

EVALUASI PENERAPAN LAYANAN TIKET KERETA API ON-LINE

Atik S. Kuswati*)

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jalan Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

The on line booking system is one of the breakthrough to improve service to customer. The implementation of on line ticketing strategy has been both exciting and challenging. This study intends to evaluate the implementation of railway on line ticketing system. The methods of analysis use descriptive analysis and cross tabulation. This method will obtain a data description related to the evaluation of on line train ticket sales after implementing this regulation. There are 81.82% of respondents that bought a train ticket by coming in the railway station, The age respondents between 25 to 34 years knew about this system as much as 31.8%. A total of 14.4% of respondents is ever buy ticket by that system and 56.8% of total respondent are know well how to buy ticketing by on line but they never do that way. From the Pearson chi-square of the probability value can be obtained a description of the relationship between education respondents with knowledge of on line ticketing, relationship between on line ticketing and a have or have not purchased tickets on line, as well as the relationship between respondents opinions about the on line ticketing system with a successful application.

Keywords: train ticket, on line services

ABSTRAK

Penjualan tiket secara *on line* merupakan salah satu terobosan guna meningkatkan layanan kepada pelanggan. Pelaksanaan sistem *on line* ini cukup menarik dan banyak tantangan. Penelitian ini bermaksud mengevaluasi penerapan sistem layanan tiket kereta api secara *on line*. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif serta *cross tabulation* atau disebut juga tabulasi silang. Melalui metode ini diperoleh gambaran/ deskripsi data terkait dengan evaluasi penerapan sistem *on line* penjualan tiket kereta api, yaitu sebanyak 81,82% responden membeli tiket kereta api dengan datang ke stasiun, responden yang berusia 25 s.d 34 tahun sebanyak 31.8% mengetahui tentang *on line ticketing*. Sebanyak 14.4% responden mengetahui tentang *on line ticketing* pernah membeli secara *on line*., tetapi sebanyak 56.8% walaupun sudah mengetahui tentang *on line ticketing* tetapi belum pernah membeli secara *on line*. Dari nilai probabilitas untuk *pearson chi-square* diperoleh gambaran adanya hubungan antara pendidikan responden dengan pengetahuan tentang *on line ticketing*, hubungan antara mengetahui *on line ticketing* dengan pernah atau belum membeli tiket secara *on line*, serta hubungan antara pendapat responden tentang sistem *on line ticketing* dengan keberhasilan penerapannya.

Kata kunci: tiket kereta api, pelayanan *on line*.

PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan layanan penjualan tiket. PT KA telah menerapkan sistem *on line ticketing*. Perbedaan yang signifikan antara layanan penjualan tiket secara manual dan *on line* antara lain penumpang tidak perlu berdiri dalam antrian untuk mendapatkan tiket kereta api. Sistem ini diharapkan mampu mengurangi permasalahan seperti antrian penumpang dalam pembelian tiket di loket dan penertiban penumpang untuk membeli tiket, selain itu juga dimaksudkan agar tidak terjadi penumpukan para penumpang saat mengantri membeli tiket dan kenyamanan di setiap loket stasiun kereta api.

Sistem *on line* masih menemui sejumlah kendala seperti hambatan ketika jaringan komputerisasi sulit diakses, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dengan keberadaan penjualan tiket secara *on line* dan harus punya kartu kredit. Dari data PT.KA menunjukkan bahwa walaupun telah menerapkan sistem *on line*, lebih dari 90% para penumpang kereta api masih memilih membeli tiket kereta api secara tradisional, yaitu mengantre di loket stasiun daripada membuka situs PT. Kereta Api (Persero) di internet.

Permasalahannya adalah sistem ini merupakan terobosan baru yang harus disertai kesiapan dari berbagai pihak dalam hal ini PT. KA, PT. KCJ dan masyarakat, namun pada kenyataannya penerapan penjualan tiket secara *on line* belum berjalan maksimal.

