

KRITERIA PELAYANAN SISTEM TIKET TERPADU ANTARMODA ANGKUTAN JALAN DAN PESAWAT TERBANG

THE CRITERIA OF INTEGRATED INTERMODAL TICKETING SYSTEM OF ROAD TRANSPORT AND AIRPLANE

Karmini dan Siti Fatimah

Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia

email: mintje04@yahoo.com dan sitimtm@yahoo.com

Diterima: 13 Maret 2015; Direvisi: 27 Maret 2015; disetujui: 27 April 2015

ABSTRAK

Tiket terpadu adalah penggunaan tiket yang sama untuk perjalanan dari asal ke tujuan, apapun moda atau operator yang digunakan dengan hak transfer penuh. Pelayanan tiket terpadu digunakan untuk transportasi jarak dekat atau komuter dan jarak jauh, sedangkan fokus dari kajian ini adalah tiket terpadu jarak jauh. Kajian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pendapat pengguna jasa terhadap usulan kriteria sistem tiket terpadu angkutan jalan dan pesawat terbang. Keberadaan sistem tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dengan pesawat terbang diharapkan akan memudahkan perjalanan penumpang yang akan melakukan perjalanan. Kriteria yang diusulkan dalam kajian ini dibatasi pada cara pemesanan tiket, cara pembayaran tiket, dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan. Penentuan kriteria dilakukan dengan menghitung angka indeks dari pilihan pengguna jasa terhadap variabel yang diajukan. Kriteria pelayanan tiket terpadu antarmoda yang mempunyai angka indeks tertinggi untuk cara pemesanan tiket adalah dengan menggunakan telepon, untuk sistem pembayaran adalah dengan datang langsung ke tempat penjualan tiket, untuk ganti rugi jika terjadi keterlambatan adalah dengan penggantian tiket pesawat pada jam yang berbeda tetapi di hari yang sama dan uang tiket pesawat dikembalikan sepenuhnya.

Kata kunci: pelayanan, tiketing, terpadu, angka indeks

ABSTRACT

Integrated ticket is the use of the same ticket for a journey from origin to destination, regardless of mode or operator is used with a full transfer rights. Integrated ticketing service used for a short distance or commuter and long distance transportation, while the focus of this study is an integrated long-distance tickets. The study was conducted to explore the perception of users on the proposed criteria of intermodal integrated ticketing service system between road transport and airplane. The existence of an intermodal integrated ticketing system between road transport and airplane is expected to facilitate passenger trips. The criteria proposed on this study was limited to how to order tickets, tickets payment, and compensation in case of delays. Determination of criteria is conducted by calculating the index numbers of users choice of variables proposed. Intermodal integrated ticket criteria which have highest index number for how to order tickets is to use traditional phones, for the payment system is to come directly to the ticket sales, for compensation if the delay is a replacement ticket at a different plane but on the same day and the airline ticket money is fully refundable.

Keywords: service, ticketing, integrated, index number

PENDAHULUAN

Tiket terpadu saat ini sudah banyak digunakan di berbagai negara, baik untuk transportasi jarak dekat (komuter) atau jarak jauh (antar kota). Tiket terpadu adalah penggunaan tiket yang sama untuk perjalanan dari asal ke tujuan, apapun moda atau operator yang digunakan dengan hak transfer penuh. Keterpaduan tiket dan harga adalah penting untuk meningkatkan keterjangkauan transportasi umum dan mendorong pergeseran moda dari kendaraan pribadi. Pengalaman di beberapa negara maju seperti di London, Zurich dan Feiburg menunjukkan bahwa tiket terpadu dapat meningkatkan penggunaan transportasi umum, sedangkan ketidakjelasan dan kompleksnya sistem

tiket di beberapa wilayah Inggris mengakibatkan orang menolak menggunakan angkutan umum (Preston dkk., 2008).

Pemerintah Indonesia pada tahun 2010 telah merintis sistem transportasi antarmoda melalui Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM) dengan sistem *single ticketing online*, yang melibatkan empat moda transportasi yang berbeda (kereta api, jalan, penyeberangan, dan laut), yang dikelola oleh empat BUMN transportasi yaitu PT. Kereta Api Indonesia, PT. DAMRI, PT. ASDP Indonesia Ferry, dan PT. PELNI. Dengan adanya layanan TITAM ini, maka masyarakat pengguna jasa tidak perlu mengurus pembelian tiket berkali-kali setiap akan berganti moda

transportasi, sedangkan tarif dihitung dengan menjumlahkan tarif masing-masing moda transportasi. Untuk tahap awal, rute yang dilayani adalah rute *reguler* dan *non reguler*. Rute *reguler* melayani Bandung–Gambir–Tanjung Karang–Kertapati–Palembang, sedang rute *non reguler* melayani Bandung–Gambir–Tanjung Priok hingga Sekupang, Batam.

