

PENERAPAN SISTEM TIKET ELEKTRONIK PERUSAHAAN BUS ANTAR KOTA PADA TERMINAL TERPADU

Abdul Gani Kamaludin
STMT Trisakti
aganikmail@gmail.com

Nuraini Puspitasari
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Deden Galih Ginanjar
STMT Trisakti
galihginanjar@rocketmail.com

ABSTRACT

Pulo Gebang integrated terminal is the biggest terminal in South-East Asia which was opened and launched in December 2016. As it was planned, all the inter city bus companies, operating in Pulo Gadung and Rawa Mangun terminals, would be moved to Pulo Gebang integrated terminal. The objective of this research is to find out the development of electronic ticket system at Pulo Gebang integrated terminal, Jakarta; the constraining factors in improving the electronic ticket system; and the basic problem of electronic ticket booking system. The method used in this research was Fishbone method. Research data were gathered by taking random sampling from 20 respondents. The result of the research shows the median of percentage limit is 65%, therefore, 4 problems are arisen from 10 questions which reveals that there are only a small number of activities in the electronic ticket booking system and its promotions.

Keywords: *Implementation; system; ticket.*

PENDAHULUAN

Pembangunan di Jakarta semakin hari semakin maju. Salah satu pembangunan yang dikerjakan adalah terminal terpadu yang berada di Jakarta Timur. Terminal Terpadu Pulo gebang adalah terminal terbesar se-Asia Tenggara yang baru saja dibuka dan diresmikan pada Desember tahun 2016. Terminal merupakan titik simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya dan sebagai tempat pengaturan, pergerakan, kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk

melakukan perjalanan. Pemerintah beserta Kepala Dishub Jakarta dan bekerja sama dengan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) merencanakan adanya penerapan sistem tiket elektronik bus yang nantinya akan memudahkan para calon penumpang dalam membeli tiket bus. Banyak pro dan kontra yang terjadi dengan adanya rencana itu. Beberapa agen PO bus menolak karena mereka mengatakan bahwa sudah biasa menjual secara manual dan bisa mengambil untung lebih sewaktu-waktu apabila lonjakan penumpang bus tinggi. Pemerintah merencanakan penerapan sistem tiket elektronik ini tentunya sudah dipikirkan secara matang untuk ke depannya nanti,

mengingat banyaknya calo tiket. Selain memudahkan bagi penumpang bus dan akan menguntungkan juga bagi agen PO bus yang dipercaya agar dapat ikut campur tangan membantu menerapkan juga mengawasi sistem tiket elektronik bagi calon penumpang bus. Dengan solusi-solusi yang tepat dan mudah diterima masyarakat oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Divisi Direktorat. Agar selama pelaksanaan dapat berjalan dengan maksimal. Perkembangan sistem tiket secara elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang, untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan sistem tiket secara elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang. Untuk mengetahui akar masalah dari penerapan sistem pemesanan tiket secara elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang dan untuk mengetahui solusi dari masalah penerapan sistem pemesanan tiket elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang.

KAJIAN PUSTAKA

Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi: ada program, ada kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, dan ada pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan, maupun pengawasan. Menurut Indrajit (2001), mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya. Pengertian Sistem Menurut Jogianto (2005) mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang

yang betul-betul ada dan terjadi. Menurut UU No. 22 Tahun 2009 Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan / atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Penumpang merupakan orang yang memakai jasa angkutan dalam melakukan suatu perjalanan. Dalam UU No.14 Tahun 1992 ketentuan umum Pasal butir 10, dijelaskan bahwa pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkut, baik untuk angkutan orang maupun barang. Penumpang merupakan setiap orang yang diangkut dalam suatu armada dengan suatu persetujuan pengangkutan. Penumpang adalah orang yang di angkut dengan angkutan, tidak termasuk awak dan pengemudinya. Menurut Ng-Kruelle dan Swatman (2006), e-ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan, tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik maupun *paper ticket*. Menurut Permenhub No. 49 Tahun 2012, tiket adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket. Perkembangan teknologi informasi atau internet memberikan banyak terobosan - terobosan baru bagi dunia bisnis. Gambaran yang nyata adalah terobosan baru dalam pelayanan pemesanan tiket yang semula konvensional beralih menjadi online atau yang dikenal *electronic ticketing*.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan pengamatan langsung di terminal terpadu Pulo Gebang dan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek. Data sekunder diperoleh dari bagian Direktorat Prasarana di BPTJ, berupa data tentang penerapan sistem tiket elektronik bagi penumpang bus, jumlah armada bus yang

