

INTISARI

PT. Transportasi Jakarta merupakan perusahaan yang berdiri karena dilatarbelakangi oleh pertumbuhan penduduk di Kota Jakarta yang semakin bertambah. Di samping itu, kota-kota yang berada di sekitarnya yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (disingkat sebagai Bodetabek) juga menjadi tumpahan pertambahan penduduk dari Kota Jakarta. Berkenaan dengan itu, maka dibutuhkan layanan masyarakat di bidang transportasi darat yang dapat menghubungkan antar kota tersebut. Salah satu yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat tersebut adalah Pemerintah Daerah di Kota tersebut yang salah satunya adalah Pemerintah Daerah DKI Jakarta. Pemerintah Daerah DKI Jakarta harus dapat memberikan solusi atas tuntutan keadaan masyarakat melalui indikator pelayanan yang murah, mudah, cepat, aman, serta nyaman. Untuk mewujudkan pelayanan tersebut, maka dibentuklah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) yang berdiri pada tahun 2014. Pada tahun 2019, sistem prabayar yang telah diterapkan sejak tahun 2013 tersebut selanjutnya dikembangkan dengan sistem prabayar BRIZZI, Flazz, Tapcash, Kartu Aku, Rail Card, e-money, e-Toll Card Indomaret Card, GazCard, JakCard, dan MegaCash. Meskipun sistem prabayar tersebut telah berkembang, namun ternyata masih ditemukan masalah lain, yaitu adanya kesenjangan *tap in* dan *tap out* karena tarikan data yang belum maksimal akibat pembagian data server antara Transjakarta dengan bank. Pembagian data server tersebut menyebabkan *tap in* dan *tap out* menjadi kurang presisi. Sehingga menimbulkan adanya dana yang mengendap pada sang penerima (bank) dalam masa waktu tertentu karena pelayanan dan pembayaran tidak bersamaan atau pelayanan belum diberikan akan tetapi dana sudah diberikan oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi langkah-langkah yang diambil oleh PT Transportasi Jakarta dalam melakukan pelayanan masyarakat yang menggunakan bus kota, LRT, dan MRT. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan jalan keluar dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat pengguna transportasi darat agar terhindar dari kesenjangan pengakuan pelanggan (*tap in* dan *tap out*) yang dapat dipertanggungjawabkan oleh pengambil kebijakan.

Hasil dari penelitian ini ditemukan keterlambatan pengakuan pembayaran dalam pelaksanaan *tap in* kartu prabayar atas jasa pelayanan transportasi oleh masyarakat dan waktu dinyatakan sebagai penerimaan atas jasa penjualan transportasi oleh

penyedia yaitu bank dan Transjakarta, serta belum ada pegangan atau acuan dari kedua belah pihak yang menjadi pegangan atas batas-batas pentransferan uang dari pihak swasta ke pihak Transjakarta. Alasan perbedaan pengakuan atas pembayaran jasa dan penerimaan penjualan jasa tersebut adalah pembagian data server antara Transjakarta dengan bank terkait tarikan data yang belum presisi dengan baik sehingga belum *full performance* dalam menentukan sebaran pelanggan, sebagai faktor terjadinya kesenjangan *tap in* dan *tap out*. Proses pelaporan pengakuan tersebut dibuat oleh penulis dalam sistem mekanisme *tap in* dan *tap out* dengan pihak yang terlibat yaitu konsumen, masyarakat, bank, PT Transportasi Jakarta, dan pemerintah pada bagian pembahasan di bab sebelumnya. Terdapat Pihak-pihak yang diuntungkan dalam sistem mekanisme *tap in* dan *tap out* yang bekerjasama dengan pihak bank, antara lain Pemerintah Daerah, Transjakarta, bank, dan masyarakat. Lalu, langkah yang sedang dilakukan Transjakarta adalah uji coba *passenger counting* di beberapa halte untuk diterapkan seluruh halte pada tahun 2022.

Kata Kunci : Evaluasi, Strategi, Pelayanan, *Tap In Tap Out*

ABSTRACT

PT. Transportasi Jakarta is a company that was founded because of the background of population growth in the city of Jakarta which is increasing. In addition, the surrounding cities, namely Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi (abbreviated as Bodetabek) have also become spillovers for population growth from the City of Jakarta. In this regard, public services in the field of land transportation are needed that can connect between these cities. One who is responsible for providing services to the community is the local government in the city, one of which is the DKI Jakarta Regional Government. The DKI Jakarta Regional Government must be able to provide solutions to the demands of the community through indicators of services that are cheap, easy, fast, safe, and comfortable. To realize this service, a Regional Owned Enterprise (BUMD) was formed under the name PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) which was established in 2014. In 2019, the prepaid system that has been implemented since 2013 was further developed with the BRIZZI, Flazz, Tapcash, Kartu Aku, Rail Card, e-money, e-Toll Card Indomaret Card, GazCard, JakCard, and MegaCash. Although the prepaid system has developed, other problems are still found, namely the tap-in and tap-out gaps due to insufficient data pull due to server data sharing between Transjakarta and banks. The sharing of server data causes tap in and tap out to be less precise. This gives rise to funds that settle to the recipient (bank) within a certain period of time because the service and payment do not coincide or the service has not been provided but the funds have been provided by the consumer. This study aims to investigate the steps taken by PT Transportasi Jakarta in providing public services using city buses, LRT, and MRT. Furthermore, the results of this study are expected to provide input as a way out in improving services for the community using land transportation in order to avoid customer recognition gaps (tap in and tap out) that can be accounted for by policy makers.

The results of this study found delays in payment recognition in the implementation of tap-in prepaid cards for transportation services by the community and the time was declared as acceptance of transportation sales services by providers, namely banks and Transjakarta, and there was no guide or reference from both parties who became the handle on limits on the transfer of money from private parties to Transjakarta. The reason for the difference in recognition of service payments and service sales receipts is the distribution of server data between Transjakarta and banks related to data withdrawals that are not yet precise enough

so that there is not full performance in determining the distribution of customers, as a factor in the tap-in and tap-out gaps. The process of reporting the acknowledgment was made by the author in a tap in and tap out mechanism system with the parties involved, namely consumers, the public, banks, PT Transport Jakarta, and the government in the discussion section in the previous chapter. There are parties who benefit from the tap-in and tap-out mechanism in collaboration with the bank, including the Regional Government, Transjakarta, banks, and the community. Then, the step that is being carried out by Transjakarta is testing passenger counting at several bus stops to be implemented at all bus stops in 2022.

Keyword : Evaluation, Strategy, Services, Tap In Tap Out