Maksud kajian adalah untuk mengevaluasi penerapan *on line ticketing* kereta api sedangkan tujuannya adalah untuk mendapatkan rekomendasi dalam mengambil kebijakan guna meningkatkan kualitas

pelayanan angkutan kereta api terutama dalam sistem penjualan tiket. Hasil yang diharapkan adalah tersusun evaluasi penerapan penjualan tiket kereta api secara *on line*.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Penjualan *On Line*

Sistem *on line* adalah sistem yang menerima langsung *input* pada area dimana *input* tersebut direkam dan menghasilkan *output* yang dapat berupa hasil komputasi pada area dimana mereka dibutuhkan. Area sendiri dapat dipisah-pisah dalam skala, misalnya ratusan kilometer. Biasanya digunakan bagi reservasi angkutan udara, perbankan dan lain-lain.

Sistem Pemesanan Tiket Kereta Api

PT Kereta Api selama ini melakukan penjualan tiket secara manual yaitu calon penumpang mengantri di depan loket untuk mendapatkan tiket. Dalam perkembangannya sistem penjualan tiket kereta api saat ini dapat dilakukan melalui *contact center* 121, PT.Pos, Rail Agent, Indomart, Alfamart, CIMB Clicks, Fastpay, dan *Drive Thru*. Calon penumpang tentunya menginginkan suatu sistem yang sederhana dan mudah dalam memperoleh tiket. PT. Kereta Api telah melakukan perubahan sistem penjualan tiket dengan mengembangkan sistem yang berbasis teknologi. Sistem ini memungkinkan para calon penumpang kereta api membeli tiket secara *on line*.

Ketentuan sistem tiket KA

Dalam pasal 121 peraturan pemerintah nomor 72 tentang lalu lintas dan angkutan kereta api, menyebutkan bahwa penyelenggara sarana perkeretaapian

wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis. Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Karcis/tiket merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan orang dan juga merupakan bukti perlindungan asuransi atas kecelakaan yang mungkin terjadi selama menikmati jasa pelayanan transportasi bagi pemilikinya. Tak heran sudah menjadi kewajiban bagi para pengguna jasa kereta api untuk memiliki karcis. Tiket tersebut paling sedikit memuat informasi: kelas pelayanan, nama stasiun pemberangkatan dan stasiun tujuan, tanggal dan waktu pemberangkatan serta kedatangan dan harga karcis. Sedangkan pada pasal 124, Setiap orang dilarang masuk ke dalam peron stasiun, kecuali petugas, penumpang yang memiliki karcis, dan pengantar/ penjemput yang memiliki karcis peron. Pada pasal 128 dijelaskan bahwa orang yang tidak memiliki karcis dilarang naik kereta api kecuali orang yang ditugaskan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.

METODOLOGI KAJIAN

Metode Pengumpulan Data dan Informasi

Ukuran Sampel dan Cara Pengambilan Sampel

1. Ukuran Sampel

Ukuran sampel merupakan istilah banyaknya sampel yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini rumus yang akan digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah rumus yang dikemukakan oleh Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = *sampling error*

Berdasarkan buku Statistik Perhubungan tahun 2010, jumlah penumpang kereta jarak jauh untuk kereta utama adalah sebesar 32.215.509 penumpang. Menggunakan *sampling error* 0,1 dapat dihitung jumlah minimum sampel yang dibutuhkan yaitu :

$$n = \frac{32.215.509}{1 + (32.215.509 \times 0,1^2)} = 99,99 \approx 100$$

2. Cara Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2003:90). Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan beberapa cara yang tergantung dari karakteristik populasi yang diamati. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar representatif (menggambarkan populasi yang sebenarnya). Dalam penelitian ini populasinya adalah penumpang kereta api. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *random sampling*, dengan metode ini pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Metode Analisis

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan/ dideskripsikan baik secara numerik (misal menghitung rata-rata dan deviasi standar)

atau secara grafis (dalam bentuk tabel atau grafik) untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data yang diperoleh sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna. .