Penyelenggaraan TITAM merupakan rintisan sistem pelayanan tiket terpadu antarmoda untuk jarak jauh. Pelayanan jarak jauh lain yang dapat dijadikan sebagai pelayanan tiket terpadu antarmoda adalah pelayanan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta. Tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta ini diharapkan dapat melayani pengguna jasa untuk melakukan perjalanan dari Bandung menuju berbagai kota di Indonesia atau bahkan ke luar negeri melalui Bandara Soekarno Hatta dengan lebih mudah dan lebih efisien.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang dapat dibedakan dari sudut pandang pengguna jasa dan operator (angkutan jalan atau pesawat terbang). Pendapat pengguna jasa terhadap kriteria-kriteria pelayanan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang penting untuk diketahui sehingga dapat dijadikan pertimbangan ketika pelayanan ini diterapkan. Untuk itu perlu dilakukan kajian guna mengeksplorasi pendapat pengguna jasa terhadap usulan kriteria sistem tiket terpadu antarmoda sehingga dapat terwujud pelayanan transportasi terpadu antarmoda jalan dan pesawat yang efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tiket Terpadu

Menurut Monika & Przemyslaw (2010), interkoneksi yang efektif akan meningkatkan efisiensi dan mengurangi dampak lingkungan dari transportasi penumpang dengan mendorong integrasi, kerja sama, dan apabila sesuai kompetisi dalam penyediaan jasa transportasi. Interkoneksi yang efektif memerlukan penyediaan jaringan yang terintegrasi dan penyediaan jasa transportasi yang menarik dan ramah kepada pengguna. Karenanya tiket terpadu persyaratan yang penting untuk interkoneksi yang lebih baik, yang memungkinkan penumpang menggunakan tiket yang sama untuk moda transportasi dan/atau antar operator transportasi yang berbeda dengan perjalanan

yang menerus (*seamless*).

Tiket terpadu dapat diperkenalkan dengan menerapkan paket yang memungkinkan menggunakan tiket untuk seluruh perjalanan yang dibeli dalam satu transaksi. Dari sudut pandang yang lebih luas tiket terpadu dilihat sebagai peluang untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, meningkatkan pembangunan lokal atau untuk mengurangi bahaya terhadap lingkungan. Tiket terintegrasi dapat didefinisikan sebagai pembelian satu tiket yang memungkinkan perjalanan dengan menggunakan satu atau lebih moda transportasi yang disediakan oleh satu atau lebih operator (NZTA, 2008). Sistem tiket terpadu adalah satu sistem di mana para penumpang dapat menggunakan satu tiket terlepas dari layanan yang digunakan.

Untuk menyediakan tiket terpadu kepada penentuan harga harus dipertahankan lebih mudah atau setidaknya dapat dihitung dengan cara yang lebih mudah. Peraturan untuk penurunan harga harus diselaraskan untuk membuat komprehensibilitas dan pengalihan peraturan. Penentuan harga yang umum dan kemungkinan mendapatkan tiket merupakan aspek penting yang menjadi perhatian (Kite, 2009).

Tiket terintegrasi mungkin berguna dalam memecahkan beberapa masalah pengorganisasian dan pengaturan pasar. Sangat sering pergantian moda dapat menimbulkan masalah pada tiket jika tidak ada agen penerbitan umum dan terdapat pertanyaan tentang tanggung jawab terhadap berbagai moda jika penundaan pada perjalanan lebih awal mencegah penggunaan layanan berikutnya (ECMT, 2003). Sebuah tiket yang digambarkan terintegrasi harus multi-moda dan multi-operator, namun dalam praktek di mana hanya satu operator yang dominan (misalnya bis) pada suatu tiket multi-operator bus dapat dianggap sebagai “terpadu” (Scottish Executive Social Research, 2004). “Melalui tiket lebih sederhana dan transparan serta mudah dipahami dapat berkontribusi terhadap pencegahan penurunan pengguna potensial dengan memungkinkan perjalanan yang lebih menerus dan mengurangi faktor-faktor seperti kebingungan terhadap kelayakan atau jumlah perjalanan menggunakan tiket diskon”. (Scottish Executive, 2002).

Skema tiket terpadu dapat diklasifikasikan sesuai dengan moda transportasi yang diterapkan, misalnya: 1) Bis & kereta, misalnya PlusBus yang merupakan tiket terpadu nasional pertama Inggris yang menghubungkan bis dan moda

kereta api, 2) Pesawat & kereta, misalnya Airrail di Jerman atau Flugzug di Swiss, dan 3) Lainnya termasuk multimoda, kombinasi dari berbagai moda, bus, trem, kereta api ringan (*light rail*), kereta api berat (*heavy rail*) dan metro.

