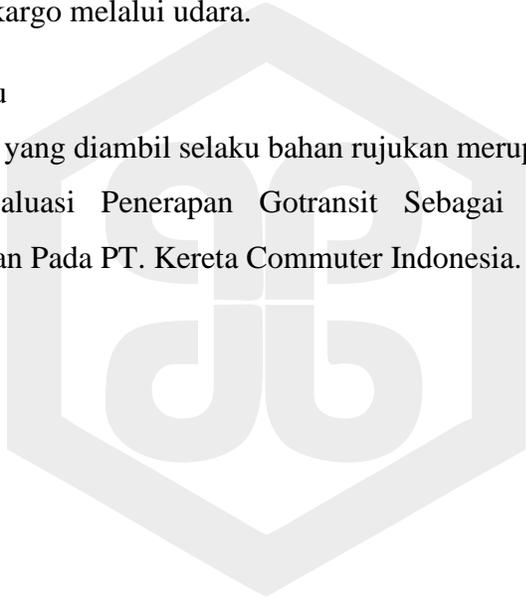
- 1) Sampan adalah alat transportasi berukuran sekitar 3-5 meter, sering digunakan di sungai dan danau untuk transportasi dan kegiatan penangkapan ikan.
- 2) Kapal adalah alat transportasi yang digunakan untuk mengangkut manusia, hewan, dan barang di laut atau perairan, umumnya berukuran lebih besar daripada perahu.
- 3) Feri adalah alat transportasi laut yang beroperasi untuk jarak dekat. Feri memainkan peran penting dalam sistem transportasi banyak kota di pesisir pantai, menyediakan layanan transit langsung antara dua tujuan dengan biaya yang relatif terjangkau.

c. Transportasi Udara

Transportasi udara mencakup kendaraan yang beroperasi di atmosfer atau di udara, seperti pesawat terbang. Pesawat terbang digunakan untuk mengangkut penumpang dan kargo melalui udara.

10. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang diambil selaku bahan rujukan merupakan penelitian yang berkaitan dengan Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia.



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

**Tabel 2. 1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rizky Zakariyya Rasyad, Muhammad Nur Madani, (2023)	Evaluasi Penerapan Pembayaran Digital Pada Sektor Wisata Di Kota Samarinda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembayaran digital di sektor wisata Kota Samarinda masih belum optimal. Diperlukan sinergi antara pengelola, pelaku usaha, pemerintah, dan perusahaan. Perusahaan juga dapat berkontribusi melalui program CSR mereka dengan menyediakan pelatihan bisnis digital dan kewirausahaan, serta menyediakan scan QRIS di lapak pelaku UMKM. Dengan demikian, digital tourism dapat	Penelitian kualitatif	Persamaan nya yaitu sama sama mengkaji evaluasi penerapan pembayaran digital pada suatu objek penelitian dan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan tempat dan objek penelitiannya.

			diwujudkan secara sempurna, termasuk sistem pembayaran digital yang diharapkan memudahkan pengunjung dalam bertransaksi dan meningkatkan kesejahteraan para pelaku bisnis			
2	Benny Agustian, (2022)	Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application KAI Access Di PT.Kereta Api Indonesia (Persero)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa KAI Access telah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, mencakup kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan ( <i>use</i> ), hingga evaluasi kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )	Penelitian kualitatif	Persamaan dari penelitian ini yaitu sama sama meneliti pembayaran transportasi umum khususnya kereta api menggunakan aplikasi mobile.	Perbedaan nya yaitu jika penelitian ini meneliti keseluruhan aplikasi KAI Access sedangkan penelitian penulis hanya difokuskan pada penggunaan aplikasi gojek khususnya fitur GoTransit dalam pembayaran tiket kereta.
3	Ulung Wira Yuda, Muhammad	Implementasi Teknologi informasi dalam	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi KAI Access	Penelitian kualitatif	Persamaan nya yaitu sama sama meneliti	Perbedaan pada objek penelitiannya.

	Bagus Pratama, Muhammad Rhamadani, (2023)	sistem pemesanan tiket melalui aplikasi KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)	memberikan berbagai manfaat positif yang signifikan bagi penggunanya. Manfaat tersebut meliputi kemampuan untuk memesan tiket secara online, memperoleh informasi yang akurat, melakukan pembayaran secara daring, mengurangi waktu antrian, mempermudah pengaturan ulang perjalanan, serta memberikan penawaran khusus kepada pengguna		pembayaran digital pada PT. Kereta Api Indonesia yang menggunakan Aplikasi pembayaran digital yaitu KAI Access.	
4	Andriani Widiastuti, (2015)	Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik Untuk Pembayaran Transportasi Umum di Jabodetabek: Studi Kasus Pengguna	Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, keamanan, manfaat yang dirasakan, kenyamanan, dan aksesibilitas penyedia layanan berpengaruh terhadap kelanjutan penggunaan e-money	Penelitian kualitatif	Sama sama meneliti dampak dari pembayaran elektronik pada Commuter Line	Perbedaan nya yaitu di metode penelitian dan objek penelitian

		Electronic Ticketing Transjakarta dan Commuter Line	untuk e-ticketing Transjakarta/Commuter Line di wilayah Jabodetabek.			
5	Artika Surniandari, (2017)	Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-ticketing memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.	Penelitian kuantitatif	Objek penelitian sama yaitu sama sama meneliti e-ticketing pada PT. KCIF	Perbedaan pada metode penelitian
6	Ferdy Aulia Muhammad, Ridwan Ramadhan, Aang Gunawan, (2022)	Pengaruh E-Ticketing dan Pelayanan Kualitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Antar Kota Antar Provinsi Jakarta-Solo Rute (Studi kasus PT Rosalia Indah Transportasi 2022)	Berdasarkan hasil pengolahan data, E-ticketing dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan dampak positif terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji F sebesar 121,377 dan signifikansi yang kurang dari 0,05.	Penelitian Kuantitatif	Persamaan nya yaitu penelitian mengenai metode pembayaran e-ticketing	Perbedaan di metode penelitian dan objek penelitian

7	Refi Nurbani, Caesar Aldo Iriansyah, (2018)	Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan e-ticketing Kereta Rel Listrik pada stasiun Senen Jakarta	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-ticketing Kereta Rel Listrik di Stasiun Senen Jakarta, kesimpulan yang diperoleh adalah adanya hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y).	Penelitian Kuantitatif	Persamaan pada objek penelitian	Perbedaan pada metode penelitian
8	Makmun, (2022)	Penerapan sistem pembayaran electronic ticketing kepada penumpang kereta commuter line di stasiun Rangkasbitung	Hasil wawancara mengenai penerapan sistem pembayaran E-ticketing untuk penumpang kereta commuter line di stasiun Rangkasbitung yang dikelola oleh PT KCI saat ini membahas beberapa aspek. Aspek-aspek tersebut meliputi alasan pemilihan stasiun Rangkasbitung sebagai	Penelitian kualitatif	Persamaan pada metode penelitian	Perbedaan pada objek penelitian

			penyedia layanan kereta commuter line, penggunaan E-ticketing sebagai tiket utama untuk naik kereta commuter line, serta fasilitas yang disediakan untuk mendukung kelancaran penerapan sistem E-ticketing			
9	Lasmery Rosentauly Maissalinya Girsang, (2014)	Implementasi difusi inovasi pada sistem sosial terkait dengan penggunaan e-ticketing sebagai pengganti pembayaran	Terbukti bahwa perilaku adopsi mencapai tahap akhir yaitu adaptasi, yang menunjukkan bahwa individu telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikap mereka terhadap suatu inovasi (dalam konteks ini adalah penggunaan e-ticketing sebagai pengganti pembayaran tunai).	Pendekatan kualitatif dan kuantitatif	Persamaan pada metode penelitian	Perbedaan pada objek penelitian
10	Lasnida Permata Sari Intan Nainggolan,	Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan	· Kualitas layanan memengaruhi keputusan penggunaan GoTransit. · Kemudahan penggunaan	Penelitian Kuantitatif	Persamaan pada objek penelitian yaitu penerapan GoTransit	Perbedaan pada metode penelitian

	Muhamad Al-Faruq Abdullah, (2023)	penggunaan dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan gotransit (Studi kasus stasiun Tanah Abang)	aplikasi berdampak pada keputusan penggunaan GoTransit. · Persepsi tentang keamanan tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit			
--	-----------------------------------	--	---	--	--	--

*Sumber: Berbagai jurnal penelitian tahun 2013-2023*

## B. Konsep Kunci

Dalam menetapkan konsep kunci penulis menentukan berdasarkan pada penggalian informasi mengenai “Evaluasi Penerapan GoTransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia”. Pada penelitian ini penulis akan menggali informasi sejauh mana penerapan dan perkembangan dari implementasi sistem pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia. Penggalian informasi tersebut yaitu dengan melakukan analisis SWOT untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia.

Menurut Fatimah (2020) Analisis SWOT adalah alat sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang penting dalam merumuskan strategi perusahaan. Pendekatan ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) secara maksimal, sambil mengurangi kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Analisis SWOT dapat dilakukan dengan menganalisis dan mengevaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi keempat elemen tersebut. Hasil analisis ini digunakan untuk merancang strategi perusahaan yang berfokus pada faktor-faktor strategis seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang telah diidentifikasi:

a. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan atau Strength adalah poin internal dan positif dari perusahaan. Ini adalah hal-hal yang berada dalam kendali perusahaan.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan adalah faktor negatif yang mengurangi kekuatan perusahaan. Ini adalah hal-hal yang perusahaan mungkin perlu tingkatkan agar menjadi lebih kompetitif.

c. Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah faktor eksternal dalam lingkungan bisnis yang cenderung berkontribusi pada kesuksesan bisnis.

d. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merujuk pada faktor eksternal yang berada di luar kendali perusahaan. Perusahaan perlu tetap mempertimbangkan ini untuk merencanakan tindakan darurat dalam menghadapi masalah yang mungkin timbul.

Dikutip dari (Bisnis, 2023) Menurut Ibrahim Nubika dalam buku *Bitcoin: Cara Baru Investasi*, regulasi sistem pembayaran yang diterapkan oleh Bank Indonesia memiliki empat prinsip dasar, di antaranya sebagai berikut:

a. Keamanan

Keamanan dalam konteks ini mengacu pada potensi risiko yang mungkin terjadi dalam sistem pembayaran. Beberapa risiko yang dapat muncul dalam setiap sistem pembayaran termasuk risiko kredit, risiko kecurangan, dan risiko likuiditas. Semua risiko tersebut perlu ditanggulangi dengan menggunakan mekanisme perlindungan yang tepat, untuk memastikan kelancaran dan keamanan operasional sistem pembayaran.

b. Kesetaraan akses

Bank Indonesia memiliki tanggung jawab untuk mengawasi perdagangan agar tidak didominasi oleh satu pihak saja. Dominasi oleh entitas tertentu tentu saja akan merusak prinsip persaingan yang sehat dan menghalangi partisipasi pihak lain dalam kegiatan perdagangan.