2. Cross Tabulation (Cross Tab)

Cross Tabulation atau disebut juga tabulasi silang merupakan bagian dari statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah metode statistik untuk menyajikan data dalam bentuk tabel atau grafik agar mudah dipahami. *Crosstab* menampilkan hubungan diantara dua variabel atau lebih dengan data berskala nominal atau ordinal. Tampilan *crosstab* adalah tabel dimensi dua (atau lebih) yang mencatat jumlah (frekuensi) dari responden yang memiliki karakteristik spesifik dijelaskan dalam sel tabel. Tabel *crosstab* memiliki baris untuk setiap kategori satu variabel, dan kolom untuk setiap kategori pada variabel lain. Tabel tersebut disebut juga tabel kontingensi. Perhitungan persentase kolom, baris, atau persentase total akan mempermudah interpretasi hasil analisis.

Persentase kategorik menunjukkan kecenderungan masing-masing kategori dalam satu peubah/variabel. Semakin tinggi persentase suatu kategori maka semakin tinggi pula kecenderungan kategori tersebut sebagai ciri peubah yang bersangkutan. Dalam peubah ganda, persentasi sel-sel dalam tabel kontingensi dapat secara langsung menunjukkan asosiasi peubah-peubah yang menyusun tabel tersebut. Peubah-peubah dalam suatu tabel kontingensi dikatakan tidak berasosiasi atau saling bebas jika sebaran persentasenya sama atau mendekati sama di masing-masing kolom (pada persentase kolom). Sebaliknya jika sebaran persentase tidak sama maka peubah-peubah berasosiasi dengan tingkat asosiasi tertentu.

Tabel 1. Tabel Kontingensi

		Variabel 2			
		Kategori 1	Kategori 2	...	Kategori n
Variabel 1	Kategori 1	X_{11}	X_{12}	...	X_{1n}
	Kategori 2	X_{21}	X_{22}	...	X_{2n}
	...	...	...	...	...
	Kategori n	X_{n1}	X_{n2}	...	X_{nn}

Lebih lanjut *crosstab* dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Jika *crosstab* dilanjutkan dengan *Chi-Square* maka bukan lagi statistik deskriptif tetapi sudah masuk ke statistik inferensial karena terdapat uji hipotesis. Pada tabel 1 isi dari sel yang terbentuk oleh perpotongan antara baris ke- i dan kolom ke- j akan membentuk X_{ij} dimana $i = 1, 2, 3, \dots, m$ dan $j = 1, 2, 3, \dots, n$. Isi sel semacam ini disebut frekuensi sel teramati (*Observed cell frequency*) dan biasa ditulis dengan notasi O_{ij} . *Chi-Square* memperbandingkan hasil-hasil yang teramati (O_{ij}) dengan hasil-hasil yang diharapkan (E_{ij}).

$$E_{ij} = \frac{X_{i\cdot} \cdot X_{\cdot j}}{n}$$

Dimana:

E_{ij} = frekuensi sel yang diharapkan untuk sel ij (*Expected cell frequency*)

$X_{i\cdot}$ = jumlah total baris ke- i

$X_{\cdot j}$ = jumlah total kolom ke- j

n = jumlah total sampel

Dari frekuensi yang diharapkan dan frekuensi yang teramati dapat dihitung *Chi-Square* dengan rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \left[\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right]$$

Dimana:

χ^2 = nilai *Chi-Square*

O_{ij} = frekuensi yang teramati

E_{ij} = frekuensi yang diharapkan

Hipotesis:

H_0 : tidak ada hubungan antara baris dan kolom.

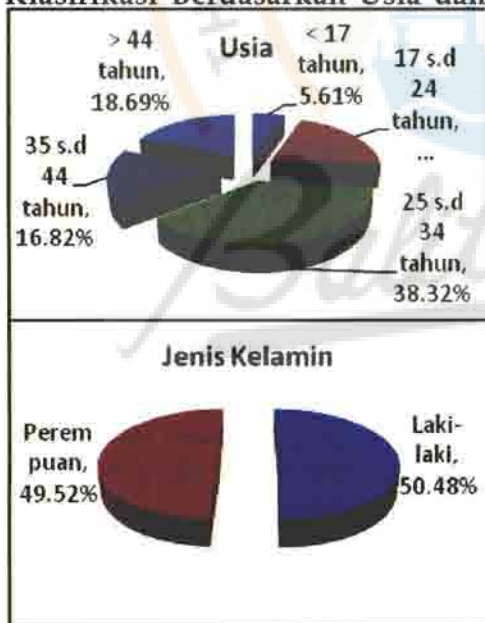
H_1 : ada hubungan antara baris dan kolom.

