Evaluasi Penerapan Gotransit Sebagai Salah Satu Bentuk Kemudahan Pembayaran Pada PT. Kereta Commuter Indonesia

Aena Tawarni[1], Nurmita Sari[2]
Politeknik STIA LAN Jakarta
tawarniaina2@gmail.com[1]

Abstract

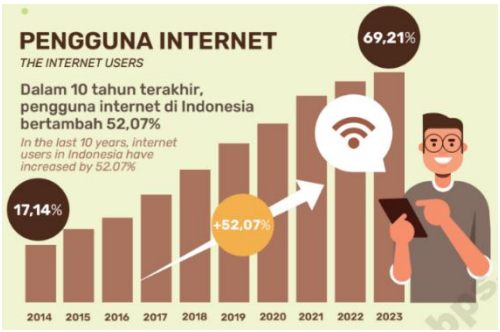
GoTransit is an innovation introduced by PT. Kereta Commuter Indonesia in collaboration with Gojek to enhance the ease of ticket payments. The implementation of innovations like GoTransit requires regular evaluations to ensure that the primary objectives of the innovation are achieved..This study aims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

Abstrak

GoTransit merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan PT. Kereta Commuter Indonesia yang berkolaborasi dengan PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemudahan pembelian tiket. Pembelian tiket yang selama ini sudah ada adalah melalui uang elektronik bank dan juga kartu multi trip (KMT) milik PT KCI. Penerapan inovasi seperti GoTransit, memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa tujuan utama inovasi tersebut tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan GoTransit sebagai salah satu bentuk kemudahan pembayaran pada PT. Kereta Commuter Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode wawancara terhadap 9 key informan yang terdiri dari bagian terkait yaitu unit penjualan PT. KCI, dan pengguna Go Transit. Metode lainnya adalah dengan observasi dan telaahan dokumen. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan GoTransit telah cukup baik sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Bank Indonesia. Hal tersebut meliputi keamanan (sistem e-ticketing sudah tersertifikasi ISO), kesetaraan akses (tersedia nya berbagai metode pembayaran), efisiensi (cukup menggunakan *smartphone*, tanpa kartu fisik dan lebih murah), serta perlindungan konsumen (dikontrol oleh Bank Indonesia dan diawasi oleh OJK). Beberapa hal tersebut akan memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna, serta menyimpulkan bahwa penerapan metode pembayaran GoTransit pada PT. Kereta Commuter Indonesia telah memenuhi prinsip-prinsip dasar yang di tentukan oleh Bank Indonesia
Kata kunci: gotransit; pembayaran digital; transportasi umum

PENDAHULUAN

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



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

Transaksi *cashless* dan *cardless* sangat melaju pesat di Indonesia. Salah satu faktor nya adalah perkembangan teknologi dan meningkatnya pengguna internet selama 10 tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam 10 tahun terakhir pengguna internet di Indonesia bertambah sebesar 52,07%. Hal ini tentu bisa menjadi suatu kombinasi dalam pemanfaatan teknologi seiring dengan kemajaun zaman.

GoTransit merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan PT. Kereta Commuter Indonesia yang berkolaborasi dengan Gojek untuk meningkatkan kemudahan pembayaran tiket. Pada 22 Juni 2022 di Jakarta, Gojek yang merupakan bagian dari ekosistem layanan *on-demand* GoTo, meluncurkan inovasi untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Gojek bekerjasama dengan PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) untuk mempermudah pembelian tiket KRL Commuter Line melalui fitur GoTransit di aplikasi Gojek.

Menurut informasi dari PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI), penggunaan transaksi tiket digital berbasis kode QR untuk KRL Commuter Line di Jabodetabek mengalami lonjakan tiga kali lipat sejak diluncurkannya kerjasama antara PT KCI dan GoTransit. Layanan GoTransit secara umum mampu memberikan kemudahan mobilitas masyarakat serta memberikan dampak terhadap sistem transportasi, dampak sosial, ekonomi dan lingkungan yang positif. Namun, ada beberapa potensi dampak negatif yang mungkin muncul dan perlu diantisipasi.

Berdasarkan data Pusat Studi Transportasi dan Logistik (PUSTRAL), (2023) integrasi sistem layanan dan akses angkutan umum yang masih dianggap kurang optimal oleh pengguna mendorong urgensi terhadap pengembangan sistem transportasi yang berkelanjutan. Implementasi konsep Mobility as a Service (MaaS), yaitu integrasi berbagai layanan transportasi dalam satu *platform* mobilitas digital, dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.. Sejauh mana efektivitas dampak layanan GoTransit terhadap keberadaan angkutan umum saat ini di Jabodetabek, merupakan hal yang menarik untuk di teliti dan menjadi landasan utama penulisan artikel ilmiah ini.