Karakteristik tipe pertama berlaku untuk semua skema transportasi terpadu yang berorientasi perkotaan. Biasanya tipe integrasi ini dibangun diantara dua zona, daerah di dalam kota dan daerah di lingkungan terdekat (sistem transportasi eksternal). Integrasi di sini melayani kebutuhan kota, wilayah sekitar yang tertarik ke arah kota karena ekonomi administratif utama, pusat budaya, oleh karena itu solusi yang diusulkan terutama jenis komuter harian. Di Uni Eropa jenis sistem transportasi ini dapat ditemukan di kota-kota besar. Perbedaan tingkatan dalam pengorganisasian menjadi saksi pepaduan transportasi regional. Terdapat sejumlah kota yang sama atau mendekati sama kapabilitasnya dibandingkan yang menjadi pusat gravitasi. Integrasi regional menciptakan sistem transportasi yang lebih seimbang dengan cara menarik wilayah perkotaan yang berbeda (dan populasinya) yang dipertimbangkan dalam pengorganisasiannya. Di Eropa terdapat beberapa contoh, biasanya membangun wilayah industri dengan kepadatan penduduk tinggi dari suatu negara.

Jenis yang terakhir adalah transportasi penumpang terpadu interregional. Tujuan utama dari integrasi ini adalah untuk menyediakan pengguna dengan layanan yang komprehensif yang memungkinkan untuk mencapai titik tujuan di dalam kota tertentu dengan mudah. Ini adalah solusi yang mengintegrasikan moda jarak jauh (kereta api, laut, udara) dengan sistem transportasi kota internal (bis, metro, trem). Jenis integrasi ini adalah yang paling sulit untuk diperkenalkan dan hanya sedikit dari yang eksis di Eropa menunjukkan potensinya.

Arifudin dan Sitorus (2011), melakukan analisis terhadap kinerja pelayanan sistem tiket terpadu antar moda (TITAM) antara kereta api dan bus untuk rute reguler yang melayani Bandung – Palembang, dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terkait dengan fasilitas loket dan fasilitas pelayanan yang ada di simpul transportasi. Hasil analisis diperoleh nilai CSI sebesar 62,505% dan ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan Sistem Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM) yang dirasakan oleh responden rute reguler yang melayani rute Bandung – Palembang adalah sangat buruk (*very*

poor).

Fathor A.S. (2010) menggunakan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan BRSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Dari perhitungan angka indeks dapat diketahui nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan rumah sakit.

B. Analisis Indeks

Angka indeks adalah angka yang dipakai sebagai perbandingan dua atau lebih kegiatan yang sama untuk kurun waktu yang berbeda. Namun secara luas indeks analisis dapat juga digunakan untuk mengukur pendapat, opini, persepsi masyarakat terhadap suatu kegiatan.

Indeks adalah jenis ukuran gabungan yang merangkum dan urutan peringkat beberapa pengamatan tertentu dan mewakili beberapa dimensi yang lebih umum. Indeks adalah akumulasi skor dari berbagai item individu.

Angka indeks dihitung dengan memberi bobot terhadap alternatif jawaban responden, semakin besar bobot maka semakin baik. Misalnya: SS (Sangat Setuju) = 5, S (Setuju) = 4, R (Rata-rata) = 3, KS (Kurang Setuju) = 2, TS (Tidak Setuju) = 1. Hitung bobot masing-masing alternatif jawaban dengan mengalikan bobot dengan frekuensinya. Hitung indeks dengan membagi jumlah keseluruhan bobot alternatif jawaban dengan banyaknya alternatif jawaban. Untuk menghitung indeks rata-rata dapat dilakukan dengan menjumlahkan keseluruhan angka indeks dibagi dengan banyaknya indikator yang digunakan.

Untuk mengetahui apakah indeks itu baik atau buruk harus ditentukan kriterianya terlebih dahulu, misalnya: Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), Kurang (K), Buruk (Br).

