

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan kegiatan perpindahan barang atau muatan dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi memiliki dua unsur yang penting, yaitu pemindahan pergerakan secara fisik dan mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lainnya. Suatu transportasi dikatakan baik apabila selama waktu perjalanannya cukup, tidak mengalami kecelakaan, serta pelayanannya yang memuaskan.

Transportasi umum atau transportasi publik merupakan layanan angkutan penumpang yang disediakan oleh pemerintah yang dapat digunakan oleh masyarakat secara umum. Transportasi umum atau publik biasanya dikelola pemerintah sesuai dengan jadwal dan dioperasikan pada rute yang ditetapkan dengan biaya yang cukup murah. Transportasi umum di Indonesia terbagi dalam beberapa kategori, diantaranya transportasi umum darat, laut serta udara. Transportasi darat merupakan transportasi dengan skala yang jauh lebih besar daripada transportasi umum laut dan udara di Indonesia.

Transportasi umum atau transportasi publik memiliki beberapa keunggulan diantaranya dapat membantu mengurangi kemacetan, polusi, serta membantu menghemat energi. Selain itu layanan transportasi publik juga dapat membantu masyarakat meminimalkan pengeluaran untuk berpindah kota atau provinsi dengan waktu yang relatif lebih cepat.

Transportasi publik darat di Indonesia terdiri dari kereta, bis, dan angkot/mikrolet yang dari segi pelayanan sudah mengalami kemajuan dari hari ke hari.

Salah satu transportasi umum darat yang sampai saat ini masih menjadi pilihan masyarakat adalah Kereta Api. Kereta Api merupakan transportasi publik yang dapat mengantarkan masyarakat antar kota dan antar provinsi dari skala kecil sampai sedang. Kereta Api menjadi pilihan terbaik masyarakat karena memiliki jalur sendiri serta waktu tempuh yang cukup cepat dibandingkan dengan transportasi pribadi.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan umum atau publik khususnya pengguna jasa Kereta, maka ditetapkan pelayanan minimum melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yaitu ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan jasa Kereta Api dalam memberikan layanan kepada para pengguna jasa yang merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana dan sarana Perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dan sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan, terukur.

Salah satu inovasi PT. Kereta Api Indonesia dengan Pemerintah dalam meningkatkan pelayanannya dalam transportasi publik adalah dengan

mengeluarkan layanan Kereta Listrik atau *Commuter Line* yang mampu mengantarkan masyarakat dari satu kota ke kota lain dengan skala yang lebih kecil dari Kereta Api dengan biaya yang juga lebih murah dari Kereta Api. Serta kereta yang digunakan pun berbasis listrik yang tentunya memiliki teknologi yang jauh lebih baik dari Kereta Api.

Commuter Line merupakan teknologi terbaru dari Kereta Rel Listrik yang ada sebelumnya, *Commuter Line* yang beroperasi saat ini sudah lebih baik karena rangkaian kereta yang digunakan juga sudah diperbaharui, *Commuter Line* atau yang kedepannya sering disebut dengan KRL telah menjadi salah satu transportasi umum yang sangat diandalkan oleh warga Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia atau PT. KCI yang merupakan salah satu anak perusahaan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan bertugas untuk mengelola Kereta *Commuter Line*. PT. Kereta Commuter Indonesia menyediakan layanan jasa untuk mengurangi masalah angkutan jalan raya bagi masyarakat guna memberikan alternatif transportasi umum bagi masyarakat Indonesia.

Tugas pokok PT. Kereta Commuter Indonesia ini adalah melayani jasa angkutan kereta api komuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik (KRL) di wilayah Jabodetabek, serta bidang usaha non-angkutan penumpang. *Commuter Line* Indonesia terus meningkatkan pelayanannya, diantaranya dengan proyek modernisasi yang saat ini sudah mulai dilaksanakan seperti renovasi, penataan ulang, sterilisasi sarana dan prasarana termasuk jalur kereta serta stasiun kereta yang dilakukan bersama PT. Kereta Api Indonesia

dan Pemerintah. Mobilitas dengan menggunakan *Commuter Line* dapat membantu mengurangi kemacetan dan kepadatan kendaraan pribadi yang datang dari wilayah luar Jakarta. *Commuter Line* juga memberikan kenyamanan bagi para penyandang disabilitas berkat adanya fasilitas Ruang Pelayanan Disabilitas yang tersedia di Stasiun Juanda sebagai stasiun pusat kegiatan PT. Kereta Commuter Indonesia.

