

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Amrizal, Dedi, Ahmad Hidayah Dalimunthe, Yusriati. 2018. *Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

Anggara, Dr. Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Penerbit Pustaka Setia:Bandung.

Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Dwiatmoko, Dr. Ir. Hermanto, MStr, IPU, ASEAN Eng, ACPE, Nabila. ST, MT, Dr. Ir Sri Wiwoho Mudjarnako, ST, MT, IPM, Dr. Ikhsan Setiawan, ST, MT. 2020. *Peran Angkutan Kereta Api Komuter Dalam Meningkatkan Perekonomian Di Wilayah Gerbang Kertasusila*. Surabaya:Scopindo Media Pustaka.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Jurnal :

Tamin, O.Z. 1997. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, dalam Jurnal Teknik Sipil : Institut Teknologi Bandung.

Ramdhani, Abdullah. 2017. Muhammad Ali Ramdhani. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. Dari Jurnal Publik Vol. 11, No. 01: 1-12.

Waruwu, Henrikus. Beby Masitho. 2016. *Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. Dari Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (1):43-51.

Saidah, Deslida. 2017. *Kualitas Pelayanan Commuter Line*. Dari Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik Vol. 04 No. 01, Hal 51-57.

Makmun, Ishardinata Trimulya Kusuma Wijaya. 2020. *Penerapan Sistem Pembayaran Electronic Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Rangkasbitung*. Dari Public Administration Journal Vol. 4 No. 1. Hal 16-27.

Website Interenet:

<https://www.krl.co.id/tingkatkan-transaksi-non-tunai-di-masa-pandemi-kai-commuter-ajak-lebih-banyak-pengguna-krl-beralih-ke-uang-elektronik-melalui-promo-kmt-rp-10-000-dengan-menukarkan-thb-yang-masih-berlaku/>
diakses 30 Maret 2022.

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190710/98/1122501/apa-kata-penumpang-krl-soal-penghapusan-thb-yang-awam-bisa-kerepotan> diakses 30 Maret 2022.

<https://www.krl.co.id/tentang-kami/> diakses 15 Juli 2022.

https://www.krl.co.id/#_m_layanan diakses 15 Juli 2022.

Undang Undang:

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19).



LAMPIRAN

A. Daftar Pedoman Wawancara

No	Narasumber	INDIKATOR			
		Ketepatan Sasaran Program	Sosialisasi Program	Tujuan Program	Pemnatauan Program
1.	Staff HUMAS PT. Kereta Commuter Indonesia	1. Siapa saja sasaran program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL?	1. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan untuk porgram ini?	1. Apa tujuan program ini?	1. Bagaimana perkembangan program ini?
		2. Apakah program ini sudah tepat sasaran?	2. Kapan saja sosialisasinya dilakukan?	2. Atas dasar apa program ini dicetuskan?	2. Apa saja permasalahan saat program ini dicetuskan?
2.	Senior Supervisor Stasiun Bekasi		3. Apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup?	3. Apakah saat ini tujuannya sudah tercapai?	3. Upaya apa saja yang dilakukan jika pengguna KRL masih ada yang belum tau?
					4. Apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL?
3.		1. Siapa saja sasaran program	1. Apa saja sosialisasi yang dilakukan	1. Apa tujuan program ini?	1. Bagaimana perkembangan program ini?

	Penumpang Harian KRL	transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL?	pihak stasiun maupun PT. KCI mengenai program ini?		Apakah menyulitkan atau memudahkan?
		2. Apakah program ini sudah tepat sasaran?	2. Apakah program ini sudah disosialisasikan dengan baik kepada para pengguna KRL?		2. Apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL?
4.	Penumpang Musiman KRL	3. Apakah penumpang sebagai sasaran utama program ini merasa terbantu?			



B. Transkrip Wawancara I

Informan	Penumpang Musiman KRL
Penelitian	Hajkhadia Gunawan
Hari/ Tanggal	Selasa, 19 Juli 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Menurut anda sebagai penumpang, apa saja tujuan dicetuskannya program transaksi non tunai bagi para pengguna KRL ini?