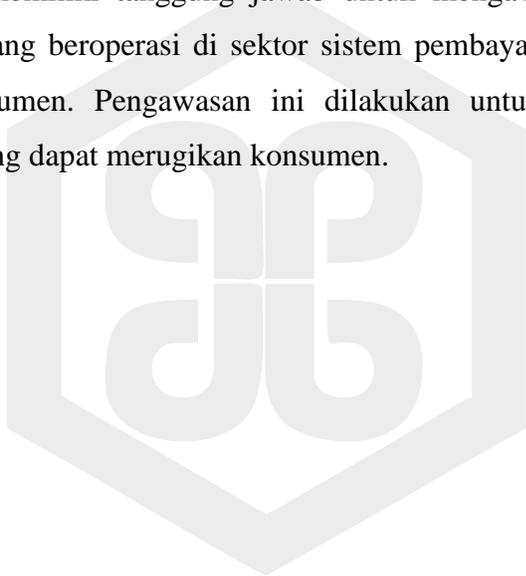
c. Efisiensi

Efisiensi dalam konteks ini berkaitan dengan skala ekonomi nasional yang luas. Semakin besar skala ekonomi ini, semakin efisien pula segala aktivitas dan transaksi yang dilakukan. Dampaknya adalah biaya yang dikeluarkan oleh

masyarakat sebagai pelaku ekonomi akan lebih terjangkau karena skala ekonomi yang meluas di seluruh wilayah nasional.

d. Perlindungan konsumen

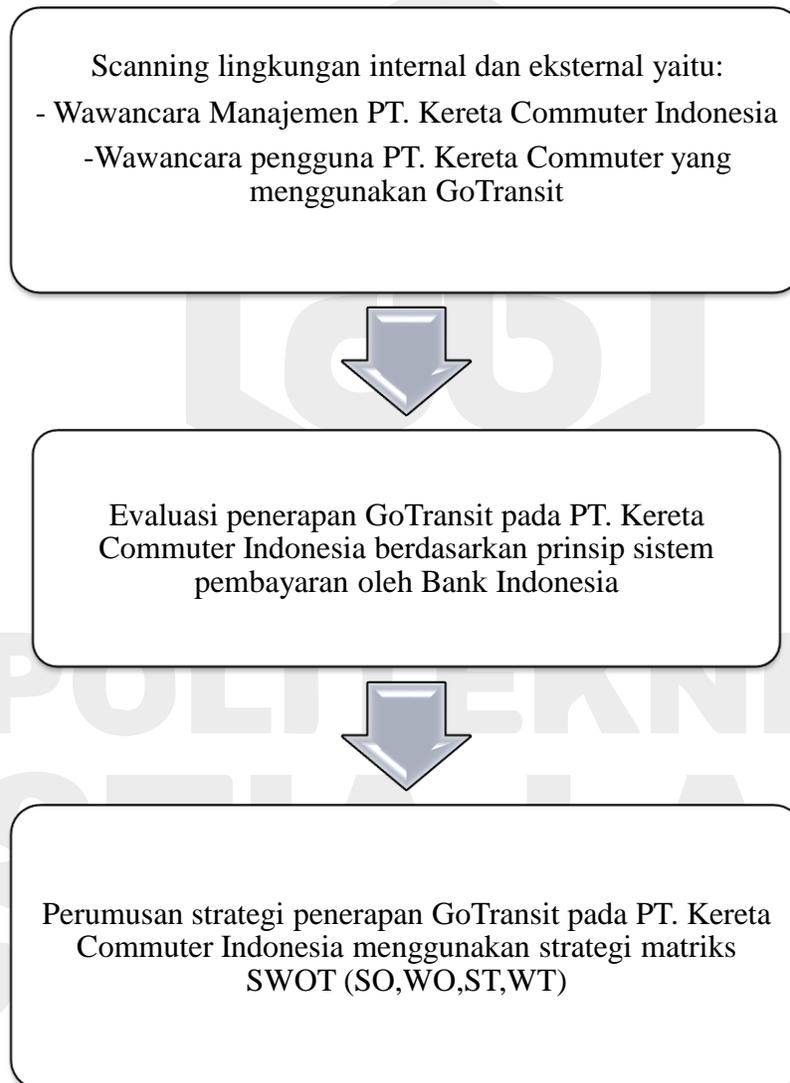
Bank Indonesia memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengontrol semua lembaga yang beroperasi di sektor sistem pembayaran guna melindungi kepentingan konsumen. Pengawasan ini dilakukan untuk mencegah adanya praktik-praktik yang dapat merugikan konsumen.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

### C. Kerangka Berfikir

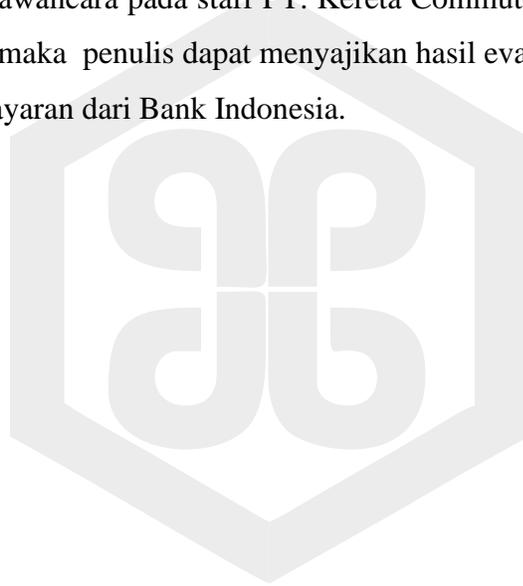
Berdasarkan tinjauan teori di atas, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 2 1 Kerangka Berfikir

*Sumber: Rizky Zakariyya Rasyad dan Muhammad Nur Madani (2023)*

Tahapan awal yang dilakukan adalah dengan meneliti dan mengamati penggunaan GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia baik secara eksternal maupun dari dalam PT. Kereta Commuter nya sendiri. Setelah melakukan penelitian dengan melakukan wawancara pada staff PT. Kereta Commuter Indonesia dan pada penumpang PT. KCI maka penulis dapat menyajikan hasil evaluasi nya berdasarkan prinsip prinsip pembayaran dari Bank Indonesia.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami bagaimana Evaluasi Penerapan GoTransit Sebagai Sistem Pembayaran PT. Kereta Commuter Indonesia dalam mewujudkan kemudahan pembayaran bagi pengguna Kereta Commuter serta melakukan wawancara dan pengumpulan data. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang memanfaatkan teknik, langkah, dan prosedur yang fokus pada data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden sebagai subjek penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, termasuk ekspresi dan pandangan subjek terhadap topik tersebut (Thabroni, 2022).

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari dua sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder

##### 1. Sumber data Primer

Menurut Sugiyono (2012) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan Key Informan.

## 2. Sumber data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh langsung dari sumber aslinya, tetapi merupakan hasil dari pengolahan dan pengumpulan data oleh pihak lain untuk keperluan yang berbeda. Data sekunder dapat diperoleh melalui studi literatur, referensi perpustakaan, atau data yang telah dikumpulkan oleh organisasi atau perusahaan terkait topik penelitian. Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga mengandalkan data sekunder yang diperoleh melalui proses observasi.

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data primer dan sekunder, yaitu:

### a) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data primer, suatu metode atau pendekatan yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara berinteraksi langsung dengan subjek penelitian. Dalam konteks penelitian, wawancara adalah proses sistematis di mana peneliti bertemu dengan *key informan* untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik wawancara memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendalami pemahaman tentang pandangan, pengalaman, sikap, atau pengetahuan subjek penelitian. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai *Key Informan* yang berkaitan secara langsung dengan judul penelitian “Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia” Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara,. *Key Informan* mampu dan menguasai permasalahan, adapun *key informan* dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3. 1****Key Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Key Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Unit Kerja</b>	<b>Jumlah</b>
1	Ervina	Asisten manajer pengembangan produk dan bisnis pelayanan penumpang	<i>Business Development</i>	1
2	Icha Sukarno	Staff	Unit penjualan PT. Kereta Commuter Indonesia	1
3	Arif Saputra	Staff	Unit penjualan PT. Kereta Commuter Indonesia	1
4	Irsyandi	Staff	Unit penjualan PT. Kereta Commuter Indonesia	1
5	Andi	-	Pengguna KRL	1
6	Loren	-	Pengguna KRL	1
7	Vindi	-	Pengguna KRL	1
8	Uni	-	Pengguna KRL	1
9	Mutia	-	Pengguna KRL	1
<b>Jumlah</b>				<b>9</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

**b) Teknik Observasi**

Teknik observasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari sumber sekunder. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung dimana peneliti terjun langsung ke lapangan dan melihat kondisi yang relevan. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu Teknik penelitian yang sangat penting dimana peneliti dapat langsung mengamati proses

penggunaan aplikasi GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia secara langsung.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Pedoman wawancara (*Interview guide*)

Dokumen tertulis yang berisi daftar pertanyaan atau topik yang akan dibahas selama wawancara. Pedoman ini dapat terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur tergantung pada tingkat kebebasan yang diinginkan oleh peneliti.

2. Catatan Wawancara (*Interview Notes*)

Peneliti dapat membuat catatan selama atau setelah wawancara untuk mencatat observasi, tanggapan non-verbal, atau pemikiran tambahan yang muncul selama proses wawancara.

3. Rekaman Audio

Instrumen ini dapat digunakan untuk merekam percakapan wawancara. Rekaman ini dapat membantu dalam transkripsi yang akurat dan memastikan bahwa nuansa dan konteks wawancara dapat dipertahankan.

### D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, data sementara yang telah terkumpul akan diolah dan dianalisis. Presentasi data yang efektif merupakan tahap penting dalam mencapai analisis kualitatif yang dapat dipercaya dan valid. Penyajian data tidak hanya berfokus pada deskripsi naratif, tetapi juga melibatkan proses analisis yang berkelanjutan hingga tahap penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah mengevaluasi temuan dan melakukan verifikasi data. Beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam pengolahan dan analisis data meliputi:

- a. Proses pengolahan data untuk selanjutnya dilakukan analisis. Pengolahan data dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi, dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan.
- b. Pengklasifikasian dan analisa data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami/baca.