Kriterianya berkisar antara nilai terendah = 1 sampai tertinggi 5 dengan mencari interval dengan rumus:

Nilai tertinggi–nilai terendah/banyak kriteria:

Interval = $5 - 1 / 5 = 0,80$

Jadi kriterianya adalah sebagai berikut:

SB = 4,21-5; B = 3,41-4,20; C = 2,61-3,40;

K = 1,81-2,60; Br = 1,00-1,80.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berusaha mengeksplorasi pendapat pengguna jasa terhadap usulan kriteria tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang. Metode yang digunakan adalah observasi dengan metode survei yaitu melakukan pengamatan langsung kepada responden dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk dianalisis (Singarimbun dan Soffian,

1995). Target populasi adalah seluruh pengguna layanan *shuttle* dari Bandung yang akan melakukan perjalanan dengan pesawat terbang ke berbagai kota melalui Bandar Udara Soekarno Hatta. Jumlah sampel minimal dalam penelitian deskriptif berdasarkan pendapat Roscoe, (1975) dalam Sekaran, (2003) dan Santoso, (2001) adalah antara 30 sampai 100 sampel, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 sampel. Survei kepada pengguna jasa dilakukan dengan metode *random sampling*.

Penelitian ini dimulai dengan kajian literatur terkait pelayanan tiket terpadu antarmoda, di mana terdapat layanan tiket terpadu jarak jauh dan jarak pendek atau biasanya disebut layanan komuter yang penggunaannya lebih intensif. Penelitian ini difokuskan pada layanan tiket terpadu jarak jauh. Sudut pandang dari penentuan kriteria tiket terpadu dapat dilihat dari *regulator*, *user*, dan *operator* layanan tiket terpadu, tetapi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada *user* (pengguna jasa).

Variabel untuk menentukan kriteria pelayanan tiket terpadu antarmoda adalah variabel yang dianggap mewakili aspek penyelenggaraan sistem tiket terpadu, yaitu cara pemesanan tiket, cara pembayaran dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan. Selanjutnya dibuat disain kuesioner untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Survei lapangan dilakukan terhadap 50 responden pengguna layanan *shuttle* dari Bandung yang akan melakukan perjalanan dengan pesawat terbang ke berbagai kota melalui Bandara Soekarno Hatta. Survei ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dari pengguna jasa bagaimana pendapat mereka terkait dengan usulan kriteria pelayanan tiket terpadu antarmoda. Survei untuk pengumpulan data primer dilakukan terhadap penumpang yang akan menuju Bandara Soekarno Hatta di tempat pemberangkatan angkutan pepadu moda Primajasa, *travel* Cipaganti dan *travel* X-Trans.

Preferensi responden terhadap variabel-variabel yang diusulkan untuk dijadikan kriteria dalam sistem pelayanan tiket terpadu antarmoda, ditentukan dengan perhitungan angka indeks. Variabel yang mempunyai angka indeks tertinggi, merupakan kriteria utama yang dipilih pengguna jasa untuk penyelenggaraan pelayanan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data primer yang berhasil dikumpulkan meliputi data karakteristik pengguna angkutan pepadu moda dan *travel* serta data opini pengguna terhadap usulan penyelenggaraan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang dari Bandung ke Bandara

Soekarno Hatta. Pengguna jasa diminta menyatakan pendapatnya terhadap usulan penyelenggaraan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan (*travel*/angkutan pepadu moda) dan pesawat terbang, dengan memberikan penilaian **SS** jika **Sangat Setuju**, **S** jika **Setuju**, **R** jika **Ragu-ragu**, **KS** jika **Kurang Setuju**, dan **TS** jika **Tidak Setuju**.

Kuesioner yang diisi dan bisa diolah dari survei primer di tempat pemberangkatan angkutan pepadu moda Primajasa, *travel* Cipaganti dan *travel* X-Trans berjumlah 49 kuesioner. Data karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Hasil survei menunjukkan responden yang melakukan perjalanan dengan angkutan jalan dari Bandung menuju Bandara Soekarno Hatta mayoritas adalah pria (63%), dengan usia mayoritas 21-30 tahun (45%), pendidikan mayoritas S1 (49%), pekerjaan mayoritas pegawai swasta/BUMN (50%), penghasilan 2 juta – 3 juta (33%), melakukan perjalanan untuk bekerja/bisnis (47%), dan sebagian besar bepergian ke Bandara Soekarno Hatta 1 kali dalam 1 bulan (57%)

Hasil penilaian pengguna jasa terhadap usulan penyelenggaraan tiket terpadu antarmoda untuk angkutan pepadu moda dan *travel* dengan pesawat disajikan pada Tabel 2.

Hasil perhitungan angka indeks opini responden terhadap tiket terpadu antarmoda untuk angkutan jalan dan pesawat disampaikan pada Tabel 3.

Keberadaan pelayanan tiket terpadu antarmoda dinilai penumpang adalah Baik (angka indeks 3,69), artinya penumpang mendukung jika akan diadakan sistem penjualan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dan pesawat terbang. Beberapa alasan yang banyak dikemukakan penumpang terhadap persetujuan terhadap pelayanan tiket terpadu antarmoda adalah: i) lebih praktis dan efisien; ii) mempermudah dan mempercepat; iii) lebih nyaman; iv) kontinuitas perjalanan terjamin.