B: Menurut saya, program ini dibuat tuh biar gak antri, gak ada kontak sama manusia juga dan sama petugas stasiun. Terus bikin waktu lebih efektif dibanding make THB. Kalau kita make KMT, kita bisa isi Rp 20.000 misal dan itu bisa digunakan berkali-kali, kalau THB kan Cuma Rp 3.000 terus harus isi dan tuker setiap abis jalan.

A: Menurut anda sebagai penumpang, siapa saja sasaran dari program ini?

B: Sasarannya ya semuanya, semua pengguna KRL. Apalagi yang sering naik KRL, terutama orang-orang yang kerja. Karena orang Bekasi, Tambun, Cikarang tuh banyak banget yang kerja di Jakarta.

A: Menurut anda sebagai penumpang, apakah penumpang sebagai sasaran utama program ini merasa terbantu?

B: Kalau dari awal pengguna KMT mungkin tidak akan merasa perbedaannya atas adanya program ini ya, tapi kalau pengguna THB ya itu kebantu karena gak perlu antri-antri lagi karena yang pakai THB kayak misal kalau pengguna

THB kelewatan turun di stasiun lain, mau gak mau dia harus beli tiket lagi agar bisa keluar dari stasiun itu, sedangkan kalau make KMT gak perlu takut kaya gitu lagi.

A: Menurut anda sebagai penumpang, apakah program ini sudah tepat sasaran?

B: Sudah, karena aku juga udah banyak lihat bahkan hampir semua penumpang KRL di Stasiun Bekasi pakai KMT atau non tunai.

A: Menurut anda sebagai penumpang, apakah program ini sudah disosialisasikan dengan baik kepada para pengguna KRL?

B: Menurut aku belum sih ya, tapi karena aku pernah liat beritanya di media sosial jadi aku sudah tau duluan. Tapi mungkin buat penumpang musiman lainnya kaya ibu-ibu dan beberapa pengguna kereta jark jau yang mau nyambung naik KRL itu bisa aja masih bingung.

A: Menurut anda sebagai penumpang, bagaimana perkembangan program ini? Apakah menyulitkan atau memudahkan pengguna KRL?

B: Menurut aku sih perkembangannya sudah cukup baik, tapi kalau buat kesulitan atau tidaknya itu balik lagi ke masing-masing pengguna KRL, kalau memang dia pengguna KRL harian maka akan terbantu tapi kalau orang yang jaang menggunakan KRL dan hanya 1-2x mungkin awalnya akan merasa sulit. Tapi dengan membeli KMT juga bisa menjadi penolong kalau

selanjutnya ingin menggunakan KMT lagi tidak perlu mengantri di loket stasiun lagi.

A: Menurut anda sebagai penumpang, Apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL?

B: Menurut aku sih sudah efektif, karena kan pengguna KRL terutama pekerja sudah banyak yang beralih ke pembayaran digital dan pakai kartu elektronik, walaupun memang butuh perbaikan sosialisasinya masih kurang apalagi buat orang-orang yang jarang banget naik kereta.



C. Transkrip Wawancara II

Informan Penelitian	Penumpang Harian KRL
	Christian Aprianus (Admin twitter komunitas pengguna KRL Jalur Bekasi @jalurbekasi)
Hari/ Tanggal	Selasa 19, Juli 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Menurut anda sebagai penumpang, apa saja tujuan dicetuskannya program transaksi non tunai bagi para pengguna KRL ini?

B: Setau saya, program ini kan memang dari pemerintah pusat untuk menghilangkan sistem *cash*, dan KCI ini sebagai anak dari perusahaan BUMN mengikuti peraturan yang ditetapkan pemerintah.

A: Menurut anda sebagai penumpang, siapa saja sasaran dari program ini?

B: Yang jelas penglaju ya. Penglaju disini maksudnya itu pengguna KRL sehari-hari atau penumpang KRL.

