

EVALUASI PENYELENGGARAAN TIKET TERPADU ANTAR MODA (TITAM) DI STASIUN GAMBIR Siti Maimunah ¹⁾

Peneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan
Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Organizing TITAM or inter-modal integrated ticketing is a form of public transport service improvement in providing service and convenience for the users in order to support the implementation of inter-modal transport effectively and efficiently. By using conjoint analysis method is expected to know the preferences of respondents in the implementation of TITAM, while the descriptive analysis is used to evaluate the implementation TITAM. The results show that not many people who know TITAM evident from the survey results there are 60% of respondents do not know TITAM. However, the expected of respondents by TITAM implementation is to increase comfort and to reduce queues in the purchase of tickets to make shorter travel time. Through conjoint analysis method was concluded that the willingness of society to the implementation of TITAM are buying tickets online and manual (in combination), and type of electronic tickets, as well as connecting mode of train, bus and ship the first choice of respondents who indicated the highest utility or satisfaction for service users.

Keywords: *integrated ticket, conjoint analysis*

PENDAHULUAN

Kemacetan lalu lintas merupakan permasalahan yang sudah dianggap hal yang wajar di Jakarta dan bahkan kemacetan yang terjadi saat ini mencakup area yang lebih luas, tidak hanya di pusat-pusat kota Jakarta namun juga ke area sekitarnya. Padahal dengan kemacetan banyak menimbulkan kerugian yang berakibat pada ekonomi biaya tinggi. Pertambahan jumlah kendaraan pribadi yang tidak sebanding dengan pertambahan panjang jalan memperparah kondisi yang ada. Berdasarkan data pada Rencana Strategis Kementerian Perindustrian pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor rata-rata mencapai 14,28 % dalam 5 tahun terakhir. Hal ini disebabkan adanya kecenderungan masyarakat kelas

menengah ke atas untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pemerintah belum mampu menyediakan angkutan umum yang sesuai dengan harapan masyarakat baik dari segi kapasitas maupun kualitas. Permasalahan yang sering dihadapi pada saat menggunakan angkutan umum antara lain rendahnya kepastian baik dari jadwal keberangkatan maupun kedatangan, waktu tunggu yang lama, kenyamanan dan keamanan yang rendah serta rendahnya tingkat keselamatan. Saat ini berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan angkutan umum. Salah

satu upaya yang telah dilakukan adalah sistem tiket terpadu antar moda atau disingkat dengan TITAM.

Produk layanan angkutan penumpang berupa *single ticketing* TITAM (Tiket Terpadu Antar Moda), merupakan bentuk kerjasama sistem *Single Ticketing Online* yang dibuat berdasarkan Nota Kesepahaman antara PT. Kereta Api (Persero), PT. Indonesia Ferry (Persero), PT. PELNI (Persero) dan Perum Damri serta PT. Telkom Indonesia pada tanggal 23 Februari 2010 dan diluncurkan secara resmi pada tanggal 9 April 2010. Peluncuran TITAM sebagai upaya memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi (penumpang terusan) yang terpadu.

Pelayanan TITAM yang ditawarkan sampai dengan saat ini adalah rute dari Bandung sampai dengan Palembang dan Bandung sampai dengan Batam. Namun, jika dilihat dari sisi demand atau kebutuhan dari pengguna jasa transportasi, apakah rute tersebut telah sesuai dengan kebutuhan? Secara lebih sederhana apakah supply sudah sesuai dengan demand yang ada? Hal lain yang perlu dipertimbangkan adalah tarif yang ditawarkan. Dengan menggunakan tiket terusan yang mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi penumpang, apakah terdapat kompensasi terhadap harga tiket?

Penyelenggaraan TITAM yang dimulai Bulan April 2010 dirasakan belum maksimal dimanfaatkan oleh pengguna jasa transportasi umum. Berdasarkan informasi dari pihak operator jumlah pengguna jasa TITAM dalam satu bulan rata-rata kurang dari 20 orang. Jumlah yang sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah

pengguna jasa kereta api jurusan Bandung dan Cirebon serta jumlah penumpang yang menggunakan bis Damri untuk tujuan Lampung melalui Stasiun Gambir. Sehingga perlunya dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan TITAM tersebut. Apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan? Bagaimana respon masyarakat terhadap penerapan TITAM ini? Apa yang menjadi keinginan masyarakat terhadap penyelenggaraan TITAM?

Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi penyelenggaraan TITAM di stasiun Gambir dan untuk melihat respon dari masyarakat pengguna jasa terhadap penerapan TITAM. Sehingga dapat diketahui hal-hal yang masih perlu ditingkatkan dalam penerapan TITAM ini dalam mendukung penyelenggaraan transportasi antarmoda yang efektif dan efisien. Sedangkan tujuannya adalah untuk memberikan rekomendasi kepada operator TITAM sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan TITAM di Stasiun Gambir secara efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Landasan Hukum

Penyelenggaraan tiket terpadu yang menghubungkan beberapa moda dengan menggunakan satu tiket merupakan salah satu wujud '*seamless*' telah diatur pada beberapa perundangan transportasi, antara lain:

1. Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Dalam Undang-undang Perkeretaapian beberapa pasal menyebutkan integrasi antarmoda yaitu: pasal 2, pasal 6, dan pasal 147.

2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) yang dalam beberapa pasalnya menyebutkan keterpaduan transportasi antarmoda yaitu pasal 2, pasal 33, pasal 93 dan pasal 165.
3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran juga mengatur masalah keterpaduan transportasi sebagaimana dimuat dalam pasal-pasal yaitu pasal 2, pasal 9, Pasal 18, pasal 22, pasal 50-55, pasal 68, pasal 96.

Selain peraturan perundangan tersebut, beberapa program yang ingin dicapai dalam memperlancar mobilitas orang terutama di kota-kota besar telah diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 tahun 2010 tentang Cetak Biru Transportasi Antarmoda/Multimoda. Dalam cetak biru transportasi antarmoda/multimoda menyebutkan bahwa "Untuk mewujudkan pelayanan transportasi yang efektif dan efisien didasarkan pada 14 indikator Sistranas yaitu selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar, cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi, beban publik rendah dan utilitas tinggi serta indikator *Single Seamless Services* (SSS) yaitu single operator, single document dan single tariff untuk angkutan barang serta *single ticket* untuk angkutan penumpang."

Keuntungan Tiket Terpadu

Tujuan utama penggunaan tiket terpadu adalah untuk mendukung pelayanan '*seamless*' dalam menggunakan beberapa moda dalam satu kali perjalanan. Dengan penggunaan tiket terpadu diharapkan dapat memberikan beberapa keuntungan

seperti yang dikemukakan oleh Boz and Company, 2009:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan pendapatan
3. Meningkatkan jumlah perjalanan
4. Pengurangan dalam proses transaksi dan biaya administrasi
5. Memberikan keuntungan sosial;
6. Pengurangan dalam kecurangan;
7. Mendapatkan data yang akurat terhadap kapasitas dan jaringan layanan transportasi umum;
8. Mempercepat proses keberangkatan sehingga pelayanan dapat lebih cepat, tepat waktu dan frekwensi lebih banyak.

Penerapan Tiket Terpadu Di Beberapa Negara Asing

Penggunaan tiket terpadu sudah dilakukan di beberapa negara seperti di Eropa (Inggris, Jerman, Spanyol, Belgia, Swiss, Perancis dan Austria), Amerika Serikat (New York, Washington DC dan Los Angeles) dan Australia. Sedangkan untuk kota-kota di wilayah Asia seperti Beijing, Cina. Tiket terpadu yang diterapkan merupakan gabungan antar moda seperti kereta, bis dan ferry atau tram. Terdapat beberapa jenis tiket yang digunakan seperti *smartcard*, *smartlink*, *go card* dan lain-lain. Penerapan tiket terpadu tersebut membutuhkan koordinasi tingkat tinggi antara pemasok dan penyedia jasa layanan transportasi. Berdasarkan pengalaman pada beberapa Negara yang telah menerapkan single ticketing, harus melakukan penjadwalan berulang kali dan penundaan dalam beberapa tahun.

Di London tiket terpadu dioperasikan oleh perusahaan yang bernama *Transport for*

London (TfL) dan National Rail Train Operating Companies (TOCs). Jenis angkutan yang dipadukan adalah bis, *light rail* dan *heavy rail*. Sistem tiket yang digunakan disebut *Travelcard*.

Railway Procurement Agency (RPA) memperkenalkan tiket terpadu untuk meningkatkan layanan transportasi umum di Dublin, Irlandia. Jenis tiket yang digunakan adalah smart card. Smart card dimaksud adalah jenis kartu plastik dengan sistem elektromagnetik yang dapat menyimpan data. Pada saat penggunaan jenis kartu ini cukup ditempelkan pada card reader untuk mengecek kevalidan dari tiket tersebut. Pembangunan sistem tiket terpadu di Dublin telah selesai pada tahun 2006, dan pada tahun 2007 merupakan tahun uji coba, selanjutnya pada tahun 2008 telah dipasang pada 100 bis. Pada akhir tahun 2009 persiapan dan pembangunan untuk penggunaan sistem tiket terpadu hampir selesai dan diharapkan pada tahun 2010 sekarang telah beroperasi. Melihat pengalaman Kota Dublin, bahwa dalam mempersiapkan penggunaan sistem tiket terpadu membutuhkan waktu yang tidak singkat dan bahkan relatif lama sekitar 4 tahun.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Analisis Conjoint