H_0 ditolak pada taraf signifikansi α jika nilai statistik uji χ^2 hasil perhitungan lebih besar daripada nilai $\chi^2_{1-\alpha}$ dalam tabel dengan derajat bebas $(m-1)(n-1)$. Atau dapat juga dilihat dari p-value (nilai probabilitas), jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka menolak H_0 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

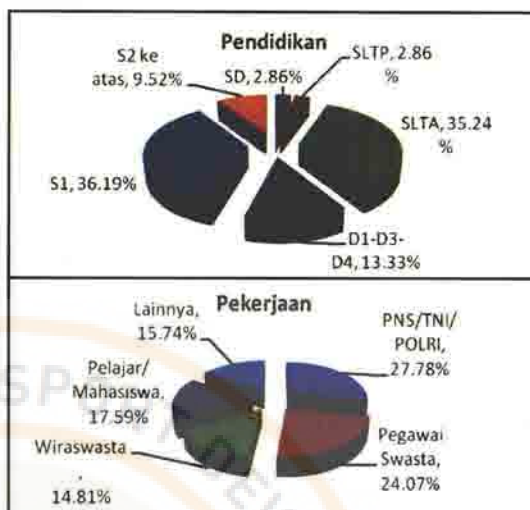
Profil Responden Pengguna Jasa Kereta Api

1. Klasifikasi Berdasarkan Usia dan



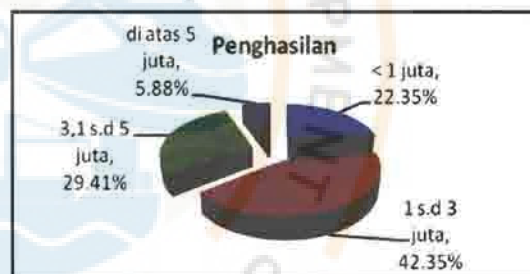
Gambar 1. Klasifikasi Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin



Gambar 2. Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan

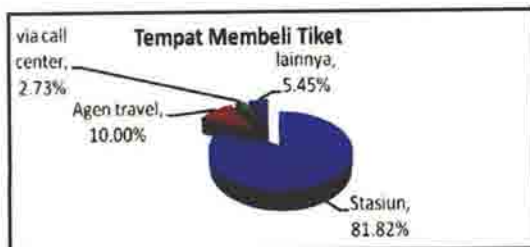
2. Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan



Gambar 3. Klasifikasi Berdasarkan Penghasilan

3. Klasifikasi Berdasarkan Penghasilan Persepsi Pengguna Jasa tentang penjualan tiket secara *on line*

Penjualan tiket kereta api secara *on line* diterapkan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api dalam memperoleh tiket. PT. KA telah melakukan terobosan dengan menerapkan sistem layanan *on line*, dimana calon penumpang membeli tiket kereta api tidak harus datang ke stasiun untuk mengantri. Dalam pelaksanaannya saat ini sistem pembelian tiket secara *on line* masih belum berjalan maksimal.



Gambar 4. Tempat Responden Membeli Tiket

Dari data pada gambar 4 terlihat bahwa mayoritas pengguna jasa kereta api (81,82%) membeli tiket kereta api dengan datang ke stasiun. Sebanyak 10% dari responden membeli tiket kereta api melalui agen travel, dan hanya 2,73% yang membeli tiket via *call centre* 121. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak calon penumpang yang belum memanfaatkan fasilitas pemesanan tiket secara *on line*.