Commuter Line biasanya digunakan oleh masyarakat untuk berpergian dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan waktu tempuh yang relatif singkat serta tarif yang sangat murah sekitar Rp3.000-10.000. Tapi, kebanyakan pengguna KRL secara rutin setiap harinya adalah para pekerja. Berdasarkan data PT. Kereta Commuter Indonesia, sepanjang tahun 2021 PT. Kereta Commuter Indonesia mencatat telah melayani pengguna KCL Jabodetabek sebanyak 123.125.911 pengguna, dengan rata-rata 337.331 pengguna tiap harinya.

Pada dasarnya, komuter didefinisikan seseorang yang bepergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari, biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerjanya dan tidak mampu membayar rumah atau biaya penggunaan kendaraan pribadi. Maka dari itu, mereka menggunakan transportasi publik yaitu kereta listrik atau *Commuter Line* atau nama lainnya KRL. KRL menjadi pilihan para komuter karena dengan jalurnya yang luas dan terbentang mampu mengantarkan komuter bekerja atau berpergian dari satu kota ke kota lain dengan skala kecil.

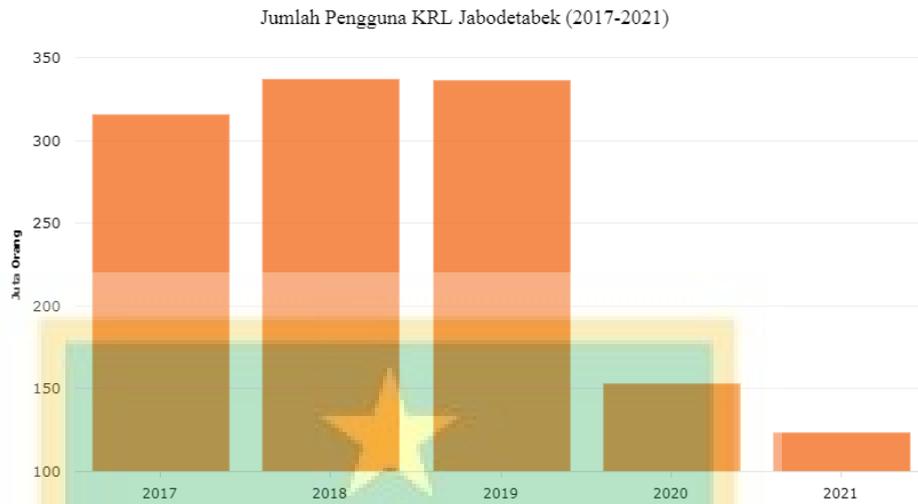
Tahun 2021 bertepatan dengan puncak pandemi Covid-19 gelombang kedua, pengguna KRL Jabodetabek tertinggi terjadi pada bulan April 2021 dimana penumpang KRL mencapai 12,4 juta penumpang dan jumlah penumpang terendah terjadi pada Bulan Juli yang saat itu bertepatan dengan pemberlakuan PPKM level 4 oleh Pemerintah di wilayah Jawa dan Bali, sehingga pengguna KRL harus menunjukkan syarat-syarat untuk naik KRL seperti Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) atau surat-surat keterangan lainnya, sehingga KRL Jabodetabek hanya melayani pengguna KRL sebanyak 5.048.440 orang, atau rata-rata sebanyak 162.853 pengguna per harinya. Dan untuk daerah Bekasi sendiri mencapai 25.000-30.000 pengguna setiap harinya.¹