A: Menurut anda sebagai penumpang, apakah penumpang sebagai sasaran utama program ini merasa terbantu?

B: Terbantu

A: Menurut anda sebagai penumpang, apakah program ini sudah tepat sasaran?

B: Sudah, Banyak juga para pengguna KRL harian yang terlihat sudah banyak yang menyiapkan KMT atau *E-money* mereka dari rumah sebelumnya dan lebih memilih menggunakan diantara kedua kartu elektronik tersebut.

A: Menurut anda sebagai penumpang, Apakah program ini sudah disosialisasikan dengan baik kepada para pengguna KRL?

B: Yang saya tau, waktu itu Stasiun Bekasi melakukan sosialisasi tapi hanya bertahap dan tidak begitu masif menyebar di Stasiun KRL Jabodetabek.

A: Menurut anda sebagai penumpang, apa saja sosialisasi yang dilakukan pihak stasiun maupun PT. KCI mengenai program ini?

B: Selama ini yang saya liat sosialisasinya tuh dilakukan di sosial media KCI sendiri, terus di Stasiun Bekasi juga pakai spanduk atau poster di dekat Locket Stasiun Bekasi. Soalnya sebagai komunitas pengguna KRL jalur Bekasi yang resmi, komunitas nih belum pernah dipanggil untuk membahas program seperti ini, jadi sosialisasinya juga belum merata.

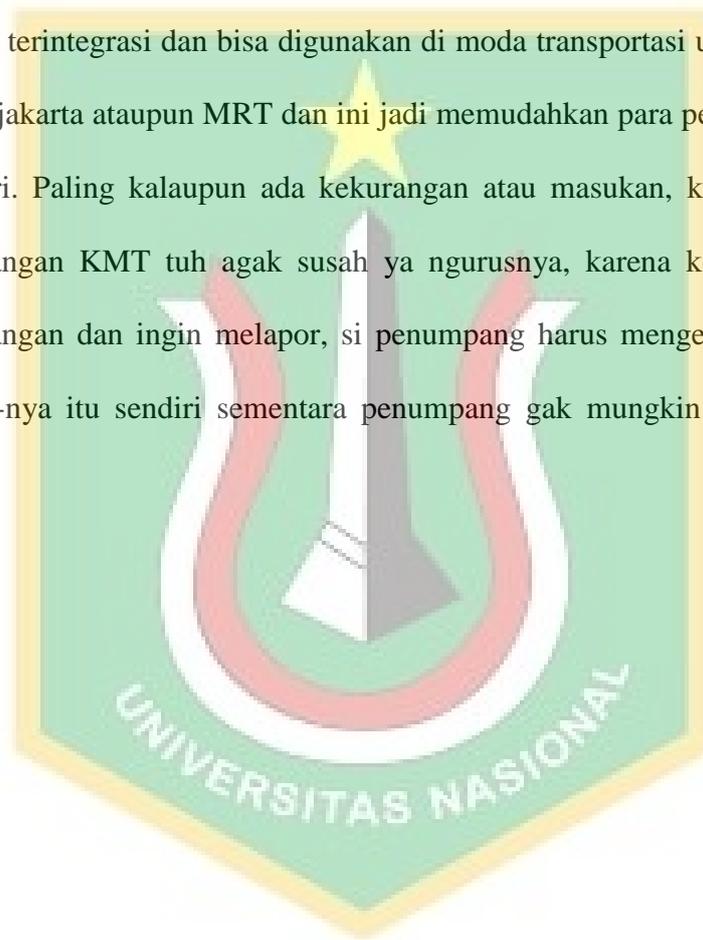
A: Menurut anda sebagai penumpang, bagaimana perkembangan program ini? Apakah menyulitkan atau memudahkan pengguna KRL?