Mengambil kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap di mana data yang telah diperoleh dari penelitian digunakan untuk menyimpulkan atau menguji makna, pola, penjelasan, dan hubungan sebab-akibat. Proses ini bertujuan untuk menggambarkan hasil data penelitian dengan mengikuti prosedur atau langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tahap penyajian data  
Data disajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi
- b. Tahap Komparansi

Proses membandingkan hasil analisis data yang telah dijelaskan dengan interpretasi data dilakukan untuk menanggapi pertanyaan penelitian. Data yang sudah dideskripsikan akan dievaluasi dan dibahas berdasarkan teori yang relevan.

- c. Tahap penyajian hasil penelitian

Langkah ini dilaksanakan setelah tahap perbandingan, di mana data disusun ringkas dan disesuaikan untuk menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi oleh peneliti.

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan Metode Analisis Deskriptif, yang merupakan teknik untuk mengolah data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya. Data ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, kemudian diorganisir ke dalam kategori, dijabarkan menjadi unit-unit data, disintesaikan, diatur dalam pola, dipilih mana yang relevan dan perlu dipelajari, serta ditarik kesimpulannya agar dapat dipahami dengan mudah. Tahapan proses pengolahan data adalah sebagai berikut:

- a. Klasifikasi materi data:

- 1) Data Primer
    - Transkrip hasil wawancara
    - Pengamatan langsung obyek penelitian
  - 2) Data sekunder
    - Dokumentasi foto kegiatan
    - Telaah data
- b. Klasifikasi berdasarkan satuan-satuan gejala yang diteliti
  - c. Mengelola data berdasarkan keterkaitan antar komponen, satuan gejala dalam konteks focus permasalahan
  - d. Mendeskripsikan secara keseluruhan dan sistematis keterkaitan antar satuan-satuan gejala tersebut.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum PT Kereta Commuter Indonesia

PT Kereta Commuter Indonesia, juga dikenal sebagai KAI Commuter, merupakan perusahaan anak yang berasal dari Kereta Api Indonesia. Fokus utama kegiatannya adalah mengelola layanan kereta komuter dan lokal. Selama tahun 2021, perusahaan ini berhasil mengangkut jumlah penumpang sebanyak 127,827 juta. PT KAI Commuter Jabodetabek sejak tanggal 19 September 2017 telah berganti nama menjadi PT Kereta Commuter Indonesia adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola KA Commuter Jabodetabek dan sekitarnya.

KCJ 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 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. PT Kereta Commuter Indonesia sebagai penyedia angkutan penumpang KRL Commuter yang menjadi moda transportasi andalan bagi masyarakat perkotaan tengah melakukan banyak inovasi diantaranya dengan mengoperasikan KRL dengan formasi 12 Kereta, Aplikasi KRL Access yang dapat mengetahui posisi kereta dan jadwal keberangkatan, pengoperasian Vending Machine yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transaksi pengguna jasa kereta Commuter Line yang kian hari semakin meningkat.

Awalnya bagian dari Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek ini di bawah naungan Kereta Api Indonesia, entitas ini mengurus KRL di wilayah Jabodetabek. Namun, pada September 2008, mengambil langkah mandiri dengan nama PT KAI Commuter Jabodetabek. Tidak hanya itu, di bulan Maret 2009, perusahaan ini memperoleh 8 unit KRL seri 8500 Tokyu yang dioperasikan sebagai Jalita (Jalan-Jalan Lintas Jakarta). Pada bulan Mei 2009, momen penting datang saat peresmian perusahaan ini dihadiri oleh Menteri BUMN Sofyan Djalil dan Menteri Perhubungan Jusman Syafii Djamal. Kemudian, pada Agustus 2010, kereta khusus wanita di setiap rangkaian KRL diresmikan oleh Menteri Perhubungan Freddy Numberi dan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Anak Linda Amalia Sari.

Pada bulan Juli tahun 2011, perusahaan mengalami perubahan signifikan dengan menyederhanakan rute-rutenya menjadi hanya lima, menyingkirkan KRL Ekspres, dan memberi nama baru kepada layanan KRL Ekonomi AC sebagai Commuter Line. Ketika bulan Februari tiba di tahun 2012, terjadi revolusi dalam sistem pembayaran dengan beralih dari Kartu Trayek Bulanan (KTB) dan Kartu Langganan Sekolah (KLS) ke kartu elektronik Commet yang hanya perlu diisi sekali dalam satu bulan. Namun, pada akhir tahun itu, tepatnya bulan Desember, kartu Commet tiba-tiba lenyap, mengharuskan penumpang untuk menggunakan tiket harian untuk satu kali perjalanan. Mengarah ke tahun 2013, di bulan Juli, perusahaan mulai menerapkan sistem tiket elektronik yang inovatif (Tiket Harian Berjaminan dan Kartu Multi-Trip) serta sistem tarif yang berubah secara progresif di setiap stasiun, sambil menghapus layanan Commuter Line Ekonomi, meninggalkan hanya satu kelas Commuter Line. Pada akhir tahun, Tiket Harian Berjaminan (THB) mulai berlaku, memberikan jaminan keamanan dengan nilai kartu sebesar Rp5.000 untuk satu perjalanan.

Pada awal tahun 2014, ada pergeseran dalam manajemen pegawai yang terlibat langsung dalam operasional KRL, dengan tanggung jawabnya dipindahkan kepada perusahaan ini oleh Kereta Api Indonesia. Pada bulan Maret, perusahaan memulai

pengoperasian Commuter Line dengan 10 kereta (SF10) di jalur Bogor. Kemudian, pada bulan Juni, terobosan baru muncul saat perusahaan memperkenalkan integrasi kartu uang elektronik dari beberapa bank besar sebagai metode pembayaran tiket Commuter Line. Selang beberapa bulan kemudian, tepatnya di bulan April 2015, perusahaan mulai menerapkan sistem tarif yang lebih fleksibel, menghitung biaya per kilometer tempuh. Tidak hanya itu, sebagian manajemen Balai Yasa Manggarai, yang bertugas merawat tahunan Commuter Line, juga diserahkan kepada perusahaan. Pada bulan September, perusahaan menambah konfigurasi Commuter Line dengan 12 kereta (SF12) di jalur Bogor. Dan untuk menyambut akhir tahun, pada bulan Desember, perusahaan memperluas jangkauan operasional Commuter Line dengan rute baru Tanjung Priok–Jakarta Kota serta memasang mesin tiket di beberapa stasiun, termasuk Stasiun Jakarta Kota dan Stasiun Sudirman.

Di awal tahun 2016, perusahaan menciptakan integrasi yang menarik antara Commuter Line dan Transjakarta di beberapa stasiun strategis seperti Tebet, Manggarai, dan Palmerah. Kemudian, di pertengahan tahun, bulan Juli, terobosan baru muncul dengan diperkenalkannya aplikasi KRL Access oleh perusahaan. Tidak lama setelah itu, pada bulan April 2017, perusahaan memperluas jangkauan operasional Commuter Line hingga ke Stasiun Rangkasbitung, dengan pembukaan Stasiun Citeras, dan reaktivasi Stasiun Angke. Pada bulan September 2017, perusahaan memutuskan untuk mengganti namanya sesuai dengan visi perluasan wilayah kerja yang telah direncanakan. Bulan berikutnya, Oktober 2017, melihat perluasan lagi dengan mencakup Stasiun Cikarang ke dalam operasional Commuter Line. Pada awal tahun 2018, tepatnya bulan Februari, perusahaan merayakan pembukaan bangunan Stasiun Cisauk yang baru. Dan akhirnya, di bulan November 2018, perusahaan berhasil mendapatkan izin khusus dari Bank Indonesia untuk mengelola uang elektronik, menandai langkah besar dalam perjalanan mereka.

Pada bulan Juni tahun 2020, terjadi peristiwa bersejarah ketika Menteri BUMN Erick Thohir, Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, dan Gubernur DKI Jakarta

Anies Baswedan secara resmi membuka Stasiun Tanah Abang, Sudirman, Juanda, dan Pasar Senen sebagai stasiun terintegrasi yang menghubungkan berbagai layanan transportasi. Tak lama setelah itu, pada bulan Oktober, Kereta Api Indonesia menyerahkan pengelolaan kereta api Lokal Merak di Daop I Jakarta dan Kereta api Prambanan Ekspres di Daop VI Yogyakarta kepada perusahaan ini, menandai langkah penting dalam pengembangan layanan transportasi regional. Tahun berikutnya, pada tahun 2021, perusahaan mulai mengoperasikan layanan Commuter Line rute Yogyakarta–Solo Balapan pp dan Prambanan Ekspres rute Yogyakarta–Kutoarjo pp, membawa kemudahan perjalanan bagi masyarakat di dua kota ini. Dan pada bulan Maret 2021, Presiden Joko Widodo secara resmi meresmikan pengoperasian Commuter Line rute Yogyakarta–Solo Balapan pp, menandai tonggak baru dalam konektivitas transportasi regional.

Di akhir tahun 2021, Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil dan Wali Kota Bogor Bima Arya meresmikan Alun-Alun Bogor yang terhubung dengan pintu masuk di bagian timur Stasiun Bogor, memberikan akses yang lebih mudah bagi pengunjung. Pada bulan April 2022, Kereta Api Indonesia memutuskan untuk menyerahkan manajemen operasional kereta api lokal dan kereta api komuter di Daop II Bandung dan VIII Surabaya kepada perusahaan ini. Sementara pada bulan Mei 2022, dengan penyesuaian sistem persinyalan di Stasiun Manggarai, beberapa layanan seperti Layanan Lingkar dihentikan, sementara Layanan Cikarang dan Layanan Sentral diubah menjadi sistem balon dengan jalur melalui Cikarang–Tanah Abang–Kampung Bandan–Cikarang dan cabang menuju Stasiun Nambo. Meski begitu, layanan lainnya, seperti Layanan Sentral antara Bogor dan Jakarta Kota di jalur utama, Tangerang, Tanjung Priuk, dan Rangkasbitung, tetap berjalan tanpa perubahan (KAI Commuter, 2022).

a. Visi Misi perusahaan

1) Visi

Menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem transportasi perkotaan yang unggul di Indonesia.

## 2) Misi

- Menyajikan sistem transportasi kota yang menekankan pada keamanan, keselamatan, dan efisiensi dengan pendekatan digital serta peduli pada lingkungan.
- Membangun solusi terpadu untuk transportasi perkotaan dengan menggabungkan investasi dalam SDM, teknologi, operasional, dan pemeliharaan.
- Mendorong dan memimpin inovasi dalam pengembangan transportasi kota di Indonesia melalui kerja sama dengan semua pihak terkait.
- Mengembangkan potensi SDM yang memiliki keterampilan, kompetensi yang unggul, dan adaptif terhadap perubahan dalam industri transportasi.