tersedia dan jumlah penumpang di terminal Pulo Gebang, serta bentuk - bentuk data pendukung lainnya. Adapun populasi ini adalah pegawai/karyawan perusahaan bus di terminal terpadu Pulo Gebang. Adapun alat analisis yang dipergunakan adalah *Diagram Fishbone* yang menunjukkan hubungan sebab akibat. (Gaspersz, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Sistem Tiket Secara

Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang, Jakarta

Data mengenai jumlah pemesanan tiket secara elektronik, dimana data yang digunakan adalah jumlah pemesanan tiket secara elektronik perhari selama periode pertahun dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2015 dan 2016.

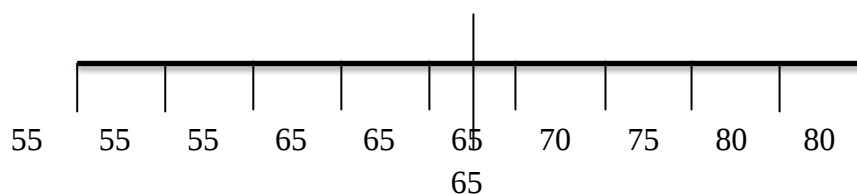
Tabel 1 Jumlah pemesanan tiket secara elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang periode bulan Januari 2015 s/d bulan Desember 2016

No.	Nama PO. Bus AKAP	Penjualan Tiket		Ket
		Sistem Manual (2015)	Sistem Elektronik (2016)	
1	Pahala Kencana	120/hari	55/hari	Turun 54%
		43.800/tahun	20.075/tahun	
2	Budiman	41/hari	37/hari	Turun 9,75%
		14.965	13.505/tahun	

A. Kendala Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik

Tahap pertama mengetahui faktor-faktor kategori utama dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan sistem pemesanan tiket secara elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang, Pendekatan terhadap perusahaan bus dengan melakukan observasi dan mengamati apa saja yang terjadi sebagai kendala dalam peningkatan sistem pemesanan tiket secara elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang, lalu membuat kuesioner serta melakukan wawancara dengan karyawan/pegawai PO Bus yang sering merekap data penjualan

tiket guna memperoleh informasi dengan keterkaitan faktor-faktor yang berperan dalam penjualan tiket dengan sistem elektronik di terminal terpadu Pulo Gebang. Kategori utama 7M: *man, machine, method, material, media, motivation, money*. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 20 lembar kepada karyawan / pegawai di terminal terpadu Pulo Gebang. Format kisi-kisi instrument penelitian dan hasil kuesioner dalam tabulasi data kuesioner. Tingkat permasalahan dapat dilihat tingkat bermasalah dan rangking bermasalahnya pada Tabel 4 yang dilakukan dengan pendekatan median.



Lalu dapat diketahui tingkat bermasalahnya yaitu:

Md = 65%

Jadi jika diatas rata-rata 65% = B (Bermasalah)

Jika dibawah rata-rata atau sama dengan 65% = TB (Tidak Bermasalah)