B: Menurut saya sih perkembangannya sudah cukup baik, karena Stasiun Bekasi ini hampir 100% sudah menggunakan transaksi non tunai jadi memang memudahkan penumpang karena sudah mulai terbiasa walaupun pada awalnya program menyulitkan karena namanya juga perubahan tapi

kalau sekarang penumpang Stasiun Bekasi rata-rata sudah terbiasa menggunakan KMT atau Kartu elektronik bank lainnya.

A: Menurut anda sebagai penumpang, Apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL?

B: Menurut saya sih bisa dibilang sudah efektif ya, karena KMT ini juga sudah terintegrasi dan bisa digunakan di moda transportasi umum lain seperti Transjakarta ataupun MRT dan ini jadi memudahkan para pengguna KMT itu sendiri. Paling kalau ada kekurangan atau masukan, ketika penumpang kehilangan KMT tuh agak susah ya ngurusnya, karena ketika penumpang kehilangan dan ingin melapor, si penumpang harus mengetahui nomor dari KMT-nya itu sendiri sementara penumpang gak mungkin hapal itu semua kan.



D. Transkrip Wawancara III

Informan Penelitian	Staff HUMAS PT. Kereta Commuter Indonesia
	1. Bapak Abung Fayshal
	2. Bapak Fathan Mubien
	3. Bapak Hafidz Saputra
Hari/ Tanggal	Selasa, 26 Juli 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Menurut bapak, siapa saja sasaran program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL?

B: seluruh pengguna KRL Jabodetabek. Baik itu pengguna musiman maupun pengguna harian, pekerja maupun pedagang.

A: Menurut bapak, apakah program ini sudah tepat sasaran?

B: Sesuai yang diharapkan, sudah cukup tepat.

A: Menurut bapak, bagaimana sosialisasi yang dilakukan untuk program ini?

B: Mengenai sosialisasi program memang masih dalam proses ya dan sudah kami gencarkan semenjak masa pandemic

A: Menurut bapak, kapan saja sosialisasinya dilakukan?

B: Sosialisasi telah dijalankan dari tahun lalu tepatnya bulan Juni 2021 yang dimulai dari sosial media baru diteruskan ke 19 stasiun yang menerapkan program ini.

A: Menurut bapak, apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup?

B: Cukup, tapi kita sebagai pelaksana masih harus terus menerus memberitahukan kepada para pengguna KRL akan program ini.

A: Menurut bapak, apa tujuan program ini?

B: Untuk mengurangi mempermudah masyarakat menggunakan transaksi non tunai, karena para pengguna KRL apalagi jaman sekarang banyak yang sudah menggunakan *cashless* dan juga membantu mengurangi kepadatan masyarakat di loket stasiun selama masa pandemi.

A: Menurut bapak, apakah saat ini tujuannya sudah tercapai?

B: Sudah tercapai sampai 90%. Karena alternatifnya adalah loket tiap stasiun menyediakan penjualan KMT jadi memudahkan para pengguna kedepannya untuk menggunakan *cashless*. Selain itu juga, pihak KCI juga sudah bekerjasama dengan perusahaan GoJek dengan membuat *gopay* sebagai alat pembayaran KRL yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna dimana pengguna KRL tidak perlu lagi menyediakan KMT atau kartu elektronik lainnya jika ingin lebih mudah.

A: Menurut bapak, bagaimana perkembangan program ini?

B: Sudah berkembang jauh lebih baik daripada sebelumnya karena 70% pengguna harian KRL sudah menggunakan transaksi non tunai.

B: Kalau sekarang perkembangan program ini sudah cukup terlaksana dengan baik. apalagi rencana kedepannya pihak KCI akan memperluas program ini, yang

tadinya hanya berlaku di 19 stasiun dari 80 stasiun yang ada, mungkin menjadi lebih banyak lagi atau mungkin semua stasiun KRL di Jabodetabek

A: Menurut bapak, apa saja permasalahan saat program ini dicetuskan?