## b. Nilai organisasi perusahaan

Untuk memperkuat semangat perubahan budaya yang sejalan dengan nilai inti BUMN, semua karyawan BUMN diharuskan menerapkan nilai inti "AKHLAK"

### 1) Amanah (Memegang teguh Amanah yang diberikan)

- Menepati janji dan komitmen
- Mengemban tanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang diambil
- Memegang teguh nilai-nilai, moralitas, dan etika

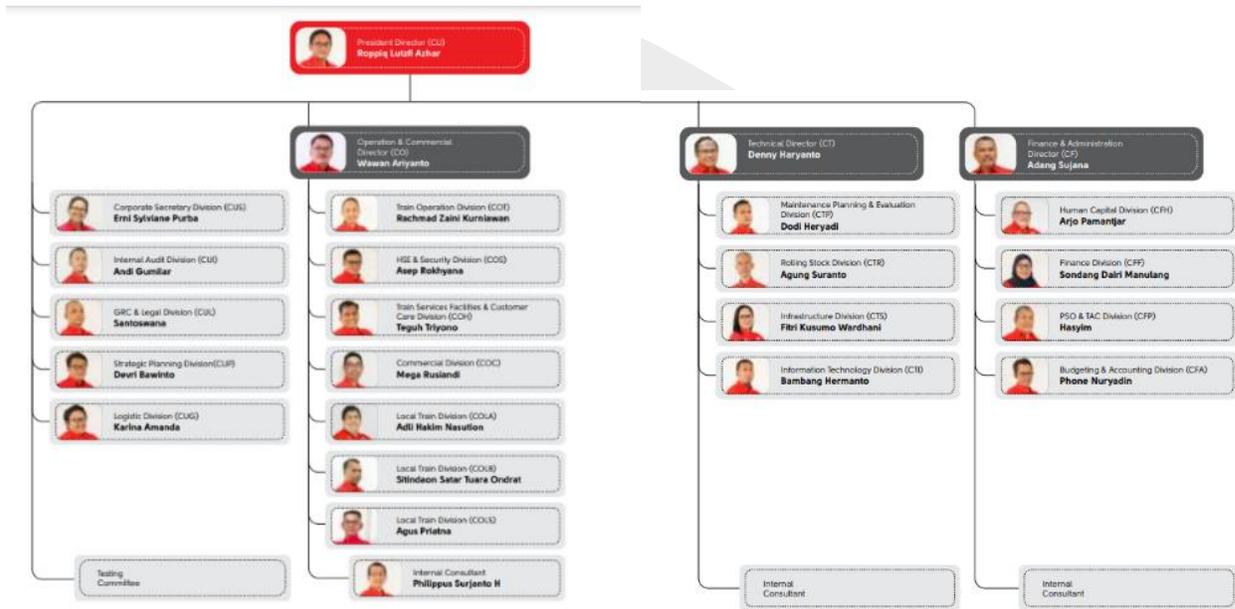
### 2) Kompeten (Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas)

- Terus mengembangkan keterampilan diri untuk mengatasi tantangan yang selalu berkembang
- Memberikan bantuan kepada orang lain dalam proses pembelajaran
- Menuntaskan pekerjaan dengan standar kualitas yang optimal

### 3) Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan)

- Menghormati setiap individu tanpa memandang asal-usulnya
  - Senang memberikan bantuan kepada sesama
  - Membentuk atmosfer kerja yang mendukung dan nyaman
- 4) Loyal (Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara)
- Memelihara reputasi baik bagi semua individu di antara rekan kerja, eksekutif, dewan pengawas, pemegang saham, dan negara.
  - Bersedia mengorbankan diri demi mencapai tujuan yang lebih besar.
  - Taat pada otoritas pimpinan selama sesuai dengan prinsip hukum dan moral.
- 5) Adatif (Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan)
- Beradaptasi dengan cepat untuk terus berkembang menjadi versi yang lebih baik
  - Berkomitmen untuk terus memperbaiki diri sejalan dengan perkembangan teknologi
  - Bertindak secara proaktif dalam menghadapi perubahan dan tantangan
- 6) Kolaboratif (Membangun kerja sama yang sinergis)
- Memberikan peluang kepada semua pihak untuk berpartisipasi aktif
  - Membuka diri untuk berkolaborasi guna menciptakan nilai tambah Bersama
  - Menggalang penggunaan beragam sumber daya untuk mencapai tujuan Bersama

## 2. Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia

Sumber: Annual report PT. KCI, 2022

### B. Pembahasan

#### 1. Sejarah awal penggunaan GoTransit

Pada tahun 2017 Gojek atau disebut goto menawarkan proposal bisnis kepada PT. Kereta Commuter Indonesia yaitu berupa journey planner untuk perkembangan teknologi pembayaran tiket secara online. Setelah PT. Kereta Commuter Indonesia menerima tawaran dari Gojek inovasi tersebut baru bisa di realisasikan pada tahun 2022, karena proses penerapan inovasi tersebut sedikit rumit. Dengan mempertimbangkan hal mitigasi di lapangan dan mengawinkan bisnis proses tersebut harus matang dalam security karena harus ada development teknis yang

butuh penjagaan secara security hingga pembayaran secara mekanisme karena pembayarannya full digital dan tidak menggunakan kartu lagi.

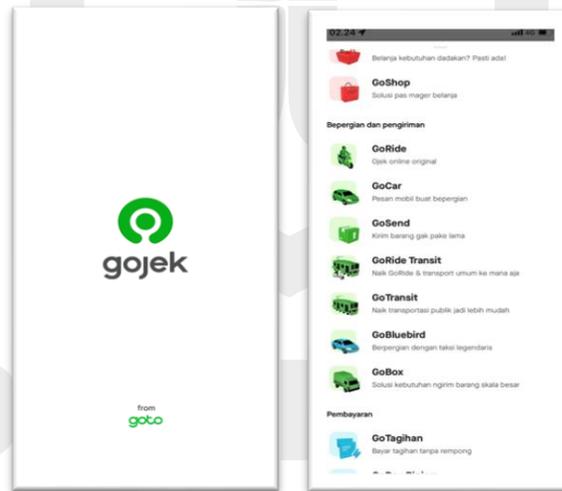
Fitur GoTransit menawarkan tiga manfaat utama:

- a. Dengan aplikasi Gojek, membeli tiket KRL Commuter Line menjadi lebih mudah dan praktis. Pengguna dapat melakukan pembelian tiket tanpa uang tunai melalui GoPay atau LinkAja, tanpa harus melakukan deposit terlebih dahulu. Mereka akan menerima kode QR dari fitur GoTransit di aplikasi Gojek, yang memungkinkan mereka untuk masuk dan keluar dari gerbang stasiun Commuter Line dengan mudah. Fitur ini juga memungkinkan pengguna untuk membeli lebih dari 10 tiket KRL sekaligus, sangat berguna ketika bepergian dalam kelompok. Selain itu, semua transaksi yang dilakukan melalui GoTransit akan tercatat secara lengkap dalam riwayat pemesanan.
- b. Multi-Moda Terpadu: Konektivitas Transportasi Multi-Moda Selain pembelian tiket KRL Commuter Line via GoPay, pengguna juga diberi opsi untuk memesan berbagai layanan transportasi lainnya dari Gojek, seperti GoRide, GoCar, dan GoBluebird, untuk perjalanan menuju dan dari stasiun KRL Commuter Line atau titik pemberhentian transportasi umum lainnya.
- c. Perjalanan Lebih Optimal Dengan GoTransit, pengguna dapat memilih rute perjalanan yang paling optimal, membantu mereka merencanakan perjalanan dengan lebih efisien. Mereka dapat membandingkan harga dari berbagai moda transportasi publik sesuai kebutuhan, memperkirakan waktu perjalanan, dan mengawasi jadwal operasional transportasi publik.

GOTRANSIT adalah salah satu fitur yang tersedia di aplikasi Gojek, yang memungkinkan pengguna untuk memilih jalur perjalanan dan moda transportasi yang diinginkan. Fitur ini diperkenalkan oleh Gojek dengan tujuan memberikan layanan terbaik yang aman dan nyaman bagi pengguna dalam melakukan perjalanan. Dengan

menggunakan GoTransit, pengguna dapat memeriksa harga dan estimasi waktu tempuh dari berbagai jenis transportasi yang tersedia. Selain itu, layanan ini juga memungkinkan pengguna untuk membeli tiket KRL secara langsung, sehingga memudahkan mereka untuk menggunakan layanan commuter line tanpa perlu membawa kartu fisik, hanya dengan menggunakan ponsel mereka.

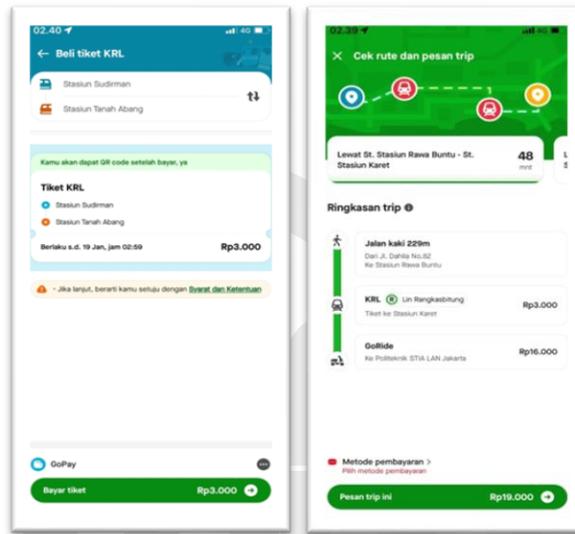
Dibawah ini peneliti menunjukkan tampilan GoTransit di yang dikembangkan pada tahun 2022 yang berbasis aplikasi yang bisa di download di Google Play Store maupun App Store.



Gambar 4. 2 Tampilan Awal Aplikasi Gojek

*Sumber: Aplikasi Gojek, 2024*

Pada tampilan awal aplikasi Gojek terlihat ada beberapa fitur yang muncul yaitu fitur GoRide, GoCar, GoSend, GoRide Transit, GoTransit, GoBluebird, GoBox dan beberapa fitur pembayaran lainnya dari aplikasi Gojek.



Gambar 4. 3 Tampilan Fitur Gojek GoTransit

*Sumber: Aplikasi Gojek, 2024*

Berikut tampilan dari fitur GoTransit, pada fitur ini pengguna GoTransit dapat memasukkan stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat membeli tiket hanya dengan 1 aplikasi.