Pada masa pandemi Covid-19 memang sangat berdampak pada mobilitas transportasi publik, banyaknya para pengguna KRL yang tetap dirumah dan melakukan pekerjaan lewat rumah membuat penurunan yang signifikan pada jumlah pengguna KRL per-harinya. Sementara itu, PT. Kereta Commuter Indonesia mencatat sepanjang tahun 2021 jumlah pengguna KRL Jabodetabek tertinggi terjadi pada Bulan Desember yaitu sebanyak 13.749.618 pengguna atau 443.536 pengguna perharinya. Dimana tanggal 20 Desember 2021 merupakan hari dengan pengguna terbanyak sepanjang tahun yaitu sebanyak 506.630 pengguna.²

¹ <https://www.krl.co.id/kai-commuter-layani-124-juta-lebih-pengguna-selama-2021/> diakses 30 Maret 2022

² *Ibid.*

Gambar 1.1
Grafik Data Penumpang KRL



Sumber data: PT. Kereta Commuter Indonesia. 2022.

Tabel 1.1
Tabel Data Penumpang KRL Harian Stasiun Bekasi 2021

Bulan / Month	Penumpang (Orang)/Passanger (person)
Januari / January	53154
Pebruari / February	50953
Maret / March	59405
April / April	58467
Mei / May	59016
Juni / June	57506
Juli / July	60750
Agustus / August	43610
September / September	48188
Oktober / October	47917
November / November	50712
Desember / December	43358
Jumlah / Total	633036

Sumber data: Badan Pusat Statistik Bekasi. 2022.

Selama masa pandemi Covid-19, pengoperasian dan penggunaan transportasi umum diatur oleh pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease (Covid-19)*, dimana dalam pasal 5 ayat 3 disebutkan bahwa seluruh operator transportasi umum diwajibkan menjual tiket secara daring dan menjamin penerapan jaga jarak fisik³.

Perkembangan pembayaran non tunai untuk transportasi publik sejatinya sudah dilakukan dari tahun ke tahun dan mengalami peningkatan selama masa pandemi ini. Selain didukung oleh kemajuan teknologi dan adanya perubahan pola hidup masyarakat dan berkembangnya inovasi menambah macam transaksi non tunai.

Saat masa pandemi, kepraktisan dalam menggunakan transportasi publik merupakan hal yang sangat penting guna meminimalisir terjadinya kontak fisik antar pengguna maupun petugas. Teknologi yang dapat digunakan untuk pembayaran transportasi publik saat ini juga sudah bertambah banyak, misalnya adanya Kartu Elektronik Bank atau *e-money* yang dapat memudahkan dan mendukung kebutuhan aktivitas manusia dalam banyak hal, selain dapat digunakan untuk pembayaran transportasi publik, *e-money* dapat juga digunakan untuk berbelanja, membayar tol, dan lain-lain. Berbeda dengan kartu ATM, kartu debit, dan atau kartu kredit yang terhubung langsung ke rekening pengguna. Transaksi melalui *e-money* tidak terhubung

³ https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2020/PM_18_TAHUN_2020.pdf diakses 30 Maret 2020

dengan rekening pengguna melainkan memiliki kantong sendiri yang dapat diisi ulang dengan cara *top-up*.

Berdasarkan Peraturan Menteri yang telah disebut sebelumnya dan juga perkembangan pembayaran non tunai di Indonesia tersebut, maka teretuslah program mengenai transaksi non tunai oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. Sebelumnya PT. Kereta Commuter Indonesia memang sudah menerbitkan satu kartu elektronik yang berbasis non tunai khusus para pengguna KRL yang bernama Kartu *Multi Trip* atau disingkat dengan KMT. Perubahan pembayaran dari tunai ke non tunai yang dilaksanakan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia ini sudah diterapkan di beberapa stasiun Jabodetabek dimulai dengan meniadakan Tiket Harian Berjamin (THB) dan menggantinya dengan Kartu *Multi Trip* (KMT), Kartu Elektronik Bank (*E-money*) atau pembayaran lainnya yang bersifat non tunai.

Sebelum masa pandemi melanda, memang alat pembayaran KRL dibagi menjadi 3, yaitu menggunakan THB, KMT, serta uang elektronik dari bank lainnya. Perbedaan THB dengan KMT adalah, THB bukanlah transaksi non-tunai karena pengguna KRL harus membeli tiket di loket stasiun sebelum menaiki KRL dengan harga Rp13.000-Rp15.000, dimana Rp3.000-Rp5.000 adalah harga operasional KRL dan Rp10.000 adalah jaminan tiket tersebut ketika dikembalikan ke loket pembayaran di stasiun. Sedangkan KMT merupakan sejenis uang elektronik yang dikeluarkan khusus untuk pengguna KRL, dimana pengguna bisa menyimpan nominal uang hingga lebih dari Rp100.000 di kartu tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai alat pembayaran KRL.