Perhitungan untuk menentukan kriteria sistem pembelian tiket terpadu antarmoda secara rata-rata menghasilkan indeks sebesar 3,63 yang termasuk kategori Baik, sedangkan untuk masing-masing cara pembelian, hasil perhitungan adalah: dengan menggunakan telepon mempunyai kriteria 4 (Baik), dengan menggunakan internet mempunyai kriteria 3,47 (Baik), datang ke tempat penjualan tiket mempunyai kriteria 3,43 (Baik), adanya pelayanan tiket terpadu antarmoda mempunyai kriteria 3,69 (Baik).

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa urutan kriteria pembelian tiket terpadu antarmoda yang diinginkan penumpang adalah: i) dengan menggunakan telepon; ii) dengan menggunakan internet; iii) datang langsung ke tempat penjualan

Tabel 1. Karakteristik Responden

No		Karakteristik	Prosentase
1	Jenis kelamin	Pria	63
		Wanita	37
2	Usia	< 20 tahun	6
		21-30 tahun	45
		31-40 tahun	16
		41-50 tahun	23
		51-60 tahun	8
		> 60 tahun	2
3	Pendidikan	Setingkat SD	2
		Setingkat SLTP	4
		Setingkat SLTA or D1	29
		Setingkat D3 atau D4	14
		S1	49
		Lainnya	2
4	Pekerjaan	TNI/POLRI	5
		Pegawai Negeri Sipil	11
		Pegawai Swasta/BUMN	50
		Wiraswasta/Pedagang	25
		Pelajar/Mahasiswa	3
		Lainnya	6
5	Pendapatan/penghasilan	< 2 juta	23
		2 juta - 3 juta	33
		3 juta - 4 juta	2
		4 juta - 5 juta	14
		> 5 juta	16
		Tak diisi	12
6	Keperluan perjalanan	Bekerja/Bisnis	47
		Rekreasi/Piknik	6
		Kunjungi teman/keluarga	35
		Kuliah/Sekolah	6
		Lainnya	6
7	Frekuensi ke Bandara Soeta dalam 1 bulan	1 kali	57
		2 kali	25
		3 kali	4
		4 kali atau lebih	8
		Tak diisi	6
8	Tujuan perjalanan	Palembang	17
		Batam	6
		Padang	4
		Denpasar	4
		Surabaya	15
		Banjarmasin	4
		Semarang	2
		Medan	6
		Jambi	6
		Ambon	2
		Pontianak	6
		Makassar	4
		Biak	2
		Bangka Belitung	2
		Pekanbaru	2
		Balikpapan	12
		Aceh	6

tiket.

Pembelian dengan menggunakan telepon dianggap paling memudahkan pengguna jasa karena untuk *booking* tiket tidak perlu harus datang ke tempat penjualan tiket. Penggunaan internet menjadi pilihan kedua, hal ini bisa jadi karena tidak semua orang

mempunyai akses internet di rumah. Datang langsung ke tempat penjualan tiket menempati urutan ketiga karena pengguna jasa harus meluangkan waktu untuk mendatangi tempat penjualan tiket.

Perhitungan untuk menentukan kriteria sistem pembayaran pembelian tiket terpadu antarmoda

Tabel 2. Opini Responden

No	Kriteria	SS	S	R	KS	TS	Tak Diisi
1	Ada pelayanan tiket terpadu antarmoda	17	18	7	1	1	5
2	Pembelian tiket terpadu						
	a. Menggunakan telepon	17	24	5	0	0	3
	b. Menggunakan internet	10	21	9	4	1	4
	c. Datang ke tempat penjualan tiket	10	18	11	5	3	2
3	Sistem pembayaran untuk pembelian tiket terpadu antarmoda						
	a. Menggunakan ATM	17	21	5	2	1	3
	b. Menggunakan kartu kredit	10	23	8	3	0	5
	c. Pembayaran langsung di tempat penjualan tiket	15	26	4	1	0	3
4	Jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan sehingga tertinggal pesawat						
	a. Diganti tiket pesawat pada jam yang berbeda tetapi di hari yang sama	28	18	5	0	1	2
	b. Diganti tiket pesawat pada hari yang lain	6	14	6	8	10	5
	c. Uang tiket pesawat dikembalikan	13	19	6	5	3	3
5	Skema pengembalian uang tiket pesawat jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan						
	a. Uang tiket diganti sepenuhnya	30	12	3	1	0	3
	b. Uang tiket dipotong 25%	2	13	10	9	11	4
	c. Uang tiket dipotong lebih dari 25%	1	5	5	12	19	7