1. Tabulasi Silang Pengguna Jasa yang Mengetahui *On line Ticketing* dari Segi Usia

Responden berusia antara 25 s.d 34 tahun adalah mayoritas yang mengetahui adanya penjualan tiket kereta api secara *on line*.

Tabel 2. Usia * Mengetahui tentang *on line ticketing* Crosstabulation

% of Total				
		Mengetahui tentang on line ticketing		
		Ya	Tidak	Total
Usia	< 17 tahun	.9%	4.7%	5.6%
	17 s.d 24 tahun	14.0%	6.5%	20.6%
	25 s.d 34 tahun	31.8%	6.5%	38.3%
	35 s.d 44 tahun	8.4%	8.4%	16.8%
	> 44 tahun	15.9%	2.8%	18.7%
Total		71.0%	29.0%	100.0%

Dari tabel *chi-square*, kolom *Asymp. Sig. (2-sided)* menunjukkan nilai probabilitas. Karena nilai probabilitas untuk *pearson chi-square* sebesar 0.002 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara usia dengan mengetahui atau tidak tentang *on line ticketing*.

Tabel 3. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.289 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	16.539	4	.002
Linear-by-Linear Association	2.784	1	.095
N of Valid Cases	107		

2 cells (20.0%) have expected count less than 5.
The minimum expected count is 1.74.

2. Tabulasi Silang Pengguna Jasa yang Pernah Membeli Tiket secara *On line* dari Segi Usia

Persentase pengguna jasa kereta api yang membeli secara *on line* dilihat dari segi usia diuraikan pada tabel 4.

Tabel 4. Usia * Pernah membeli secara *on line* Crosstabulation

% of Total				
		Pernah membeli secara on line		
		Pernah	Belum	Total
Usia	< 17 tahun		5.6%	5.6%
	17 s.d 24 tahun	2.8%	17.8%	20.6%
	25 s.d 34 tahun	10.3%	28.0%	38.3%
	35 s.d 44 tahun	.9%	15.9%	16.8%
	> 44 tahun	.9%	17.8%	18.7%
Total		15.0%	85.0%	100.0%

Pada tabel 4 menunjukkan tidak ada responden berusia <17 tahun yang pernah membeli tiket secara *on line*. Terbanyak adalah responden yang berusia 25 s.d 34 tahun sebesar 10,3% pernah membeli secara *on line*. Dari nilai probabilitas untuk *Pearson Chi-Square* sebesar 0.077 berarti lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan pernah atau belum membeli tiket secara *on line*.

3. Tabulasi Silang Pengguna Jasa yang Mengetahui Penjualan Tiket *On line* dari Segi Pendidikan

Responden yang mengetahui adanya penjualan tiket kereta secara *on line*, persentase terbesar adalah yang berpendidikan S1 yaitu 31.4%, dan terkecil adalah yang berpendidikan SLTP yaitu

1,0%. Nilai probabilitas untuk *Pearson Chi-Square* sebesar 0.003 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan mengetahui atau tidak tentang penjualan tiket *on line*.

Tabel 5. Pendidikan Terakhir * Mengetahui tentang tiket *on line* Crosstabulation

% of Total				
		Mengetahui tentang on line ticketing		
		Ya	Tidak	Total
Pendidikan Terakhir	SD	2.9%		2.9%
	SLTP	1.0%	1.9%	2.9%
	SLTA	19.0%	16.2%	35.2%
	D1-D3-D4	8.6%	4.8%	13.3%
	S1	31.4%	4.8%	36.2%
	S2 ke atas	9.5%		9.5%
Total		72.4%	27.8%	100.0%

4. Tabulasi Silang Pengguna Jasa yang Pernah Membeli secara *On line* dari Segi Pendidikan

Responden yang berpendidikan S1 sebesar 5.7% pernah membeli secara *on line* dan 30.5% belum pernah. Responden yang berpendidikan S2 ke atas sebesar 3.8% pernah membeli secara *on line* dan sebesar 5.7% belum pernah membeli secara *on line*. Nilai probabilitas untuk *Pearson Chi-Square* sebesar 0.124 berarti lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan pernah atau belum membeli secara *on line*.