Keuntungan dari adanya KMT adalah pengguna KRL tidak perlu datang ke loket di stasiun setiap kali ingin menaiki KRL, pengguna KRL hanya perlu pergi ke loket hanya saat mereka membutuhkan untuk mengisi ulang saldo KMT tersebut.

Dari 80 stasiun KRL Jabodetabek, 19 stasiun diantaranya sudah menerapkan program pembayaran non tunai untuk KRL ini dengan meniadakan THB sebagai alat pembayaran untuk pengguna KRL dan salah satu stasiun yang menerapkan adalah Stasiun Bekasi.

Stasiun Bekasi adalah stasiun yang berada di lintas Jawa, maka dari itu Stasiun Bekasi menjadi salah satu stasiun tersibuk di Jabodetabek karena melayani Kereta Api jarak jauh dan juga Kereta *Commuter Line* atau KRL. Selain menjadi stasiun tersibuk, Stasiun Bekasi merupakan salah satu stasiun KRL terbesar di Jabodetabek, dengan volume penumpang harian KRL yang mencapai puluhan ribu membuat Stasiun Bekasi menjadi stasiun yang mendapat perhatian lebih oleh PT. Kereta Commuter Indonesia. Dan pada tahun 2017, jalur KRL dari Stasiun Bekasi diperpanjang hingga Bekasi Timur, Tambun dan Cikarang. Pengguna KRL dari Stasiun Bekasi kebanyakan adalah para pekerja kantor harian yang kantornya berlokasi di Jakarta, Depok, Bogor, maupun Tangerang.

Bagi para pekerja, KRL merupakan transportasi publik terbaik, apalagi saat ini armada KRL yang disediakan PT. Kereta Commuter Indonesia di Bekasi sudah cukup banyak. Namun, pada saat *weekend* Stasiun Bekasi juga masih dipadati oleh pengguna musiman KRL, yaitu pengguna KRL yang

hanya menggunakan KRL pada saat-saat tertentu untuk berpergian ke satu tempat dan tidak rutin.

Harga KMT yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia di seluruh stasiun dan Stasiun Bekasi adalah Rp30.000, dengan harga kartu Rp20.000 dan saldo sebesar Rp10.000. Dengan adanya program yang mengharuskan pengguna KRL melakukan pembayaran dengan non tunai atau KMT ini, PT. Kereta Commuter Indonesia memberikan alternatif kemudahan seperti tidak perlu mengantri lagi di loket stasiun untuk membeli THB berulang-ulang jika ingin berpindah dari satu stasiun ke stasiun lainnya, sementara itu keuntungan lainnya dari KMT yaitu dapat digunakan lagi berulang kali dengan hanya mengisi ulang saldo ke loket di Stasiun Bekasi atau mesin pembayaran elektronik. Karena mayoritas pengguna KRL di Stasiun Bekasi adalah pekerja, maka banyak dari mereka yang sudah menggunakan transaksi non tunai sejak awal menggunakan KRL, seperti KMT atau uang elektronik dari bank lainnya.

Pertumbuhan transaksi non tunai sebagai pembayaran KRL terjadi sangat pesat selama masa pandemi Covid-19 ini, PT Kereta Commuter Indonesia mencatat penggunaan berbagai uang elektronik (Kartu *Multi Trip*, Kartu Elektronik Bank, serta aplikasi) untuk menggunakan KRL juga semakin meningkat. Tahun 2020 jumlah transaksi non tunai atau dengan menggunakan uang elektronik mencapai 73,3%, dan tahun 2021 meningkat ke angka 78,9%.⁴

⁴ <https://www.krl.co.id/tingkatkan-transaksi-non-tunai-di-masa-pandemi/> diakses 30 Maret 2022.