Tabel 3. Hasil Perhitungan Angka Indeks

No	Kriteria	Angka Indeks
1	Ada pelayanan tiket terpadu antarmoda	3,69 (Baik)
2	Pembelian tiket terpadu	
	a. Menggunakan telepon	4 (Baik)
	b. Menggunakan internet	3,47 (Baik)
	c. Datang ke tempat penjualan tiket	3,43 (Baik)
	Rata-rata	3,63 (Baik)
3	Sistem pembayaran untuk pembelian tiket terpadu antarmoda	
	a. Menggunakan ATM	3,86 (Baik)
	b. Menggunakan kartu kredit	3,51 (Baik)
	c. Pembayaran langsung di tempat penjualan tiket (dengan <i>cash</i>)	3,94 (Baik)
	Rata-rata	3,77 (Baik)
4	Jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan sehingga tertinggal pesawat	
	a. Diganti tiket pesawat pada jam yang berbeda tetapi di hari yang sama	4,14 (Baik)
	b. Diganti tiket pesawat pada hari yang lain	2,65 (Cukup)
	c. Uang tiket pesawat dikembalikan	3,51 (Baik)
	Rata-rata	3,43 (Baik)
5	Skema pengembalian uang tiket pesawat jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan	
	a. Uang tiket diganti sepenuhnya	4,20 (Baik)
	b. Uang tiket dipotong 25%	2,47 (Kurang)
	c. Uang tiket dipotong lebih dari 25%	1,69 (Buruk)
	Rata-rata	2,79 (Cukup)

secara rata-rata berada pada kriteria Baik dengan indeks 3,77. Untuk masing-masing cara pembayaran, pembayaran dengan menggunakan ATM mempunyai kriteria Baik (3,86), pembayaran dengan menggunakan kartu kredit mempunyai kriteria Baik (3,51), pembayaran dengan datang langsung ke tempat penjualan tiket (dengan *cash*) mempunyai kriteria Baik (3,94).

Kriteria terbaik yang dipilih pengguna jasa untuk sistem pembayaran pembelian tiket terpadu antarmoda adalah dengan melakukan pembayaran langsung di tempat penjualan tiket (dengan *cash*) yang mempunyai angka indeks 3,94 (Baik), kriteria kedua

adalah pembelian tiket terpadu dengan menggunakan ATM yang mempunyai angka indeks 3,86 (Baik), sedang pembayaran dengan menggunakan kartu kredit menempati urutan ketiga dengan angka indeks 3,51 (Baik).

Pengguna jasa menempatkan pembayaran tiket langsung di tempat penjualan tiket (dengan *cash*) sebagai kriteria utama karena dianggap lebih mudah dan lebih pasti sampainya uang pembayaran tersebut. Hal ini terkait dengan kriteria tentang cara pembelian tiket yang banyak dipilih oleh pengguna melalui telepon. Beberapa agen penjual tiket memberikan layanan pemesanan tiket melalui telepon dan

mengantar tiket ke tempat pembeli sehingga pembayaran dapat dilakukan secara langsung kepada pengantar tiket. Pembayaran dengan menggunakan ATM dipilih sebagai kriteria kedua bisa jadi karena tidak semua pengguna jasa memahami cara pembayaran lewat ATM mengingat ada kode-kode tertentu yang harus dimasukkan jika menggunakan ATM. Kriteria ketiga yang dipilih pengguna jasa adalah pembayaran dengan kartu kredit hal ini bisa jadi karena tidak semua pengguna jasa memiliki kartu kredit.

Perhitungan untuk menentukan kriteria jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan sehingga penumpang tertinggal pesawat terbang pada jadwal yang telah ditentukan, maka penumpang akan mendapatkan ganti rugi, secara rata-rata mempunyai kriteria Baik dengan angka indeks 3,43. Untuk bentuk ganti rugi bagi penumpang, yaitu diganti tiket pesawat pada hari yang sama tetapi pada jam yang berbeda mempunyai kriteria Baik (4,14). Jika diganti tiket pesawat pada hari yang lain mempunyai kriteria Cukup (2,65), sedangkan jika uang tiket pesawat dikembalikan mempunyai kriteria Baik (3,51).

Kriteria pertama yang dipilih pengguna jasa dalam menyikapi ganti rugi yang akan diberikan jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan adalah tiket pesawat diganti pada hari yang sama tetapi pada jam yang berbeda. Sedangkan kriteria kedua adalah jika uang tiket pesawat dikembalikan. Adapun penggantian tiket pesawat pada hari yang lain menjadi kriteria ketiga yang dipilih pengguna jasa.

