



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PROGRAM TRANSAKSI NON TUNAI
SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN *COMMUTER LINE* (KRL)
SELAMA MASA PANDEMI DI STASIUN BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap)

Dewi Pudatan Heraman

NPM. 173112351550221

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECTIVENESS OF NON-CASH TRANSACTION
PROGRAM AS A PAYMENT INSTRUMENT OF COMMUTER
LINES (KRL) DURING THE PANDEMIC AT BEKASI STATION***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

Dewi Pudatan Heraman

NPM. 173112351550221

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Pudatan Heraman
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351550221
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Transaksi Non Tunai
Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line*
(KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dekan FISIP

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Dewi Pudatan Heraman
NPM : 173112351550221
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat
Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa
Pandemi di Stasiun Bekasi.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang Dr. Rusman Gazali, M.Si, Ph.D TTD
Penguji I Charal: H. Schunonang TTD
Penguji II Dr. Mary Ismawati, M.Si TTD

Ditetapkan di,

Jakarta,/...../2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Pudatan Heraman
NPM : 173112351550221
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 20 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Dewi Pudatan Heraman



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dewi Pudatan Heraman
NPM : 173112351550221
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 10 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si

ABSTRAK

Nama : Dewi Pudatan Heraman
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi serta dokumentasi dilihat dari Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi, sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada PT. Kereta Commuter Indonesia dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi. masih dikatakan cukup efektif. Program ini ditujukan kepada para pengguna KRL khususnya pengguna KRL di Stasiun Bekasi, program ini cukup efektif untuk mengurangi kontak fisik masyarakat pengguna KRL selama masa pandemi dengan mengganti pembayaran yang semula ada non tunai dan tunai menjadi hanya pembayaran tunai. Di Stasiun Bekasi, program non tunai sebagai alat pembayaran KRL ini sudah diterapkan 100% sehingga tidak terjadi hambatan dalam penerapannya.

Kata Kunci: Efektivitas, Program, Transaksi Non Tunai, *Commuter Line*, Stasiun Bekasi.

ABSTRACT

Name : Dewi Pudatan Heraman
Major : Public Administration
Thesis Title : The Effectiveness of Non-Cash Transaction Program as a Payment Instrument of Commuter Line (KRL) During the Pandemic at Bekasi Station..

This research aims to determine The Effectiveness of Non-Cash Transaction Program as a Payment Instrument of Commuter Line (KRL) During the Pandemic at Bekasi Station. The method used in this research is descriptive qualitative with interviews, observations and documentation seen from the Accuracy of Program Targets, Program Socialization, Program Objectives, Program Monitoring. Sources of data used are primary data obtained directly from informants and observations, while secondary data sourced from existing data PT. Kereta Commuter Indonesia and documents related to the problem to be investigated. The results showed that the Effectiveness of the Non-Cash Transaction Program as a Commuter Line (KRL) Payment Instrument During the Pandemic at Bekasi Station is quite effective. This program is aimed at KRL users, especially KRL users at Bekasi Station, this program is quite effective in reducing physical contact of KRL users during the pandemic by replacing payments that were originally non-cash and cash to cash only. At Bekasi Station, the non-cash program as an instrument of payment for KRL has been implemented 100%, so that there are no obstacles in the implementation.

Keywords: *Effectiveness, Program, Non-Cash Transactions, Commuter Line, Bekasi Station.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran *Commuter Line* (KRL) Selama Masa Pandemi di Stasiun Bekasi.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional serta Dosen Pembimbing Akademik Peneliti.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

5. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.Ap, selaku Sekretaris Program Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Administrasi Publik. Terimakasih telah banyak membantu peneliti dalam hal pembuatan skripsi melalui informasi.
8. Aberar Guridno, M.Ap, selaku Dosen Administrasi Publik yang banyak membantu peneliti dan memberikan masukan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini dan Seluruh Dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terimakasih atas semua ilmu serta pengalaman yang diberikan kepada peneliti selama 4 tahun peneliti menimba ilmu di Universitas Nasional ini.
9. Staff Hubungan Masyarakat (HUMAS) PT. Kereta Commuter Indonesia dan Supervisor Senior Stasiun Bekasi, yang sudah meluangkan waktunya memberikan informasi kepada peneliti dengan ramah dan baik.
10. Christian Aprianus, selaku admin dari akun twitter @jalurbekasi yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan juga

membantu peneliti dalam proses mendapatkan informasi untuk skripsi ini.

11. Keluarga besar yang sudah banyak membantu secara moral dan materil peneliti baik semenjak kuliah sampai dengan skripsi ini dibuat.

12. Tema-teman SMA, Tiffania, Nabila, Novena, dan Anis yang sudah membantu peneliti dalam hal moral dan materil selama penyusunan skripsi.

13. Teman-teman Kuliah, Refina Mutiara, Shella Pertiwi, Febria Suci, Karina Febrianty, Tofan Nur Alam, Intan Fahira, Mega Rahma yang sudah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan selama masa kuliah dan penyusunan skripsi. Semoga kita selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.