Gambar 4. 4 QR Code Tap-In Tap-Out Gate Commuter Line  
*Sumber: Aplikasi Gojek, 2024*

Setelah melakukan pembayaran maka akan muncul barcode untuk tap-in dan tap-out stasiun. Dari gambar diatas terlihat fitur GoTransit dan kode QR yang digunakan untuk tap in dan tap out di gate stasiun.

GoTransit memiliki beberapa keunggulan yaitu:

- a. Memeriksa perbandingan harga antara moda transportasi umum Dengan GoTransit, Anda dapat memeriksa dan membandingkan harga dari berbagai jenis transportasi umum sesuai dengan preferensi dan kebutuhan Anda.
- b. Membandingkan estimasi waktu tempuh Layanan GoTransit memungkinkan Anda untuk membandingkan estimasi waktu perjalanan dari berbagai opsi transportasi umum yang tersedia. Dengan demikian, Anda tidak hanya memiliki akses informasi tentang rute perjalanan, tetapi juga dapat membandingkan waktu tempuh terbaik.

- c. Menerima rekomendasi rute perjalanan Dapatkan berbagai rekomendasi rute perjalanan terbaik sesuai dengan kebutuhan Anda melalui GoTransit. Layanan ini menawarkan pilihan "mengurangi jarak berjalan kaki" dan "minim transit" untuk memudahkan Anda mencapai tujuan dengan efisien.

## 2. Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada kurun waktu 26 Maret hingga 26 April 2024 dengan Teknik wawancara dan dokumentasi yang berlokasi di kantor PT. Kereta Commuter Indonesia yang berlokasi di stasiun Juanda Jl. Ir. H. Juanda I - Jakarta Pusat dan juga wawancara dengan penumpang di beberapa stasiun KRL seperti stasiun Tanah abang dan stasiun Manggarai. Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan Teknik purposive sampling terhadap orang narasumber kunci yang di lakukan di PT. Kereta Commuter Indonesia yaitu: (a) Ibu Ervina selaku Business Development executive PT. KCI; (b) Ibu Icha Sukarno selaku staff unit penjualan PT. KCI; (c) Bapak Arif Saputra selaku staff unit penjualan PT. KCI (d) Bapak Irsyandi selaku staff penjualan PT. KCI. Dan beberapa penumpang Kereta Commuter yaitu: (a) Andi; (b) Loren; (c) Vindi; (d) Uni dan; (e) Mutia.

Penggunaan GoTransit di mulai pada tahun 2022 yang sebelumnya sudah di rencanakan dan di rancang dari tahun 2017. Akibat penerapan nya yang rumit dan membutuhkan persiapan yang matang karena menyangkut dengan pelayanan penumpang penerapan GoTransit ini cukup memakan waktu yang lama. Hal ini di tegaskan oleh Ibu Ervina:

“Awalnya ada proposal bisnis dari partner Gojek pada tahun 2017 yaitu journey planner untuk perkembangan teknologi pembayaran tiket secara online. Ditawarkan ke KCI lalu KCI dengan excited menerima tawaran tersebut. Setelah itu barulah dikawinkan inovasi tersebut dengan KCI. Saat itu awal pengajuan dari gojek nya

tahun 2017 tapi baru bisa di realisasikan pada tahun 2022 karena memang proses bisnis nya agak rumit di sektor transportasi dengan beberapa hal mitigasi di lapangan, jadi mengawinkan bisnis proses dari journey planner itu text time jadi harus ada security apalagi harus ada development teknis yang butuh penjagaan secara security, penjagaan secara mekanisme, karena pembayarannya sudah tidak dengan kartu lagi jadi perlu di selaraskan.” (Ibu Ervina, 28 Maret 2024).

Pada penerapan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia ada beberapa dampak yang terjadi pada PT. Kereta Commuter Indonesia itu sendiri mulai dari dampak yang menjadi kekuatan, kelebihan hingga kelemahan dan ancaman, hal ini ditegaskan oleh hasil wawancara yang di lakukan dengan narasumber dari PT. Kereta Commuter Indonesia. Adapun dampak positif dari penggunaan GoTransit yaitu seperti yang di tegaskan oleh ibu Ervina:

“Dampak positif pasti ada ya, pertama karena KCI menjadi lebih mengikuti perkembangan teknologi, yang kedua juga secara pendapatan karena dari situ kita juga tidak hanya serta menyelaraskan antara teknologi dengan ticketing sekarang tapi juga ada target pendapatan yang kita capai atas kolaborasi KCI dengan Gojek itu. Yang pertama ada mengikuti trend inovasi teknologi dan yang kedua pendapatan. Kalo ke penumpang nya kita lebih ke memprovide pilihan ya jadi tidak serta merta kita menyediakan satu macam kartu aja yaitu kartu KMT dan kartu perbankan, tapi secara ticketing dengan gadget kita juga berhasil penuh, jadi banyak pilihan untuk penumpang.” (Ibu Ervina, 28 Maret 2024).

Penggunaan GoTransit ini juga memiliki keunggulan tersendiri di bandingkan dengan metode pembayaran yang lain, seperti yang di sampaikan oleh Bapak Arif Saputra:

“Keunggulannya karena lebih memudahkan penumpang aja dalam pembayaran jadi ga perlu beli kartu bank ataupun kartu yang di sediakan KCI jadi kalo mau naik kereta tinggal instal aplikasi gojek aja sehingga tidak ada biaya tambahan lagi. Karena kalo beli kartu biasanya biayanya lumayan misal kalo beli kartu KMT harus sekaligus membayar 30.000 untuk 1 kartu, tapi kalo melalui GoTransit kan tidak ada minimal pembelian seperti itu jadi lebih memudahkan pengguna yang mau naik kereta, biasanya tu pengguna pengguna baru.” (Bapak Arif Saputra, 28 Maret 2024).

Di era yang semakin maju ini, teknologi terus mengalami perkembangan yang pesat. Kemajuan teknologi telah membawa banyak perubahan positif dalam kehidupan kita. Salah satu contohnya adalah kemudahan yang diperoleh dalam berbagai aspek kehidupan berkat perkembangan teknologi. Hal ini selaras dengan paparan yang dijelaskan oleh pengguna KRL yakni Narasumber 1 bernama Andi tentang kelebihan pada pengguna GoTransit yang memudahkan dan mengadopsi akses penggunaan telepon ialah sebagai berikut :

“Kelebihan GoTransit: Lebih mudah di akses dan mengikuti trend saat ini yang serba menggunakan telepon.” (Narasumber 1, 8 April 2024)

“Mudah dan menjadi solusi kalau kartu e money ketinggalan” (Narasumber 2, 8 April 2024)

KRL Commuter Line merupakan sistem transportasi angkutan cepat yang mengoperasikan Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai basisnya. Keberadaan KRL telah menjadikannya sebagai salah satu pilihan moda transportasi yang diminati secara luas. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan selama perjalanan, dan konsistensi dalam menjaga jadwal keberangkatan sehingga memberikan pengalaman perjalanan yang lebih efisien bagi penumpang. Pengguna KRL Jabodetabek dapat menikmati kenyamanan yang

diberikan oleh kemudahan pembayaran tiket kereta melalui aplikasi Gojek. Dengan cara ini, tidak perlu lagi mengandalkan kartu uang elektronik untuk pembayaran tiket, sehingga memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada pengguna dalam memanfaatkan layanan kereta tersebut.

“Lebih mudah digunakan dan tidak perlu membawa kartu penggunaan menjadi praktis” (Narasumber 3, 12 April 2024)

“Jika ketinggalan kartu bisa menggunakan gotransit jadi tidak perlu beli kartu lagi” (Narasumber 4, 12 April 2024)

Layanan GoTransit menyajikan fitur-fitur yang mempermudah pengguna dalam menentukan rute perjalanan dan memanfaatkan fasilitas transportasi dengan lebih efisien. Keunggulan ini menjadi salah satu kekuatan utama Gojek dalam memberikan pengalaman terbaik kepada seluruh pengguna dalam hal transportasi. Sebelum pelanggan merencanakan perjalanan menggunakan KRL, pengguna KRL awalnya harus memiliki kartu *e-money* atau KMT (Kartu Multi Trip). Kartu ini bukan hanya sebuah kartu biasa, tetapi akan menjadi sahabat yang setia selama perjalanan dengan memberikan kenyamanan. Dengan menggunakan kartu *e-money* atau KMT, semua transaksi pembayaran menjadi lebih mudah dan praktis. Cukup mengisi saldo ke kartu tersebut, maka pengguna KRL sudah siap untuk memulai perjalanan tanpa hambatan. Untuk kartu *e-money*, hal ini dapat menggunakan berbagai jenis seperti BCA - Flazz, Mandiri - e-Money, BNI - TapCash, BRI - Brizzi, dan masih banyak lagi. Untuk memiliki kartu multi trip, maka pengguna KRL memperoleh kartu ini di loket stasiun dengan harga Rp30.000 untuk Kartu Multi Trip Reguler dengan persyaratan minimal pengisian saldo sebesar Rp10.000.

“Lebih murah karena tidak perlu membeli kartu ” (Narasumber 5, 12 April 2024)

Meskipun harga kartu multi trip ini sangat terjangkau. Apabila pembelian kartu berulang dalam kurun waktu tertentu karena tertinggal maka hal ini akan meningkatkan jumlah pengeluaran yang dilakukan oleh pengguna KRL GoTransit merupakan salah satu fitur yang terdapat dalam aplikasi Gojek yang membantu pengguna dalam merencanakan perjalanan dari titik awal keberangkatan hingga tujuan akhir dengan lebih efisien semua dalam satu platform. GoTransit membawa kemudahan bagi pengguna dengan menghilangkan kebutuhan untuk membeli tiket KRL fisik atau menggunakan kartu elektronik. Fitur ini menawarkan tiga manfaat utama, yaitu kenyamanan dan kemudahan dalam pembelian tiket KRL, integrasi multimoda yang memungkinkan penggunaan transportasi yang terhubung, serta menciptakan perjalanan yang lebih efisien. Selaras dengan hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Arief Saputra mengenai tanggapannya tentang kelebihan dari fitur GoTransit sebagai berikut :

“Keunggulannya karena lebih memudahkan penumpang aja dalam pembayaran jadi ga perlu beli kartu bank ataupun kartu yang di sediakan KCI jadi kalo mau naik kereta tinggal instal aplikasi gojek aja sehingga tidak ada biaya tambahan lagi. Karena kalo beli kartu biasanya biayanya lumayan misal kalo beli kartu KMT harus sekaligus membayar 30.000 untuk 1 kartu, tapi kalo melalui GoTransit kan tidak ada minimal pembelian seperti itu jadi lebih memudahkan pengguna yang mau naik kereta, biasanya tu pengguna pengguna baru.” (Bapak Arif Saputra, 28 Maret 2024)

Disamping kelebihan, setiap sistem layanan tentu memiliki bagian Kekurangan yang merujuk pada segala hal negatif atau kelemahan dari suatu hal. Kondisi ini dapat menjadi hambatan atau penghalang dalam upaya kita untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan yang ada. Meskipun penggunaan GoTransit ini memiliki banyak keunggulan namun kemungkinan terjadinya kendala tentu saja masih sering terjadi saat penerapannya contohnya seperti kendala di sisi

operasional nya, seperti yang disampaikan oleh Bapak Irsyandi sebagai Staff Unit penjualan PT. KCI:

“Kendala nya paling dari sisi operasional jadi untuk pembayaran dan pembacaan barcode itu memang tergantung dengan brightness smartphone ya jadi terkadang memang sering barcode nya tidak terbaca karena brightness gadget nya yang kurang. Juga terkadang penepatan QR code nya tidak sesuai dengan reader jadi itu menambah waktu transaksi di gate yang berdampak pada antrian penumpang lainnya di belakang.” (Bapak Irsyandi, 28 Maret 2024).