Pengguna jasa lebih memilih penggantian tiket pesawat pada hari yang sama meskipun jam berbeda sebagai kriteria pertama untuk ganti rugi jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan, hal ini bisa jadi karena mayoritas pengguna jasa sudah mempunyai jadwal tertentu di tempat tujuan pada hari itu dan penggantian tiket pesawat pada hari yang sama menjamin kepastian untuk mendapatkan *seat* penerbangan. Pengembalian uang tiket pesawat menempati urutan kedua sebagai kriteria bagi pengguna jasa bisa jadi karena jika tiket pesawat dikembalikan maka mereka masih bisa mencari tiket pesawat dari perusahaan penerbangan lain yang sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Adapun penggantian tiket pesawat pada hari yang lain merupakan pilihan terakhir karena hal ini akan mempengaruhi jadwal yang telah mereka susun.

Perhitungan untuk menentukan sistem pengembalian uang tiket pesawat secara keseluruhan mempunyai kriteria Cukup dengan angka indeks 2,79. Jika uang tiket pesawat dikembalikan sepenuhnya, mempunyai kriteria Baik dengan angka indeks 4,20. Jika uang tiket pesawat dipotong 25% mempunyai kriteria Kurang dengan angka indeks 2,47. Jika uang

tiket pesawat dipotong lebih besar dari 25% mempunyai kriteria Buruk dengan angka indeks 1,69.

Pilihan kriteria oleh pengguna jasa untuk sistem pengembalian uang tiket pesawat adalah: i) jika uang tiket pesawat dikembalikan sepenuhnya; ii) jika uang tiket pesawat dipotong 25%; iii) jika uang tiket pesawat dipotong lebih dari 25%.

Pengguna jasa lebih memilih sistem ganti rugi dengan pengembalian uang tiket pesawat sepenuhnya sebagai kriteria pertama, hal ini bisa dipahami karena kesalahan keterlambatan sehingga tertinggal pesawat bukan disebabkan oleh kesalahan penumpang, tetapi karena ada kendala tertentu di angkutan jalan, sehingga pengguna jasa sangat berharap uang tiket pesawat mereka bisa kembali seutuhnya agar dapat dibelikan tiket dari perusahaan penerbangan lain. Sedangkan jika uang tiket pesawat dipotong 25% atau lebih sangat tidak diharapkan oleh pengguna jasa. Pemotongan uang tiket pesawat menyebabkan mereka harus menanggung kerugian karena harus mengeluarkan uang tambahan jika akan membeli tiket dari perusahaan penerbangan lain.

Hasil survei menunjukkan kriteria-kriteria yang dipilih oleh pengguna jasa untuk penyelenggaraan pelayanan tiket terpadu antarmoda angkutan jalan dengan pesawat terbang adalah kriteria yang tidak menyulitkan/merugikan pengguna jasa. Jika dikonfirmasi dengan perusahaan angkutan jalan atau perusahaan penerbangan, bisa jadi kriteria tersebut tidak sepenuhnya dapat diterima. Untuk itu, masih perlu dilakukan penelitian lanjutan yang akan mengonfirmasi kriteria yang dipilih oleh pengguna jasa kepada perusahaan angkutan jalan dan perusahaan penerbangan.

Penyelenggaraan tiket terpadu antarmoda membutuhkan suatu sistem informasi yang terintegrasi antara perusahaan angkutan jalan dan perusahaan penerbangan yang melakukan kerjasama. Hal ini dalam jangka pendek bisa jadi akan menambah biaya bagi perusahaan, tetapi keuntungan jangka panjang bagi perusahaan angkutan jalan maupun perusahaan penerbangan adalah bisa meningkatkan pangsa pasar mereka karena pengguna jasa merasa mendapat keuntungan dari sistem pelayanan tiket terpadu antarmoda ini.

Jika dibandingkan dengan perusahaan penerbangan, perusahaan angkutan jalan menyambut baik adanya peluang kerjasama penyelenggaraan sistem pelayanan tiket terpadu antarmoda. Perusahaan angkutan jalan yang telah melakukan kerjasama pelayanan tiket terpadu antarmoda dengan perusahaan penerbangan adalah *travel* Cipaganti dengan Garuda Indonesia, meskipun kerjasama tersebut hanya berlangsung sekitar dua tahun. Sedangkan perusahaan *travel* lain seperti X-Trans dan

angkutan pepadu moda Primajasa masih belum mempertimbangkan untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan penerbangan.