B: Kesulitan terjadi saat di awal ya, karena namanya perubahan tidak akan selalu mulus. Kayak salah satu contohnya itu Stasiun Rangkasbitung yang saat ini baru menerapkan program non tunai ini, memang pasti masih banyak *miss communication* antara pihak KCI sebagai pelaksana dengan para pengguna KRL. Apalagi kan sudah ada peraturan yang dikeluarkan dan didukung oleh pemerintah.

A: Menurut bapak, upaya apa saja yang dilakukan jika pengguna KRL masih ada yang belum tau mengenai program ini?

B: Upaya pengembangan yang dilakukan PT. KCI tentunya dengan terus menerus menginformasikan dan memaksimalkan sosialisasi kami walaupun memang sedikit hambatan di pengguna musiman harian yang belum benar-benar mengetahui sendiri program ini.

A: Menurut Bapak, apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL?

B: Bagi pihak KCI sendiri program ini sudah cukup efektif karena melihat dari pengguna yang sudah banyak menerapkan transaksi non tunai ini.



E. Transkrip Wawancara IV

Informan Penelitian	Senior Supervisor Stasiun Bekasi
	Ibu Rumi Handayani
Hari/ Tanggal	Kamis, 28 Juli 2022

A: Peneliti

B: Informan

A: Menurut ibu, siapa saja sasaran program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL?

B: Seluruh pengguna KRL khususnya penumpang dari Stasiun Bekasi

A: Menurut ibu, apakah program ini sudah tepat sasaran?

B: Sudah, karena hampir 80% pengguna jasa layanan KRL sudah mengetahui mengenai program ini terlebih para pengguna KRL harian yaitu para pekerja.

A: Menurut ibu, bagaimana sosialisasi yang dilakukan untuk program ini?

B: Stasiun Bekasi melakukan sosialisasi dengan menempelkan pemberitahuan di depan loket yang tertulis bahwa Stasiun Bekasi sudah tidak lagi menerima pembayaran tunai dengan Tiket Harian Berjalan (THB) dan hanya akan melayani transaksi non tunai dengan KMT ataupun kartu bank lainnya.

A: Menurut ibu, kapan saja sosialisasinya dilakukan?

B: Karena saat ini karena sudah banyak penumpang yang mengetahui kalau Stasiun Bekasi menggunakan transaksi non tunai sebagai pembayaran untuk naik

KRL, maka sosialisasinya kita teruskan lewat para Petugas Locket dan Stasiun Bekasi juga di media sosial PT. KCI sendiri, paling saat saat *weekend* kita harus menginfokan lebih giat lagi karena para penumpang musiman masih banyak yang belum mengetahui bahwa di Stasiun Bekasi hanya menggunakan transaksi non tunai.

A: Menurut ibu, apa tujuan program ini?

B: Untuk mengurangi kepadatan masyarakat di loket stasiun selama masa pandemi, ya.

A: Menurut ibu, atas dasar apa program ini dicetuskan?

B: Karena putusan pemerintah yang mengenai transportasi publik selama masa pandemi untuk tidak melakukan kontak fisik secara berlebihan dan harus sesuai protokol.

A: Menurut ibu, apakah saat ini tujuannya sudah tercapai?

B: Sudah tercapai. Selain KMT sebagai alat pembayaran non tunai, di Stasiun Bekasi juga sudah bisa bayar pakai *gopay* atau kartu elektronik lainnya jika ingin lebih mudah.

A: Menurut ibu, bagaimana perkembangan program ini?

B: Kalau sekarang perkembangan program ini sudah cukup terlaksana dengan baik. apalagi rencana kedepannya pihak KCI akan memperluas program ini, yang

tadinya hanya berlaku di 19 stasiun dari 80 stasiun yang ada, mungkin menjadi lebih banyak lagi atau mungkin semua stasiun KRL di Jabodetabek

A: Menurut ibu, apa saja permasalahan saat program ini dicetuskan?

B: Kendalanya paling ya di penumpang musiman yang tidak mengetahui kalau sudah gak bisa make tunai atau THB. Dan itu buat petugas Stasiun Bekasi mau gak mau harus terus menerus menginformasikan.