Tabel 6. Pendidikan Terakhir * Pernah membeli secara *on line* Crosstabulation

% of Total				
		Pernah membeli secara on line		
		Pernah	Belum	Total
Pendidikan Terakhir	SD	1.0%	1.9%	2.9%
	SLTP		2.9%	2.9%
	SLTA	4.8%	30.5%	35.2%
	D1-D3-D4		13.3%	13.3%
	S1	5.7%	30.5%	36.2%
	S2 ke atas	3.8%	5.7%	9.5%
Total		15.2%	84.8%	100.0%

5. Tabulasi silang pengguna jasa yang mengetahui sistem penjualan *on line* dengan pembelian secara *on line*.

Tabel 7. Mengetahui tentang *on line ticketing* * Pernah membeli secara *on line* Crosstabulation

% of Total				
		Pernah membeli secara on line		
		Pernah	Belum	Total
Mengetahui tentang on line ticketing	Ya	14.4%	56.8%	71.2%
	Tidak		28.8%	28.8%
Total		14.4%	85.6%	100.0%

Program layanan penjualan tiket kereta api secara *on line* yang dicanangkan oleh PT. KA, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun sebagian besar responden (14.4%) yang telah mengetahui tentang *on line ticketing* pernah membeli secara *on line*. Akan tetapi masih banyak (56.8% dari keseluruhan responden) walaupun sudah mengetahui tentang *on line ticketing* tetapi belum pernah membeli secara *on line*. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, alasan yang paling banyak adalah tidak tahu prosedurnya yaitu sebesar 35.11%, berikutnya adalah responden tidak tahu ada penjualan tiket secara *on line* sebanyak 29,79%.



Gambar 5. Alasan Belum Membeli Tiket Secara *On line*

Dari hasil tersebut, diperlukan langkah-langkah/upaya guna memaksimalkan penerapan sistem *on line* tersebut. Intensitas sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat perlu terus ditingkatkan, disamping adanya kemudahan dalam proses pembeliannya. Nilai probabilitas untuk *Pearson Chi-Square* sebesar 0.006 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mengetahui tentang *on line ticketing* dengan pernah atau belum membeli tiket secara *on line*.

6. Tabulasi silang informasi *on line ticketing* dengan tempat membeli tiket

Dari hasil tabulasi silang, masih banyak responden pengguna jasa kereta api yang sudah mengetahui tentang *on line ticketing* tetapi masih membeli tiket di stasiun. Hal ini terlihat pada tabel dibawah ini masih 60% responden yang menjawab sudah mengetahui tentang *on line ticketing* tetapi melakukan pembelian tiket di stasiun. Nilai probabilitas untuk Pearson *Chi-Square* sebesar 0.607 berarti lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara mengetahui tentang *on line ticketing* dengan tempat membeli tiket.

Tabel 8. Mengetahui tentang *on line ticketing* * Tempat membeli tiket
Crosstabulation

% of Total		Tempat membeli tiket				
		Stasiun				
		Agen travel				
		via call center				
		lainnya				
		Total				
Mengetahui tentang <i>on line ticketing</i>	Ya	60.0%	6.4%	1.8%	2.7%	70.9%
	Tidak	21.8%	3.6%	9%	2.7%	29.1%
Total		81.8%	10.0%	2.7%	5.5%	100.0%



Gambar 6. Alasan Pemilihan Tempat Membeli Tiket

Mayoritas responden (52.73%) memilih lokasi/tempat membeli tiket karena alasan lebih mudah, kemudian 37.27% responden memilih alasan lebih dekat dengan tempat tinggal/kantor, 6.36% responden memilih alasan lebih murah, 3.64% memilih alasan lainnya (hanya tahu di tempat itu saja).

7. Pendapat mengenai keberhasilan Penjualan Tiket Secara *on line*

Sebanyak 31.4% responden menilai sistem *on line ticketing* sangat bagus dan yakin berhasil. Hanya sekitar 3.9% yang menilai sistem *on line* sangat bagus tetapi tidak yakin dengan keberhasilan *on line ticketing* ini. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dan kenyamanan dengan penerapan sistem tersebut, lebih menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu mengantri di stasiun.