Berdasarkan uraian mengenai program transaksi non tunai yang dicetuskan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia selama masa pandemi dapat diketahui cukup berdampak kepada beberapa pengguna KRL. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang dipaparkan dan fenomena yang terjadi, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL dengan mengambil judul penelitian, **“EFEKTIVITAS PROGRAM TRANSAKSI NON TUNAI SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN *COMMUTER LINE* (KRL) SELAMA MASA PANDEMI DI STASIUN BEKASI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ambil adalah :

1. Bagaimana efektivitas program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran *commuter line* (KRL) selama masa pandemi di Stasiun Bekasi?
2. Apakah ada hambatan dalam penerapan program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran *commuter line* (KRL) selama masa pandemi di Stasiun Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana hasil dari program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran *commuter line* (KRL) selama masa pandemi di Stasiun Bekasi.
2. Mengetahui apakah ada hambatan dalam penerapan program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran *commuter line* (KRL) selama masa pandemi di Stasiun Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

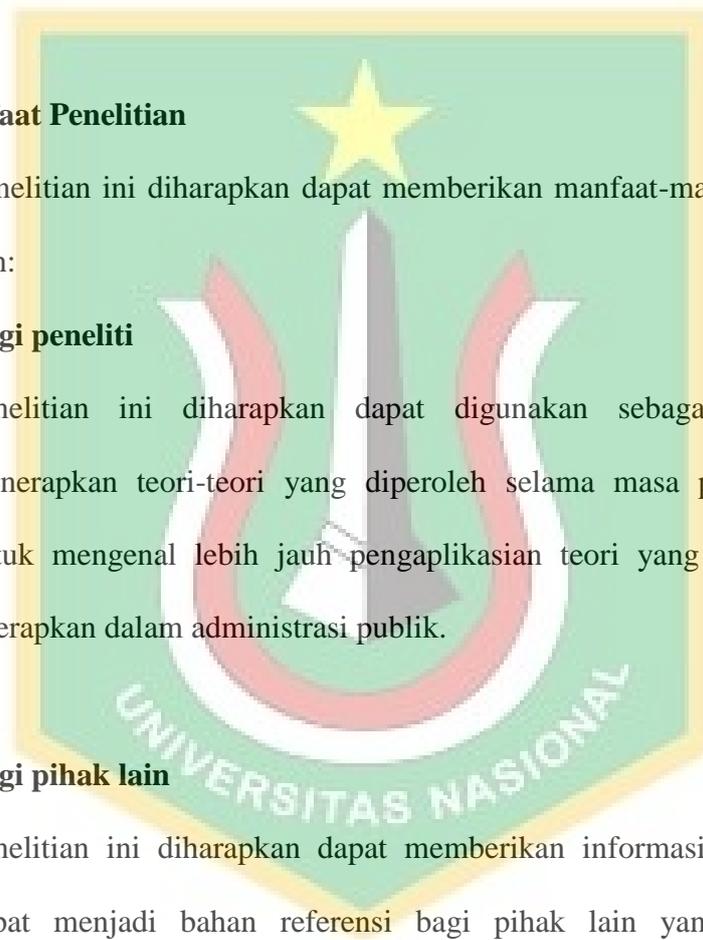
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat, antara lain adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan serta untuk mengenal lebih jauh pengaplikasian teori yang diperoleh untuk diterapkan dalam administrasi publik.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak lain yang membutuhkan penelitian mengenai program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran *Commuter Line* (KRL) agar bisa dikaji lebih luas.



1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka penulisannya akan dibagi dalam lima (5) bab yang sistematis berikut:

BAB II PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian dan selanjutnya disusun rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai penelitian terdahulu, deskripsi teori serta konsep yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan metode penelitian yang menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan analisis mendalam terhadap permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian dan temuan yang menjadi hasil dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini peneliti menguraikan kesimpulan dan saran. Dengan kata lain, kesimpulan bukan berisi rangkuman dari bab-bab dalam skripsi tersebut. Bagian akhir secara berurutan terdiri dari:

1. Daftar Pustaka;
2. Lampiran-lampiran;
3. Dokumentasi;
4. Biodata Penulis.