Hal ini selaras dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Narasumber 5 sebagai pengguna KRL tentang kekurangan aplikasi GoTransit tentang kendala yang ditimbulkan dari penggunaan barcode ini.

“Ribet harus buka hape dulu, barcode suka tidak muncul saat di gunakan, dan barcode nya juga harus dibuka 2 kali karena barcode nya untuk keluar masuk stasiun nya berbeda dan harus di refresh”. (Narasumber 5, 12 April 2024)

Selama penerapan metode pembayaran GoTransit kendala yang dialami bukan hanya terjadi di sisi internal PT. Kereta Commuter Indonesia namun tentu saja juga terjadi di sisi penumpang menjadi faktor kelemahan secara internal yang menggunakan metode pembayaran ini dengan adanya beberapa evaluasi yang di lakukan oleh Icha Sukarno sebagai Staff Unit Penjualan PT. KCI, seperti yang di sampaikan sebagai berikut :

“Kalo yang tadi itu kan dari sisi penumpang nya mungkin kalo dari kami atau dari KCI GoTransit nya jika ada jaringan yang lagi down itu cukup berpengaruh ya, karena kalo memang jaringan nya down itu memang transaksi GoTransit itu tidak bisa di gunakan di gate sama sekali, jadi harus menggunakan metode yang lain. Atau biasanya harus ada *downtime* untuk menunggu jaringan mya stabil

lagi. Tapi kita juga sudah punya solusinya jadi penumpang bisa menggunakan metode yang lain dan transaksi GoTransit nya bisa dibatalkan di loket terdekat.” (Ibu Icha Sukarno, 28 Maret 2024).

Seperti halnya dengan aplikasi lainnya, aplikasi GoTransit juga kadang mengalami masalah atau *error*. Berbagai jenis masalah dapat terjadi, seperti kesulitan masuk (*login*) layanan yang tidak bisa diakses, kesulitan dalam proses pembayaran akhir, dan sebagainya. Ketidaknyamanan ini tentu akan dirasakan oleh pengguna GoTransit. Namun, jika mengalami masalah dengan aplikasi Gojek yang mengalami *error* atau *down*, pastikan untuk mengecek signal yang ada pada handphone pelanggan.

“Terkadang sinyal di stasiun sering terganggu jadi memperlambat proses scan tiket” (Narasumber 3, 12 April 2024)”

Saat mencoba mengakses Go Transit, narasumber 3 menjelaskan kelambatan proses scan tiket ketika signal down yang berasal dari stasiun tempat transit pengguna. Selain itu, hal lainnya yang dapat pengguna hadapi ialah mengalami kesulitan dalam memesan tiket dan melakukan pembayaran sesuai dengan harga tarif tiket yang tertera. Keadaan di mana tidak ada sinyal jaringan sering disebut sebagai “*blank spot*”. Fenomena ini dapat muncul karena berbagai faktor dan biasanya terjadi di wilayah-wilayah tertentu yang disebut sebagai area blank spot yang terjadi di stasiun. Masalah ini pastinya akan memengaruhi kelancaran berbagai aktivitas dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam operasional bisnis.

“Terkadang bermasalah sinyal dari handphone saat penggunaan GoTransit “ (Narasumber 4, 12 April 2024)

Di era digital seperti sekarang ini, internet memiliki peranan yang sangat vital dalam menunjang kelancaran aktivitas sehari-hari. Kehilangan atau terputusnya koneksi internet menjadi suatu masalah yang sangat penting mengingat segala bentuk komunikasi dan interaksi bergantung pada ketersediaan jaringan tersebut. Koneksi internet yang bermasalah dan terbatas menyebabkan penggunaan aplikasi GoTransit menjadi terhambat dan terganggu sehingga efisiensi yang dimaksud ketika hal ini terjadi menjadi terhambat implementasinya. Oleh karena itu, narasumber 1 memberikan masukan terkait kendala checkin kedalam pintu keberangkatan KRL demikian:

“Seharusnya bisa langsung tapping saja dengan menggunakan mode NFC dari hp selayaknya menggunakan tiket kartu.” (Narasumber 1, 8 April 2024).

Selain kendala signal, muncul pula persepsi rumitnya penggunaan aplikasi GoTransit ini jika dibandingkan dengan penggunaan kartu. Adanya persepsi ini menurut narasumber 1 dijelaskan karena terdapat beberapa langkah yang harus dijalankan oleh pengguna dalam memesan tiket KRL menggunakan GoTransit dengan keharusan memilih mana stasiun tujuan awal dan tujuan akhir yang ingin ditempuh oleh pengguna. Tentunya hal ini akan menjadi kendala bagi pelanggan – pelanggan KRL yang berusia lebih tua.

“Lebih ribet dari kartu karena sebelum di gunakan harus beli tiket terlebih dahulu harus di setting dsb seperti memilih tujuan awal dan tujuan akhir.” (Narasumber 1, 8 April 2024).

Disamping evaluasi mengenai kekurangan yang dimiliki aplikasi GoTransit tersebut, dari sisi lainnya seperti aplikasi yang digunakan untuk *load* layanan dengan penerapan GoTransit ini belum ada *feedback* negatif secara masif yang di terima dan implementasi adanya GoTransit ini oleh PT. Kereta Commuter Indonesia dari

pengguna, seperti yang disampaikan oleh ibu Icha Sukarno dalam pernyataannya sebagai berikut :

“Kalo *feedback negative* si so far ga ada ya, malahan transaksi GoTransit makin kesini makin naik ya, jadi penumpangnya kan happy ya menggunakan GoTransit, seperti itu.” (Ibu Icha Sukarno, 28 Maret 2024).

Dengan kemudahan penggunaan GoTransit akan memberikan manfaat lebih banyak daripada menggunakan kartu seperti kecenderungan pengguna yang saat ini tergantung kehidupannya pada pemakaian handphone sehingga sangat jarang orang sampai ketinggalan handphone. Tetapi untuk kartu kadangkali hambatan ditimbulkan dari ketinggalan dompet maupun tercecer karena banyaknya kartu yang dimiliki oleh pengguna. Sehingga manfaat ini dirasakan oleh pengguna KRL menjadikan adanya kenaikan transaksi menggunakan GoTransit yang menjadi solusi atas kendala tersebut.

Gojek menjalin kemitraan dengan PT Kereta Commuter Indonesia untuk menyediakan layanan yang mempermudah masyarakat dalam pembelian tiket KRL Commuter Line. Dengan kerja sama ini, masyarakat kini memiliki opsi untuk menggunakan KRL tanpa perlu memiliki kartu fisik. Hal ini terjadi karena proses pembelian tiket KRL dapat dilakukan langsung melalui aplikasi Gojek menggunakan fitur GoTransit. Kerjasama dengan Gojek diharapkan akan membantu PT KCI mencapai tujuan untuk mengangkut 2 juta penumpang setiap hari di masa depan. Dengan penggabungan layanan ini, diharapkan bahwa pengguna KRL sekarang dapat membeli tiket KRL Commuter Line secara langsung melalui aplikasi Gojek. Selain meningkatkan kenyamanan dan kesetiaan pengguna, inovasi ini juga diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik, terutama KRL Commuter Line.

Ervina selaku Asisten manager pengembangan produk dan bisnis pelayanan penumpang (*Business Development Executive* PT.KCI) menjelaskan adanya dampak positif dari penerapan GoTransit ini baik ke pihak KCI maupun ke pelanggan.

“Dampak positif pasti ada ya, pertama karena KCI menjadi lebih mengikuti perkembangan teknologi, yang kedua juga secara pendapatan karena dari situ kita juga tidak hanya serta menyelaraskan antara teknologi dengan ticketing sekarang tapi juga ada target pendapatan yang kita capai atas kolaborasi KCI dengan Gojek itu. Yang pertama ada mengikuti trend inovasi teknologi dan yang kedua pendapatan. Kalo ke penumpang nya kita lebih ke memprovide pilihan ya jadi tidak serta merta kita menyediakan satu macam kartu aja yaitu kartu KMT dan kartu perbankan, tapi secara ticketing dengan gadget kita juga berhasil penuh, jadi banyak pilihan untuk penumpang.” (Ibu Ervina, 28 Maret 2024).

Dari sisi internal Kerjasama dengan pihak Gojek juga sejauh ini PT. Kereta Commuter Indonesia belum memiliki kendala yang berarti seperti yang ditegaskan oleh Bapak Arif Saputra selaku Staff Unit Penjualan PT. KCI :

“So far si kami untuk hal hal seperti itu sih belum ada ya, jujur kalo secara kerjasama kita kan setiap tahun perpanjangan gitu ya dan sampai saat ini karena memang GoTransit nya masih bisa di gunakan di KCI jadi memang tidak ada masalah jadi masih berjalan terus.” (Bapak Arif Saputra, 28 Maret 2024).