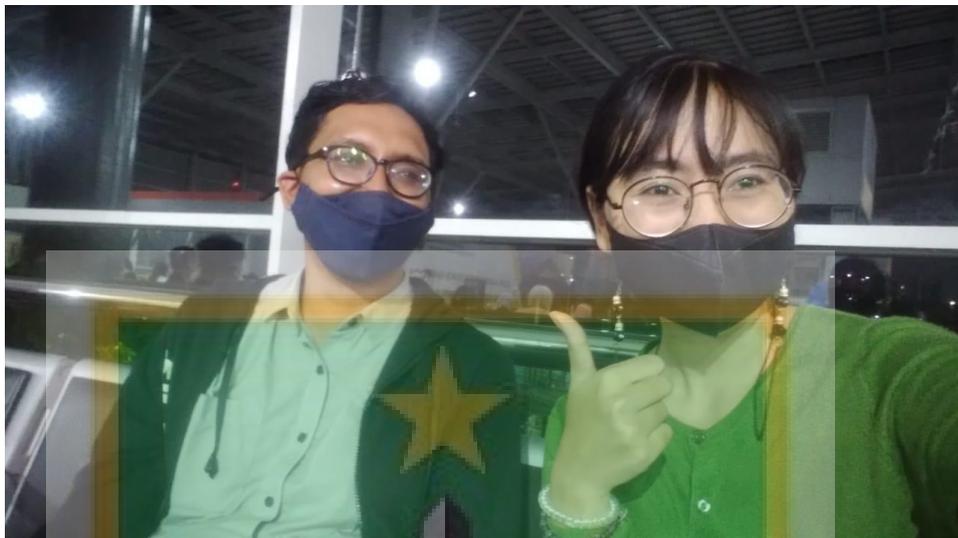
A: Menurut ibu, upaya apa saja yang dilakukan jika pengguna KRL masih ada yang belum tau mengenai program ini?

B: Terus menerus memberikan informasi dan alternative walaupun harus diulang-ulang oleh petugas loket.

A: Menurut ibu, apakah program ini sudah cukup efektif bagi para pengguna KRL di Stasiun Bekasi?

B: Sejauh ini dapat dikatakan bahwa program ini sudah cukup efektif. Karena di Stasiun Bekasi sendiri 5 hari dari 7 hari dan biasanya hari kerja, 100% penggunaanya sudah menggunakan transaksi non tunai. Selain itu dengan penggunaan transaksi non tunai penumpukan di Loket Stasiun Bekasi juga sudah mulai berkurang terutama di pagi hari.

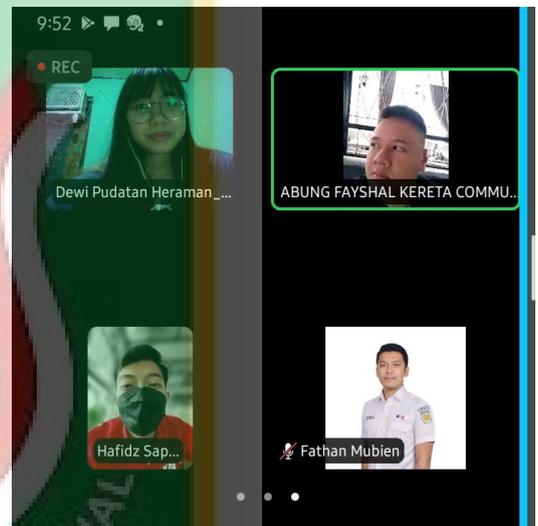
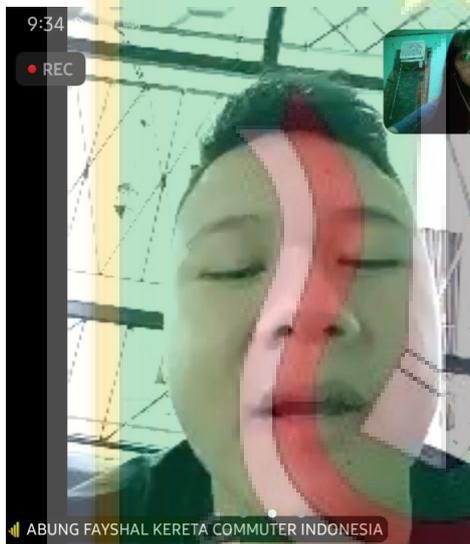
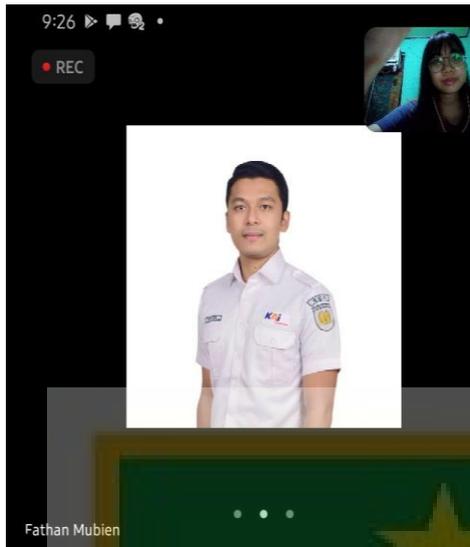
DOKUMENTASI