KAJIAN LITERATUR

Evaluasi

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.

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).

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. Analisis SWOT merupakan salah satu metode dalam menetapkan *positioning* yang akan menjadi dasar dalam penetapan strategi bisnis yang paling sesuai.

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 seperti salah satunya dengan menggunakan dompet digital. Menurut Diva (2020) Dompet 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.

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.

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

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 yang digunakan secara luas oleh masyarakat umum.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi serta telaahan dokumen. Adapapun kriteria sampling yang ditentukan oleh Peneliti adalah staff penjualan PT. Kereta Commuter Indonesia dan pengguna kerera commuter yang menggunakan aplikasi gojek gotransit untuk membeli tiket kereta. Jumlah yang di wawancarai sebagai key informan adalah 9 (sembilan) informan yaitu, 4 staff penjualan PT. Kereta Commuter Indonesia dan 5 pengguna kereta commuter yang menggunakan apalikasi gojek gotransit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 9 *key informan* yaitu pihak KCI yang terdiri dari pegawai yang berada pada unit terkait yaitu unit penjualan dan juga pengguna KCI yang juga merupakan konsumen pengguna Go Transit diperoleh hasil yang dituangkan dalam penjabaran lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal akan dibedakan menjadi keunggulan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) dan lingkungan eksternal dibedakan menjadi peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*).

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 penggunaan nya 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 denga GoJek menjadikan peluang bagi PT. Kereta Commuter Indonesia dalam menaikkan pendapatan perushaan.
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 *(Threath)*

1) Pengoperasian kartu elektronik yang lebih mudah sewaktu watu 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) Katu elektronik (*e-money*) dapat digunakan tana 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.*

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 menggunkana 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 Ototitas Jasa Keuangan (OJK).

PENUTUPAN

Kesimpulan

Evaluasi penerapan GoTransit jika ditinjau dari 4 (empat) aspek yaitu keamanan, kesetaraan akses, efisiensi dan perlindungan 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, antara lain:

a. Keamanan
b. Kesetaraan akses
c. Efisiensi
d. Perlindungan konsumen

Saran

Berdasarkan paparan pembahasan dan penarikan simpulan yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis merumuskan saran – saran diantaranya ialah sebagai berikut :

a. PT. Kereta Commuter Indonesia dapat melakukan evaluasi berkelanjutan serta perbaikan terhadap sistem layanan GoTransit di setiap stasiun berdasarkan hasil analisis SWOT yang di dapatkan. Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pelanggan serta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar.
b. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya untuk memperhatikan faktor-faktor pendukung lainnya dalam melakukan proses evaluasi penerapan GoTransit. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk melakukan wawancara mendalam kepada pihak yang berhubungan dengan subjek untuk mendapatkan data tambahan yang lebihh lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Sadikin, Isra Misra, M. S. H. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis by Ali Sadikin, S.E., M.Si., Isra Misra, S.E., M.Si., Muhammad Sholeh Hudin (z-lib.org)*. Penerbit K-Media.

Dr. H. Abdul Karim, SE., MM · Lis Lesmini, SH., Msi · Desy Arum Sunarta, S.H., M.E · Ade Suparman, S.SI., M.Kom · Andi Ibrahim Yunus, S.T., M.T. · Khasanah, S.Pd., M.Kom., M.Pd · Devi Marlita, S.E, M.M · Dr. Herie Saksono, M.Si. · Nunut Asniar, SE.,ME · T, M. B. (2023). *Manajemen Transportasi*. 163.

Dr. Ir. Hj. Apiaty Kamaluddin, M.Si., Dr. Patta Rapanna, S.E., M. S. (2017). *Administrasi Bisnis*.

J. David Hunger & Thomas L. Wheelen. (1996). *Manajemen Strategis*.

M. Anang Firmansyah, B. W. M. (2018). *Pengantar Manajemen*. *January 2018*, 426.

Raymond, S.E., M.Sc., Ferdinandus Sampe, S.E., M. Bus., Ph.D., Nurmansyah, S.E.Sy., Ni Luh Putu Nita Yulianti, S.E., M.M., Nitasri Murawaty Girsang,S.Pd., M.Si., Cici Subarkah, S.E., Laila Nurfitrah Lubis, S.AB., M.A.B., Hermanto, S.E., M.M., Erita, S.E., M. S. (2024). *Pengantar Administrasi Bisnis*. 196.

Widiana, M. E. (2020). *Pengantar Manajemen*.

Wiswasta, I. G. N. A., Agung, I. A. A., & Tamba, I. M. (2018). *Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model, Strategi, dan Pengembangan Usaha)*.