Tabel 9. Pendapat mengenai keberhasilan *on line ticketing* * Pendapat tentang sistem *on line ticketing* Crosstabulation

% of Total		Pendapat tentang sistem <i>on line ticketing</i>			
		Sangat bagus			
		Cukup			
		Kurang			
		Total			
Pendapat mengenai keberhasilan <i>on line ticketing</i>	Yakin berhasil	31.4%	10.8%		42.2%
	Kurang yakin	10.8%	27.5%	9.8%	48.0%
	Tidak yakin	3.9%	1.0%	4.9%	9.8%
Total		46.1%	39.2%	14.7%	100.0%

Nilai probabilitas untuk Pearson *Chi-Square* sebesar 0.000 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendapat tentang sistem *on line ticketing* dengan keberhasilannya.

8. Tabulasi Silang Pemesanan Tiket Secara Manual Dan Sistem *On line*

Setelah beberapa waktu sebelumnya calon penumpang kereta api membeli tiket dengan cara datang langsung ke stasiun, maka dengan diberlakukan sistem pembelian tiket secara *on line* sebagian responden berpendapat cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan sistem ini pengguna jasa kereta api cukup memberikan apresiasi sehingga untuk masa yang akan datang perlu terus ditingkatkan.

Dari analisis *Chi-Square*, pada kolom *Asymp. Sig. (2-sided)* nilai probabilitas untuk Pearson *Chi-Square* sebesar 0.000 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan

bahwa ada hubungan antara pendapat responden tentang pembelian tiket secara manual dengan sistem *on line*.

Tabel 10. Dibandingkan secara manual * Pendapat tentang sistem *on line* ticketing Crosstabulation

% of Total		Pendapat tentang sistem <i>on line</i> ticketing			Total
		Sangat bagus	Cukup	Kurang	
Dibandingkan secara manual	Sangat baik	20.0%	1.0%		21.0%
	Sama saja	10.0%	15.0%	3.0%	28.0%
	Baik	16.0%	24.0%	3.0%	43.0%
	Kurang			8.0%	8.0%
Total		46.0%	40.0%	14.0%	100.0%

9. Tabulasi Silang Sistem *On line* Dan Pengurangan Praktek Percaloan Tiket

Pada tabel dibawah ini memperlihatkan hubungan antara penerapan pembelian tiket secara *on line* dengan berkurangnya calo tiket. Secara umum baik dari PT. KA maupun pengguna jasa kereta api mengharapkan bahwa dengan penerapan sistem pembelian tiket secara *on line* dapat mengurangi praktek percaloan, sehingga masyarakat tidak dirugikan.

Tabel 11. Pendapat tentang sistem *on line* ticketing * Mengurangi praktek percaloan Crosstabulation

% of Total		Mengurangi praktek percaloan		Total
		Ya	Tidak	
Pendapat tentang sistem <i>on line</i> ticketing	Sangat bagus	43.8%	3.8%	47.6%
	Cukup	30.5%	8.6%	39.0%
	Kurang	6.7%	6.7%	13.3%
Total		81.0%	19.0%	100.0%

Sebanyak 43.8% responden menilai sistem *on line* sangat bagus dan dapat mengurangi praktek percaloan. Hanya 6.7% responden yang menilai sistem *on line* ticketing kurang bagus dan tidak dapat mengurangi praktek percaloan. Nilai probabilitas untuk *Pearson Chi-Square* sebesar 0.002 berarti lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendapat tentang sistem *on line* ticketing dengan sistem tersebut dapat mengurangi praktek percaloan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pengguna jasa kereta api secara umum telah mengetahui tentang penerapan penjualan tiket kereta api secara *on line*, namun demikian masih terdapat sebagian yang belum pernah membeli tiket secara *on line*. Alasan paling banyak adalah tidak tahu prosedurnya yaitu sebesar 35.11% dan belum tahu ada penjualan tiket secara *on line* sebanyak 29,79%.
2. Salah satu harapan dalam penerapan penjualan tiket secara *on line* adalah guna mengurangi praktek percaloan, hal ini ditunjukkan dari hasil analisis adanya hubungan antara pendapat tentang penjualan tiket secara *on line* dengan sistem tersebut dapat mengurangi praktek percaloan.
3. Diberlakukannya sistem pembelian tiket secara *on line* merupakan langkah yang cukup baik, karena pengguna jasa kereta api cukup memberikan apresiasi sehingga untuk masa yang akan datang perlu terus ditingkatkan.
4. Keberhasilan penerapan sistem *on line* mendapatkan respon yang cukup bagus yaitu sebanyak 31.4% responden menilai sistem *on line* ticketing sangat bagus dan yakin sistem tersebut akan berhasil.