Selama penerapan metode pembayaran menggunakan GoTransit ini tentu saja PT. Kereta Commuter Indonesia dan Gojek selaku vendor penyelenggara harus melakukan rencana peningkatan fitur di aplikasi Gojek agar terus menerus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun dari sisi PT. Kereta Commuter Indonesia

merasa pengembangan sisi aplikasi sendiri telah menyediakan fitur – fitur yang lengkap dan tanggungjawab pembagian pengembangan fitur tersebut bertumpu pada Gojek sebagai penanggungjawab utama seperti yang disampaikan oleh Bapak Arif Saputra:

“Kalo untuk saat ini belum ada ya karena jika ada pun itu menjadi tugas dari Gojek nya sendiri, kalo dari sisi KCI juga sejauh ini fitur nya sudah lengkap dan sudah cukup membantu penumpang jadi belum ada yang perlu di tingkatkan. Tapi ada beberapa laporan dari petugas stasiun kadang adanya kendala di fitur nya yaitu stasiun keberangkatan dan stasiun tujuannya tidak bisa sama sehingga kadang kalo ada penumpang yang ingin tap out di stasiun keberangkatannya sendiri tidak bisa jika belum tap out di stasiun tujuan awal. Kan kalo misalkan menggunakan KMT atau kartu bank mereka bebas bisa tap in atau tap out di stasiun yang sama, mungkin kalo dari fitur baru itu aja, karena yang lainnya sudah cukup memuaskan dan membantu.” (Bapak Arief Hidayat, 28 Maret 2024).

Terkait dengan kendala tentang *tap in* dan *tap out* tersebut juga dibenarkan oleh dua narasumber wawancara dengan pengguna GoTransit untuk pemesan KRL yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan memperbaharui bagi pihak – pihak penyelenggara untuk memperbaiki adanya fitur ini. Fitur *tap in* dan *tap out* GoTransit bisa saja menghadapi kesulitan karena beberapa faktor, di antaranya kesesuaian Teknologi yakni beberapa perangkat di stasiun belum diperbarui atau tidak mendukung teknologi yang diperlukan untuk menyelaraskan dengan layanan GoTransit dan koneksi Internet yakni adanya gangguan dalam koneksi internet di stasiun dapat menyebabkan hambatan dalam penggunaan fitur tap in dan tap out GoTransit.

“Tidak semua mesin *tap in* dan *tap out* di stasiun bisa mendukung penggunaan GoTransit dan juga terkadang sinyal dari pengguna sendiri atau terkadang baterai handphone habis. Sehingga harapan saya semua gate di stasiun bisa mendukung pembayaran GoTransit” (Narasumber 2, 8 April 2024)

“Ribet harus buka hape dulu, *barcode* suka tidak muncul saat di gunakan, dan barcode nya juga harus dibuka 2 kali karena barcode nya untuk keluar masuk stasiun nya berbeda dan harus di refresh” (Narasumber 5, 8 April 2024)

Setiap variasi dalam *barcode* keluar masuk GoTransit mungkin disesuaikan untuk tujuan tertentu dan diatur sesuai dengan kebutuhan sistem atau kebijakan layanan yang berlaku. Kedepan di harapkan penggunaan *barcode* ini akan membuat waktu atau lamanya *loading experience* yang dirasakan pelanggan dapat lebih cepat didapatkan dengan melakukan pemeliharaan dan perbaikan sistem secara terus menerus. Sisi pengembangan suatu produk aplikasi tidak hanya terbatas pada pengembangan dalam fitur GoTransit saja namun pengembangan dalam integrasi dengan moda transportasi lain agar lebih menarik minat penumpang dalam penggunaan commuter line untuk mendorong penggunaan KRL dengan GoTransit sehingga perlu di perhatikan seperti yang di sampaikan oleh Bapak Irsyandi:

“Mungkin ya, integrasi dengan busway atau transportasi umum yang lain karena secara tidak langsung akan menarik pengguna yang tadinya tidak menggunakan kereta jadi menggunakan kereta karena biasanya pada fitur GoTransit itu langsung menawarkan tiket yang paketan, contohnya seperti sekarang ada GoRide Transit yang menawarkan tiket sekaligus dengan ojek nya jadi secara tdk langsung membuat pengguna ojek tertarik menggunakan kereta karena sudah paketan gitu. Jadi harapan nya bisa menjadi peluang bagi PT. KCI juga untuk kedepannya.” (Bapak Isyandi, 28 Maret 2024).

GoRide Transit adalah layanan transportasi publik yang disediakan oleh Gojek, yang mengintegrasikan layanan GoRide dengan GoTransit dalam satu transaksi tunggal. Melalui GoRide Transit, artinya menjelaskan bahwa GoTransit telah mendukung inisiatif pemerintah untuk meningkatkan penggunaan layanan transportasi publik dengan menyediakan pengalaman mobilitas yang lebih mudah, lebih cepat, dan lebih ekonomis.

Gojek menyediakan layanan pelanggan yang tanggap dan dapat diandalkan untuk membantu pengguna menyelesaikan masalah pembayaran atau transaksi. Reputasi Gojek dalam mengelola pembayaran dan transaksi di platform mereka sangat baik yang meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan metode pembayaran GoTransit. Sehingga dari segi keamanan metode pembayaran GoTransit ini juga sudah terjamin seperti yang disampaikan oleh bapak Irsyandi:

“Jadi memang jika KCI sebagai Merchant posisi e-ticketing kami sudah tersertifikasi dengan ISO security transaksi elektronik. Tapi untuk pihak gojek itu sudah menjadi ranah mereka tapi sistem ticketing kita sudah dilengkapi ISO sertifikasi sistem transaksi dan kami juga sudah dilengkapi dengan aplikasi pendukung untuk security” (Bapak Irsyandi, 28 Maret 2024).

Meskipun banyak nya kelebihan dan peluang dari dampak penggunaan GoTransit ini namun tetap saja ada ancaman bagi PT. Kereta Commuter Indonesia sendiri seperti yang di tegaskan oleh Ibu Icha Sukarno:

“Kalo untuk sisi kita sebenarnya ada karena kita kan punya produk sendiri yaitu Kartu Multi Trip (KMT) seperti yang tadi kami jelaskan makin kesini memang transaksi GoTransit makin naik ya jadi berdampak ke kartu KMT yang malah menurun, karena penggunaan GoTransit ini sangat berpengaruh ke penggunaan kartu yang lain.”

Bedasarkan penelitian yang dilakukan melalui proses pengambilan data tentang implementasi sistem pembayaran menggunakan GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia maka diperoleh gambaran tentang penerapan GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia berikut ini pemaparan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SWOT:

<p><b>Kekuatan (<i>Strength</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptasi perkembangan Teknologi</li> <li>- Menyediakan banyak pilihan pembayaran</li> <li>- Tanpa minimum top up</li> <li>- Tanpa kartu fisik</li> </ul>	<p><b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinyal Gate tidak stabil</li> <li>- Gate tidak merata</li> <li>- Barcode sulit terbaca</li> <li>- Tidak bisa tap in dan tap out di satu stasiun yang sama</li> </ul>
<p><b>Peluang (<i>Opportunity</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Masifnya penggunaan teknologi</li> <li>- Kartu elektronik (e-money) harus menggunakan deposit</li> <li>- Peningkatan profit perusahaan</li> <li>- Transaksi cardless di era digital</li> </ul>	<p><b>Ancaman (<i>Threath</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengoperasian kartu elektronik yang lebih mudah</li> <li>- Kartu elektronik bisa digunakan tanpa bantuan smartphone</li> <li>- Kemungkinan persaingan dengan e-wallet lain</li> <li>- Menurun ya penjualan kartu multi trip (KMT)</li> </ul>

a. Kekuatan (*Strength*)

- 1) Adaptasi perkembangan teknologi yang menjadi kekuatan bagi PT. Kereta Commuter Indonesia karena dengan begitu PT. Kereta Commuter Indonesia terus

mengikuti perkembangan teknologi dan tidak tertinggal, sehingga PT. Kereta Indonesia bisa terus menyediakan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan dan terus bertahan.

- 2) Menyediakan banyak pilihan pembayaran yang berarti PT. Kereta Commuter Indonesia tidak hanya menyediakan metode pembayaran yang terbatas sehingga semua pengguna kereta commuter dari berbagai kalangan dapat tetap menggunakan kereta commuter sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 3) Penggunaan GoTransit tanpa minimum top up menjadi salah satu kekuatan karena berbeda dengan metode pembayaran lainnya yang masih mengharuskan penumpang untuk top-up kartu dalam jumlah minimum tertentu.
- 4) Penggunaan GoTransit tanpa kartu fisik sehingga pengguna tidak perlu mengeluarkan uang lebih untuk membeli kartu.

b. Kelemahan (*Weakness*)

- 1) Sinyal gate yang tidak stabil sehingga menyebabkan metode pembayaran menggunakan GoTransit terkadang menjadi terganggu.
- 2) *Gate Tap-in* dan *Tap-out* yang di sediakan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia belum merata dalam artian belum semua *gate* pada PT. Kereta Commuter Indonesia mendukung pembayaran menggunakan metode pembayaran GoTransit. Beberapa *gate* hanya mendukung pembayaran menggunakan kartu elektronik dan Kartu Multi Trip (KMT).
- 3) Barcode GoTransit yang digunakan untuk *Tap-In* dan *Tap-Out* pada *gate* terkadang sulit terbaca karena bergantung dengan *brightness handphone* pengguna, sehingga terkadang menghambat pembayaran dan membuat antrian menjadi panjang.
- 4) Layanan GoTransit tidak bisa digunakan untuk *Tap-In* dan *Tap-Out* di 1 stasiun yang sama. Hal ini biasanya terjadi ketika penumpang ingin keluar di 1 stasiun yang sama atau penumpang yang batal bepergian menggunakan kereta

commuter. Karena pada fitur GoTransit stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan harus berbeda, yang terkadang terjadinya kesulitan bagi penumpang.

c. Peluang (*Opportunity*)

- 1) Masifnya penggunaan teknologi dapat menjadi peluang PT. Kereta Commuter Indonesia karena dengan masifnya penggunaan teknologi metode pembayaran tiket kereta menggunakan aplikasi GoTransit menjadi pilihan karena penggunaannya hanya menggunakan *handphone* saja yang mana hampir semua masyarakat saat ini sudah memiliki *handphone*.
- 2) Penggunaan kartu elektronik seperti e-money, tap cash, Brizzi dan Flazz biasanya harus memiliki deposit di dalam kartu, adanya minimum top up dan harga kartu yang mahal dapat menjadi peluang bagi layananan GoTransit karena GoTransit tidak membutuhkan ketiga hal tersebut.
- 3) Dengan kerjasama antara PT. Kereta Commuter Indonesia dengan GoJek menjadikan peluang bagi PT. Kereta Commuter Indonesia dalam menaikkan pendapatan perusahaan.
- 4) Dengan adanya budaya *cardless* sebagai perilaku transaksi di era digital menjadi peluang bagi layanan GoTransit untuk lebih dipilih di era sekarang ini. Ditambah lagi saat ini GoPay menjadi pilihan pertama masyarakat Indonesia yang mengalahkan beberapa e-money Mandiri yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri.

d. Ancaman (*Threat*)

- 1) Pengoperasian kartu elektronik yang lebih mudah sewaktu waktu bisa menjadi ancaman bagi layanan GoTransit karena kartu elektronik dapat digunakan dengan lebih cepat tanpa harus membuka smartphone terlebih dahulu. Hal ini biasanya terjadi pada pengguna kereta yang terburu buru dan ingin tap in dan tap out lebih cepat tanpa perlu membuka *handphone*.