Tabel 2 Item Pernyataan Tipe Faktor Penyebab Yang Bermasalah

No.	Item Pertanyaan Tipe Faktor Penyebab	Jawaban		Jawaban		Ket
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)	
1	2	3	4	5	6	7
1a	Metode					
	Sistem penanganan pemesanan tiket elektronik telah diterapkan	9	11	45	55	TB
1b	Penerapan tiket elektronik sudah cukup optimal	4	16	20	80	B
2a	Mesin					
	Ketersediaan alat untuk memenuhi pemesanan tiket elektronik sudah baik	7	13	35	65	TB
3a	SDM					
	Pegawai/karyawan PO bus mendapatkan pelatihan untuk menangani pemesanan tiket elektronik	9	11	45	55	TB
3b	Pengetahuan yang telah diterima pegawai/karyawan terhadap penerapan tiket elektronik sudah baik	6	14	30	70	B
4a	Material					
	Ketersediaan peralatan pegawai/karyawan PO untuk menunjang proses pemesanan tiket elektronik sudah lengkap	4	16	20	80	B
4b	Adanya sosialisasi pegawai/karyawan PO bus kepada pembeli tentang cara membeli tiket secara elektronik	7	13	35	65	TB
5a	Media					
	Ketersediaan aplikasi tiket elektronik untuk menunjang kemudahan membeli tiket	7	13	35	65	TB
6a	Motivasi					
	Adanya promo/diskon dari PO bus terhadap penumpang yang sering menggunakan tiket secara elektronik	5	15	25	75	B
7a	Keuangan					
	Penggunaan tiket elektronik bisa meningkatkan pendapatan perusahaan	9	11	45	55	TB

Keterangan: TB (Tidak Bermasalah)

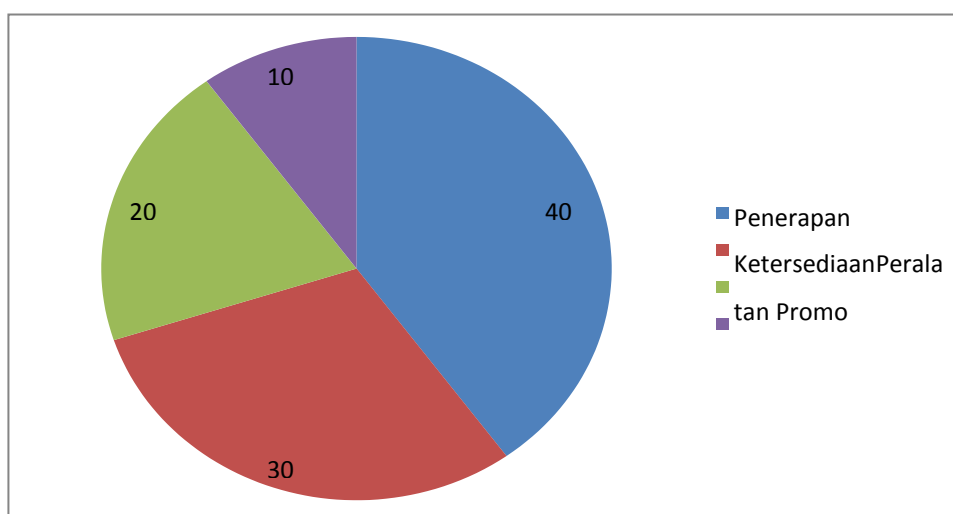
B (Bermasalah)

Tabel 3 Pembobotan Untuk Menentukan Ranking Tipe Kategori Utama (Tipe Faktor Penyebab)

No.	Item Pertanyaan Tipe Faktor Penyebab	Bermasalah		Pembobotan dan Ranging		
		%	Urutan (1)	Urutan Kebalikan (2)	Nilai Bobot (3)	Ranging Tipe Kategori Utama
1b	Metode	80	1	4	0,4	Penerapan
	Penerapan tiket elektronik sudah cukup optimal					
4a	Material	80	2	3	0,3	Ketersediaan Peralatan
	Ketersediaan peralatan pegawai/karyawan PO untuk menunjang proses pemesanan tiket elektronik sudah lengkap					
6a	Motivasi	75	3	2	0,2	Promo
	Adanya promo/diskon dari PO bus terhadap penumpang yang sering menggunakan tiket secara elektronik					
3b	SDM	70	4	1	0,1	Pengetahuan
	Pegawai/karyawan PO bus mendapatkan pelatihan untuk menangani pemesanan tiket elektronik					
Total			10 ($\Sigma 1$)		1	

Keterangan : nilai bobot (3) merupakan perbandingan antara masing-masing urutan kebalikan (2) dengan total urutan ($\Sigma 1$). ($3 = 2/\Sigma 1$)

Diagram Ranging Tipe Kategori Utama Yang Bermasalah



Simpulan temuan adalah bahwa faktor penerapan (1b) menjadi tipe kategori utama yang bermasalah dengan rangking 1. Poin kategori utama berikutnya adalah ketersediaan peralatan (4a) yang menempati rangking 2, kemudian rangking 3 adalah promo/diskon (6a), dilanjutkan dengan rangking terakhir faktor pengetahuan (3b) yang menempati rangking 4.