14. Teman-teman “Bandara Geng” Prodi Ilmu Komunikasi 2018, karena sudah menemani tahun terakhir perkuliahan peneliti, semoga kalian semua dapat lulus secepatnya.

15. Teman-teman virtual, Kak Gaby, Caca, Kak Pira, Asya, Wanda, Reya, Nashta, Sapira, Muti, Aqis, Rani, Bibin, Kak Jeni, Kak Julia, Kak Audi, Kak Dhea, Sasa, Nathania, Oca, Raniya, Mayang, dll yang sudah memberikan hiburan dan warna kepada penulis, serta menjadi sandaran penulis selama masa penulisan skripsi ini. Semoga kita semua dapat bertemu dan mendapatkan kesuksesan.

16. Kepada Kak Ical, Raka, Ares, Igi, Juna, Juyi, Mbitious, Pentagon dan Going Seventeen yang sudah memberikan warna dan semangat secara tidak langsung kepada peneliti selama masa penyusunan skripsi ini.

17. Dan semua pihak yang terlibat namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.



Bekasi, 29 Juli 2022

Peneliti,

Dewi Pudatan Heraman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR DOKUMENTASI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Konsep dan Teori.....	18
2.2.1 Teori Kebijakan Publik	19
2.2.2 Pelaksanaan Kebijakan Publik.....	22
2.2.3 Konsep Efektivitas Program	22
2.2.4 Pendekatan Efektivitas	26
2.2.5 Aspek-Aspek Yang Memengaruhi Efektivitas	28
2.2.6 Pengukuran Efektivitas	29
2.2.8 Konsep Transportasi Publik	33
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Penentuan Informan Penelitian.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Sumber Data	42
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.4.2 Teknik Analisis Data	45
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN49

4.1 Sejarah Dan Gambaran Umum PT. Kereta Commuter Indonesia.....49

4.1.1 Visi, Misi, Dan Maksud Tujuan PT. Kereta Commuter Indonesia52

4.1.1.1 Visi PT. Kereta Commuter Indonesia52

4.1.1.2 Misi PT. Kereta Commuter Indonesia52

4.1.1.3 Maksud dan Tujuan PT. Kereta Commuter Indonesia52

4.1.1.4 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia52

4.1.2 Tugas Dan Fungsi PT. Kereta Commuter Indonesia55

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia56

4.1.4 Layanan Dan Fasilitas PT. Kereta Commuter Indonesia.....57

4.1.4.1 Layanan PT. Kereta Commuter Indonesia57

4.1.4.2 Fasilitas PT. Kereta Commuter Indonesia63

4.2 Hasil Penelitian.....66

4.2.1 Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran
Commuter Line (KRL) Selama Masa Pandemi Di Stasiun Bekasi66

4.2.1.1 Ketepatan Sasaran Program67

4.2.1.2 Sosialisasi Program69

4.2.1.3 Tujuan Pogram73

4.2.1.4 Pemantauan Program75

4.2.2 Hambatan Dalam Penerapan Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran Commuter Line (KRL) Selama Masa Pandemi Di Stasiun Bekasi	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.3.1 Efektivitas Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran <i>Commuter Line</i> (KRL) Selama Masa Pandemi Di Stasiun Bekasi	80
4.3.1.1 Ketepatan Sasaran Program	80
4.3.1.2 Sosialisasi Program	82
4.3.1.3 Tujuan Program	84
4.3.1.4 Pemantauan Program	86
4.3.2 Hambatan Dalam Penerapan Program Transaksi Non Tunai Sebagai Alat Pembayaran Commuter Line (KRL) Selama Masa Pandemi Di Stasiun Bekasi	88
4.3 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98
DOKUMENTASI	112

DAFTAR RIWAYAT HIDUP116



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Penumpang KRL Harian Stasiun Bekasi 2021	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Informan Penelitian	40
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Penumpang KRL	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Commuter Indonesia.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia	56
Gambar 4.3 Peta Rute KRL Jabodetabek	59
Gambar 4.4 Penumpang Sebagai Sasaran Program Transaksi Non Tunai di Loket Stasiun Bekasi	82
Gambar 4.5 Salah Satu Pemberitahuan Sosialisasi Penggunaan Transaksi Non Tunai di Loket Stasiun	84
Gambar 4.6 Tujuan Penggunaan Transaksi Non Tunai Oleh PT. KCI	86



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pedoman Wawancara	98
Transkrip Wawancara I	100
Transkrip Wawancara II	103
Transkrip Wawancara III	106
Transkrip Wawancara IV	109



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Penumpang Harian KRL	112
Foto Bersama Informan Penumpang Musiman KRL	112
Foto Bersama Informan Staff Humas PT. Kereta Commuter Indonesia	113
Foto Bersama Informan Senior Supervisor Stasiun Bekasi	114
Foto Surat Izin Penelitian Kepada PT. Kereta Commuter Indonesia	115