- 2) Kartu elektronik (*e-money*) dapat digunakan tanpa bantuan handphone sehingga dapat digunakan oleh semua kalangan seperti orang tua yang tidak menggunakan handphone. Hal ini dapat menjadi ancaman bagi layanan GoTransit karena tidak semua kalangan bisa menggunakan layanan GoTransit.
- 3) Dengan banyaknya e-wallet yang ada di Indonesia seperti OVO, DANA dan Shopeepay yang sewaktu waktu dapat masuk dan bekerja sama dengan PT. Kereta Commuter Indonesia yang bisa menjadi saingan Gojek GoTransit.
- 4) Dengan maraknya penggunaan pembayaran digital seperti GoTransit bisa menjadi salah satu ancaman pada penjualan produk PT. Kereta Commuter Indonesia sendiri yaitu Kartu Commuter Trip (KMT) karena masyarakat lebih memilih pembayaran tanpa kartu atau *Cardless*.

Dikutip dari (Bisnis, 2023) Menurut Ibrahim Nubika dalam buku *Bitcoin: Cara Baru Investasi*, regulasi sistem pembayaran yang diterapkan oleh Bank Indonesia memiliki empat prinsip dasar, di antaranya sebagai berikut:

- 1) Keamanan

Keamanan yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai potensi segala risiko yang terjadi dalam sistem pembayaran. Beberapa risiko yang berpotensi muncul dalam setiap sistem pembayaran, di antaranya seperti risiko kredit, risiko fraud, dan risiko likuiditas. Berbagai risiko tersebut harus dapat dicegah dengan mekanisme perlindungan, agar sistem pembayaran tetap berjalan aman.

- 2) Kesetaraan akses

Bank Indonesia bertugas mengontrol setiap perdagangan agar tidak terjadi monopoli oleh satu pihak saja. Monopoli oleh pihak tertentu jelas akan meniadakan prinsip kesetaraan dan menghambat pihak lain untuk dapat berpartisipasi dalam perdagangan.

### 3) Efisiensi

Efisiensi dalam hal ini terkait erat dengan skala ekonomi nasional. Cakupan skala ekonomi yang luas akan membuat segala aktivitas dan transaksi berjalan lebih efisien. Biaya yang ditanggung masyarakat sebagai pelaku ekonomi juga akan semakin murah jika skala ekonomi mencakup jangkauan luas secara nasional.

### 4) Perlindungan konsumen

Bank Indonesia dalam hal perlindungan konsumen, bertugas mengawasi dan mengontrol seluruh lembaga yang bergerak dalam sektor sistem pembayaran. Kontrol dan pengawasan tersebut dilakukan agar tidak terjadi praktik yang dapat merugikan konsumen.

Penerapan sistem pembayaran menggunakan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia sudah cukup baik sesuai dengan prinsip prinsip dasar yang di tentukan oleh Bank Indonesia. Berikut ini adalah evaluasi penerapan sistem pembayaran menggunakan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia berdasarkan prinsip prinsip dasar pembayaran yang ditentukan oleh Bank Indonesia:

#### 1) Keamanan

Untuk prinsip keamanan berdasarkan hasil penelitian metode pembayaran menggunakan GoTransit sudah baik, sistem pembayaran e-ticketing PT. Kereta Commuter Indonesia sudah tersertifikasi dengan ISO security transaksi elektronik. Sehingga untuk pembayaran menggunakan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia sudah sesuai dengan prinsip dasar pembayaran.

#### 2) Kesetaraan akses

Kesetaraan akses pada sistem pembayaran tiket pada PT. Kereta Commuter Indonesia sudah baik, karena pada PT. Kereta Commuter Indoensia sudah

menyediakan berbagai macam metode pembayaran yaitu pembayaran menggunakan Kartu Multi Trip (KMT), *Electronic Money (e-money)* yang disediakan oleh bank dan juga metode pembayaran e-ticketing menggunakan GoTransit. Sehingga adanya kesetaraan akses metode pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia.

3) Efisiensi

Efisiensi dalam penggunaan GoTransit sebagai metode pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia sudah baik karena pembayaran dengan metode pembayaran GoTransit sudah sangat efisien karena cukup dengan menggunakan smartphone saja dan tanpa perlu menggunakan kartu fisik. Selain itu pembayaran menggunakan metode pembayaran GoTransit sudah lebih murah dari pembayaran lainnya karena tidak perlu membeli kartu fisik dan tidak mengharuskan adanya deposit dengan jumlah tertentu di dalam kartu.

4) Perlindungan Konsumen

Metode pembayaran menggunakan GoTransit sudah dikontrol oleh Bank Indonesia (BI) dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3. Matriks SWOT (TOWS)

Berdasarkan hasil analisis internal dan eksternal dari penerapan GoTransit sebagai metode pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia, maka dapat dirumuskan strategi sebagai berikut:

Faktor-Faktor Internal (IFAS)	<b>Kekuatan (Strength)</b> - Adaptasi perkembangan Teknologi - Menyediakan banyak pilihan pembayaran - Tanpa minimum top up - Tanpa kartu fisik	<b>Kelemahan (Weakness)</b> - Sinyal Gate tidak stabil - Gate tidak merata - Barcode sulit terbaca - Tidak bisa tap in dan tap out di satu stasiun yang sama
Faktor-faktor eksternal (EFAS)		
<b>Peluang (Opportunity)</b> - Masifnya penggunaan teknologi - Kartu elektronik (e-money) harus menggunakan deposit - Peningkatan profit perusahaan - Transaksi cardless di era digital	<b>Strategi (SO)</b> - Terus meningkatkan dan mengembangkan fitur-fitur baru dalam aplikasi GoTransit untuk menarik lebih banyak pengguna teknologi. - Menonjolkan keuntungan dari transaksi tanpa kartu fisik yang lebih cepat dan aman dalam kampanye promosi. - Menawarkan promosi khusus atau cashback untuk pengguna baru yang mencoba	<b>Strategi (WO)</b> - Bekerja sama dengan penyedia jaringan untuk memastikan sinyal yang lebih stabil dan andal di semua stasiun. - Menyediakan panduan penggunaan dan troubleshooting pada aplikasi untuk membantu pengguna mengatasi masalah dengan mudah. - Menggunakan teknologi canggih seperti NFC untuk memperbaiki dan meningkatkan stabilitas

	<p>GoTransit, meningkatkan volume transaksi dan profit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promosikan kelebihan tidak adanya minimum top up sebagai keuntungan kompetitif yang mengurangi hambatan bagi pengguna baru.</li> </ul>	<p>sinyal dan kecepatan transaksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengembangkan teknologi barcode yang lebih canggih atau beralih ke teknologi QR code atau NFC untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pembacaan.</li> </ul>
<p><b>Ancaman (<i>Threat</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengoperasian kartu elektronik yang lebih mudah</li> <li>- Kartu elektronik bisa digunakan tanpa bantuan smartphone</li> <li>- Kemungkinan persaingan dengan e-wallet lain</li> <li>- Menurunnya penjualan kartu multi trip (KMT)</li> </ul>	<p><b>Strategi (ST)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menekankan keuntungan dari tidak perlu membawa kartu fisik, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan kartu.</li> <li>- Meluncurkan kampanye edukasi untuk menunjukkan bahwa GoTransit sama mudahnya dengan kartu elektronik dan lebih aman.</li> <li>- Terus menambah pilihan pembayaran yang dapat digunakan</li> </ul>	<p><b>Strategi (WT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbaiki infrastruktur sinyal di gate untuk memastikan keandalan dan stabilitas.</li> <li>- Memastikan distribusi gate GoTransit lebih merata di semua stasiun untuk meningkatkan aksesibilitas.</li> <li>- Mengembangkan program loyalitas atau diskon bagi pengguna setia GoTransit untuk mempertahankan dan</li> </ul>

	<p>pada GoTransit untuk tetap kompetitif.</p> <p>- Menawarkan promosi kolaboratif dengan e-wallet populer untuk menarik pengguna dari platform lain.</p>	<p>meningkatkan basis pengguna.</p> <p>- Meningkatkan kerjasama dengan berbagai layanan e-wallet dan menawarkan promo eksklusif untuk pengguna GoTransit.</p>
--	--	---

### C. Sintesis Pemecahan Masalah

GoTransit, sebagai terobosan dalam sistem pembayaran tiket transportasi, diintroduksi pada tahun 2022 setelah melalui tahap perencanaan dan pengembangan sejak 2017. Implementasinya membutuhkan waktu dan persiapan yang matang karena melibatkan pelayanan langsung kepada penumpang. Keunggulan GoTransit terletak pada kemudahannya bagi penumpang, termasuk proses pembayaran yang simpel, penggunaan ponsel sebagai alat pembayaran, dan fleksibilitas tanpa perlu kartu fisik. Namun, masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti stabilitas sinyal dan optimalisasi fitur-fitur yang masih belum sempurna. Untuk mengatasi tantangan terkait perbaikan fitur aplikasi, peningkatan kualitas layanan, dan mengatasi kendala teknis serta keamanan dalam penggunaan GoTransit, langkah-langkah berikut dapat diambil:

1. Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh fitur aplikasi GoTransit guna mengidentifikasi kekurangan dan area yang memerlukan perbaikan.
2. Kumpulkan umpan balik secara berkala dari pengguna untuk mengetahui masalah yang dihadapi dan mengidentifikasi fitur-fitur yang diinginkan atau diperlukan.
3. Tingkatkan koordinasi antara PT. KCI dan Gojek untuk memastikan layanan terkoordinasi dengan baik dan memberikan pengalaman yang mulus bagi pengguna.

4. Menginvestasikan sumber daya dalam pemeliharaan dan pembaruan perangkat keras serta perangkat lunak untuk mengatasi masalah teknis seperti koneksi internet dan pembacaan barcode.



Gambar 4.5 Sintesis pemecahan masalah

*Sumber: Diolah Peneliti, 2024.*