B. Penerapan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik

Tabel 4 Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang

Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan	Akar Permasalahan Utama
Metode	Penerapan	Keterbatasan pengetahuan penumpang tentang penerapan tiket elektronik	Keterbatasan pengetahuan penumpang yang tidak semuanya bisa mengikuti kemajuan teknologi
		Belum semua penumpang bisa mengikuti kemajuan	
		Tidak semua penumpang berasal dari kota	
		Banyak juga penumpang berasal dari daerah yang belum mengerti membeli	
		Penumpang terbiasa membeli tiket secara	

Akar Permasalahan Utama

Tabel 5 Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang

Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan	Akar Permasalahan Utama
Material	Ketersediaan Peralatan	Perusahaan belum menganggarkan untuk membeli peralatan tersebut	Perusahaan belum menganggarkan karena tidak adanya dana
		Tidak adanya dana untuk membeli peralatan	
		Daya beli masyarakat masih rendah	
		Masyarakat belum terbiasa membeli tiket secara elektronik	
		Masyarakat terbiasa membeli tiket secara manual	

Akar Permasalahan Utama

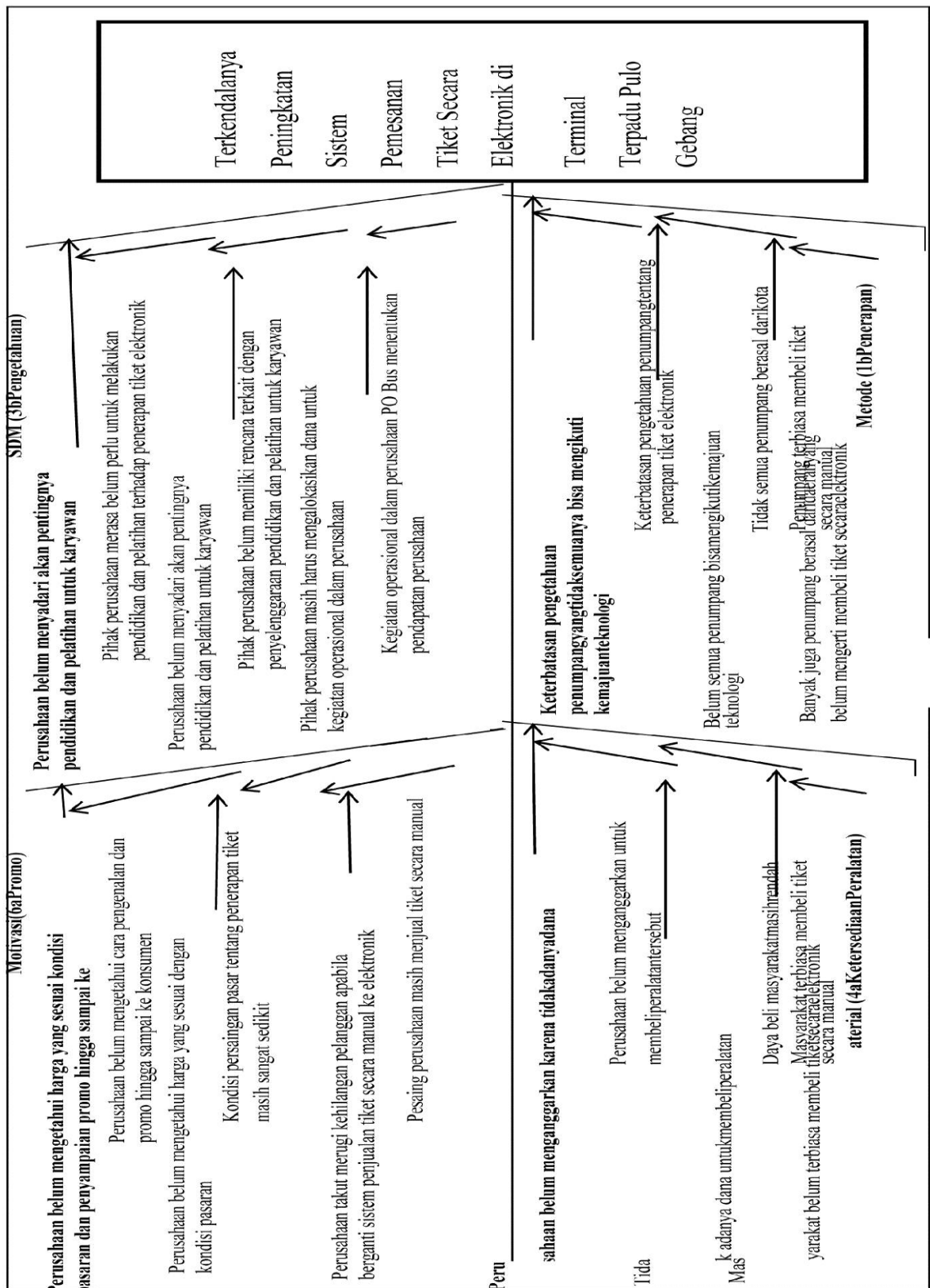
Tabel 6 Faktor-faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang

Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan	Akar Permasalahan Utama
Motivasi	Promo	Perusahaan belum mengetahui cara pengenalan dan penyampaian promo hingga sampai ke konsumen	Perusahaan belum mengetahui harga yang sesuai kondisi pasaran dan penyampaian promo hingga sampai ke konsumen
		Perusahaan belum mengetahui harga yang sesuai dengan kondisi pasaran	
		Kondisi persaingan pasar tentang penerapan tiket masih sangat sedikit	
		Pesaing perusahaan masih menjual tiket secara manual	
		Perusahaan takut merugi kehilangan pelanggan apabila berganti sistem penjualan tiket secara manual ke elektronik	

Akar Permasalahan Utama

Tabel 7 Faktor-faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang

Kategori Utama	Tipe Kategori Utama	Akar Permasalahan	Akar Permasalahan Utama
SDM	Pengetahuan	Pihak perusahaan merasa belum perlu untuk melakukan pendidikan dan pelatihan terhadap penerapan tiket elektronik	Perusahaan belum menyadari akan pentingnya pendidikan dan pelatihan untuk karyawan
		Perusahaan belum menyadari akan pentingnya pendidikan dan pelatihan untuk karyawan	
		Pihak perusahaan belum memiliki rencana terkait dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk karyawan	
		Pihak perusahaan masih harus mengalokasikan dana untuk kegiatan operasional dalam perusahaan	
		Kegiatan operasional dalam perusahaan PO Bus menentukan pendapatan perusahaan	



Gambar 1 Diagram Sebab Akibat (Fishbone Diagram) Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Sistem Pemesanan Tiket Secara Elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang

SIMPULAN

Setelah mengetahui apa saja yang menjadi akar penyebab permasalahan kendala dalam peningkatan sistem pemesanan tiket secara elektronik di Terminal Terpadu Pulo Gebang, maka langkah selanjutnya adalah memberikan solusi atau tindakan efektif bagi permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, V. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto, H. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi* (Edisi III). Yogyakarta: ANDI.
- Ng-Kruelle, G. & P.A. Swatman. 2006. *E-Ticketing Strategy and Implementation*. Yogyakarta: Buku Dua.
- [PM RI].Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2012.Peraturan Menteri Republik Indonesia
- Indrajit, R.E. 2001. *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: Elex-Media Komputindo.
- [UU RI] Undang-Undang Nomor 14 Tahun 192 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.Undang-Undang Republik Indonesia
- [UU RI].Undang-UndangNo. 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan. Undang-Undang Republik Indonesia

Halaman ini sengaja di kosongkan