Wawancara dengan Christian Aprianus selaku Informan pengguna KRL harian dan admin twitter komunitas pengguna KRL Bekasi @jalurbekasi. Selasa, 19 Juli 2022 di Stasiun Bekasi



Wawancara dengan Hajkhadia Gunawan selaku Informan pengguna KRL musiman (Pekerja yang menerapkan WFO dan WFH) Selasa, 19 Juli 2022 di Stasiun Bekasi



**Wawancara dengan Staff HUMAS
PT. Kereta Commuter Indonesia.**

1. Bapak Fathan Mubien

2. Bapak Hafidz Saputra

3. Bapak Abung Fayshal

Selasa, 26 Juli 2022 via Zoom Meet



**Wawancara dengan Ibu Rumi Handayani selaku Informan Senior
Supervisor Stasiun Bekasi
Kamis, 28 Juli 2022 di Stasiun Bekasi**





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : /WD/ /2022 Jakarta, 20 Juni 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth,
Humas PT. Kereta Commuter Indonesia (PT. KCI)
Di Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dewi Pudatan Heraman
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351550221
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kav. Bulak Perwira II, RT 001/07, No. 37, Kel. Perwira
Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi. 17122.
HP/E-Mail : 0895333413557/heramandewi@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **EFEKTIVITAS PROGRAM TRANSAKSI NON TUNAI SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN *COMMUTER LINE* (KRL) SELAMA MASA PANDEMI DI STASIUN BEKASI**

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M. Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Surat Izin Penelitian Kepada PT. Kereta Commuter Indonesia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi Pudatan Heraman

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 3 Maret 2000

Agama : Islam

Alamat : Kav. Bulak Perwira II, RT 001/07, No. 37,
Perwira, Bekasi Utara, Kota Bekasi. 17122.

No. Telp : 0895333413557

Email : heramandewi@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2005-2011 : SDUT Widya Duta
- 2011-2014 : SMPN 21 Kota Bekasi
- 2014-2017 : SMK Global Prima Islamic School



Skripsi Dewi

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.krl.co.id Internet Source	3%
2	repository.umsu.ac.id Internet Source	3%
3	repository.narotama.ac.id Internet Source	1%
4	rumah12.blogspot.com Internet Source	1%
5	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	kc.umn.ac.id Internet Source	1%
8	perkasarafli.blogspot.com Internet Source	1%
9	publikasi.undana.ac.id Internet Source	1%

10 dev.jakarta.go.id 1 %
Internet Source

11 Submitted to Universitas Nasional 1 %
Student Paper

12 repository.uma.ac.id 1 %
Internet Source

13 repositori.usu.ac.id 1 %
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