Kerjasama penyelenggaraan tiket terpadu antarmoda membutuhkan kejelasan tanggung jawab berkaitan dengan pihak yang harus memberikan ganti rugi kepada penumpang jika terjadi kendala di luar perkiraan perusahaan angkutan jalan hingga mengakibatkan penumpang tertinggal pesawat terbang pada jadwal yang telah ditentukan. Konsekuensi adanya tuntutan yang mungkin timbul akibat adanya gangguan di salah satu moda bisa jadi menyebabkan kurang antusiasnya perusahaan penerbangan untuk menyelenggarakan sistem pelayanan tiket terpadu antarmoda.

KESIMPULAN

Berdasarkan usulan kriteria tiket terpadu antarmoda jalan dan pesawat terbang yang ditanyakan kepada pengguna jasa, maka kriteria yang mendapat nilai tertinggi untuk masing-masing kategori yang dipilih oleh pengguna jasa adalah cara pembelian tiket terpadu antarmoda dengan menggunakan telepon, mempunyai angka indeks 4 (Baik) dan sistem pembayaran untuk pembelian tiket terpadu antarmoda dengan melakukan pembayaran langsung di tempat penjualan tiket, dengan angka indeks 3,94 (Baik). Jika terjadi keterlambatan di angkutan jalan sehingga penumpang tertinggal pesawat terbang pada jadwal yang telah ditentukan, maka penumpang akan mendapatkan ganti rugi tiket pesawat diganti pada hari yang sama tetapi pada jam yang berbeda, mempunyai angka indeks 4,14 (Baik). Jika uang tiket pesawat dikembalikan, maka uang tiket pesawat dikembalikan sepenuhnya, yang mempunyai angka indeks 4,20 (Baik).

SARAN

Hasil penentuan kriteria dalam penelitian ini hanya melihat dari sudut pandang pengguna jasa, dalam penelitian mendatang sebaiknya kriteria dari pengguna jasa ini dikonfirmasi lebih lanjut pada operator angkutan jalan maupun operator penerbangan.

Variabel yang digunakan untuk menentukan kriteria pada penelitian ini masih terbatas pada variabel yang dianggap paling terkait dengan pelayanan tiket terpadu antarmoda, pada penelitian selanjutnya agar diperkaya dengan variabel lain seperti tersedianya fasilitas-fasilitas pendukung yang diperlukan untuk memperlancar pelayanan tiket terpadu antarmoda, misalnya: *check in* di tempat angkutan jalan, dan lain-lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada jajaran manajemen pepadu moda Primajasa, *travel* Cipaganti dan X-Trans atas pemberian izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data di lokasi keberangkatan bus Primajasa, *travel* Cipaganti dan X-Trans. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak terkait yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin, Akhmad Rizal dan Jamot Sitorus. "Kajian Penerapan Sistem Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM)". *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda* Vol. 9, no. 02 (2011):151-172.
- A.S., Fathor. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik BRSUD Kabupaten Bangkalan Madura". *Jurnal Studi Manajemen* Vol. 4, no. 1 (2010): 28-39.
- Bak, Monika and Borkowski Przemyslaw. *Integrated Ticketing in Passenger Transport as a Chance to Improve Interconnectivity*. WCTR 12th. Lisbon, Portugal. 11th-15th July 2010.
- ECMT. *Airports as Multimodal Interchange Nodes*. Report of the one Hundred and Twenty Sixth Round Table on Transport Economics. Paris. 20th-21st March 2003.
- Kite, *KITE A Knowledge Base for Intermodal Passenger Travel in Europe*, Deliverable D17 Recommendations for a standardisation of intermodal information and ticketing services, Contract-No. TREN/06/FP6TR/S07.66711/038682, (2009).
- Masri, Singarimbun dan Soffian Effendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES, 1995.
- NZTA, NZ Transport Agency, *Planning, programming and funding manual*. <http://www.nzta.govt.nz/resources/planning-programme-funding-manual/docs/ppfm-v1a1-full.pdf> (2008).
- Preston, John ., Marshall, Adam., dan Lena Tochtermann, *On the Move: Delivering Integrated Transport in Britain's Cities*. Centre for Cities, 2008.
- Santoso, S. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Gramedia, 2001.
- Scottish Executive, *Scottish Strategic Rail Study*, Working Paper 3: Approach to Strategy Development), (2002).
- Scottish Executive Social Research, *Integrated Ticketing in Scotland Needs Analysis and Options*, TNS Social Research, TRL and Tri, www.scotland.gov.uk/socialresearch, (2004).
- Sekaran, U. *Research Methods for Business A Skill Building Approach, 4th Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons, 2003.
- Umy, Suranto. "Pengukuran Angka Indeks". Diakses tanggal 17 Januari 2012.
- Vuchic, V.R. *Urban Public Transport System and Technology*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall, 1981.