Saran

Dari hasil pembahasan, beberapa langkah atau upaya yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan penjualan tiket secara *on line* sebagai berikut:

1. Sosialisasi

PT. KA secara intens memperbanyak lagi sosialisasi kepada masyarakat tentang cara

pembelian tiket secara *on line*, mengingat dari hasil survai beberapa responden kurang mengetahui adanya sistem tersebut. Sosialisasi disamping melalui papan informasi, *leaflet* / brosur juga melalui video di dalam kereta api dan stasiun tentang cara membeli tiket secara *on line*.

2. Lokasi penjualan tiket

Saat ini lokasi penjualan tiket secara *on line* masih terbatas, PT. KA perlu memperbanyak lokasi penjualan tiket sehingga lebih banyak masyarakat yang akan dapat memanfaatkan fasilitas tersebut dan dimudahkan dalam memperoleh tiket.

3. Menyederhanakan sistem dan prosedur

Bagi masyarakat yang jarang menggunakan internet akan sulit untuk mendapatkan tiket melalui sistem tersebut, sementara sistem antrian di loket stasiun terutama pada hari-hari puncak cukup padat dan masih adanya praktek percaloan. Disamping itu sistem *on line* yang diberlakukan masih harus melakukan penukaran tiket di stasiun (hanya tempatnya yang *on line*), sebaiknya untuk yang akan datang dapat berlaku sistem *e-tiket*. Proses/prosedur pemesanan *on line* dibuat lebih simple/mudah, tidak berbelit-belit, sehingga calon penumpang bisa langsung naik kereta api hanya dengan menunjukkan bukti pembayaran *on line* tanpa harus menukarkan dengan tiket asli.

4. Memperbarui informasi dan kemudahan akses

PT. KA secara rutin melakukan *updating* informasi terkait dengan operasional kereta api dan terhadap sistem *on line*,

termasuk kemudahan calon penumpang dalam mengakses informasi tersebut. Misalnya rute perjalanan kereta, stasiun pemberhentian (antara dan akhir), lokasi penjualan tiket dsb.

5. Teknologi dan sumber daya manusia yang mendukung sistem *on line* berkompeten di bidangnya, sehingga tidak ditemui kendala dalam pengoperasian sistem tersebut.

6. Promosi tiket *on line*

Guna meningkatkan jumlah penumpang terutama yang melakukan pembelian secara *on line* melalui internet, maka diberikan potongan harga tiket pada periode-periode tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, Gunawan, Marzuki. 2002. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Daniel, Wayne W. alih bahasa oleh Alex Tri K. W. 1980. *Statistika Non Parametrik Terapan*. Jakarta: Gramedia
- Mustafa, H. 2000. *Teknik Sampling*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2000. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian
- Peraturan Pemerintah No.72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

www.keretaapi.co.id.

<http://www.qualtrics.com/university/researchsuite/docs/CrosstabulationAnalysis.pdf> diakses 9 Agustus 2012.

<http://simon.cs.vt.edu/SoSci/converted/XTabs/> diakses 10 Agustus 2012.

*) Lahir di Magetan 8 Desember 1963, S-1 Manajemen, S-2 Transportasi Darat, Peneliti Madya Bidang Transportasi Darat dan Perkeretaapian.