Analisis conjoint adalah teknik untuk mengukur preferensi konsumen mengenai atribut dari sebuah produk atau jasa layanan - seperti harga atau paket desain. Hal ini bergantung pada subyek yang disurvei dengan menggunakan beberapa atribut yang menjadi prioritas. Dari masing-masing atribut tersebut, terdapat beberapa pilihan sehingga akan terdapat beberapa kombinasi preferensi dari

pengguna jasa. Analisis kemudian menghasilkan informasi kuantitatif yang dapat digunakan sebagai model untuk melihat preferensi konsumen untuk setiap kombinasi atribut. Model *conjoint analysis* secara algoritma dituliskan ke dalam bentuk:

$$r_j = \beta_0 + \sum_{j=1}^p u_{jk_j}$$

dimana $u_{jk_{ji}}$ adalah *utility* yang terkait dengan k_{ji} pada level j dan faktor i ; p = jumlah faktor; r adalah respon untuk kartu ke- i , $i=1, \dots, n$.

Penelitian yang menggunakan analisis conjoint terdiri dari pemilihan beberapa atribut yang dianggap representatif. Dari analisis didapatkan hasil kombinasi atribut yang dapat diurutkan berdasarkan prioritasnya dari preferensi responden. Dalam analisis conjoint, atribut yang disebut sebagai faktor, dan atribut nilai-nilai-seperti harga tertentu atau paket desain-disebut tingkatan.

METODE ANALISIS

Terdapat dua jenis metode yang digunakan dalam melakukan analisis yaitu metode deskriptif dan conjoint. Analisis deskriptif digunakan untuk analisis terhadap data yang berkaitan dengan evaluasi penyelenggaraan TITAM selama berjalan. Melalui metode ini diharapkan dapat diketahui, hal-hal dominan yang menjadi perhatian utama oleh pengguna jasa. Analisis deskriptif yang dimaksud dapat menggunakan frekwensi, tabulasi silang, grafik, presentase dan lainnya. Sehingga dapat memberikan gambaran terhadap penyelenggaraan TITAM.

Analisis conjoint digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam mengambil

keputusan. Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan ditekankan pada penggunaan tiket oleh pengguna jasa. Adapun keputusan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal seperti waktu, harga, kenyamanan, keamanan dan lain sebagainya. Keputusan untuk memilih satu dari dua atau beberapa pilihan merupakan *trade-off*. Analisis conjoint ini dapat digunakan untuk mengkaji *trade-off* tersebut.

Pengumpulan Data

Melakukan survei ke instansi terkait dan pihak operator untuk mendapatkan data-data yang mendukung penelitian ini. Data sekunder yang diperlukan merupakan data-data pendukung penyelenggaraan TITAM yang meliputi peraturan-peraturan, kebijakan-kebijakan, ketersediaan sarana dan sumber daya manusia (SDM) TITAM dan jadwal kedatangan dan keberangkatan (*timetable*) semua moda yang terlibat dalam TITAM.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei lapangan dengan responden adalah pengguna jasa moda transportasi yang berpotensi untuk menggunakan TITAM yaitu rute yang telah mendapatkan layanan TITAM yaitu rute Bandung dan Cirebon serta penumpang yang berada di stasiun Gambir.

Metode penarikan sampel dapat menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu responden yang memenuhi kriteria dan karakteristik responden dapat mewakili karakteristik populasi pengguna jasa transportasi di Stasiun Gambir khususnya rute Bandung dan Cirebon. Pada masing-masing jurusan diambil sampel sebanyak 100 responden, sehingga total 200 responden. Dengan jumlah responden tersebut, berdasarkan pada hasil perhitungan

dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, maka *sampling error* yang didapatkan sekitar 7%. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah kuesioner.

Terdapat 2 (dua) jenis kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner untuk pengguna dan operator:

1. Kuesioner untuk pengguna ditujukan untuk mendapatkan data terkait dengan keberadaan layanan TITAM, apakah sudah diketahui oleh banyak pengguna, opini pelayanan dan jenis pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa.
2. Kuesioner untuk operator, ditujukan untuk mendapatkan data terkait penyelenggaraan TITAM selama ini dan kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak operator.

DATA DAN HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Penyelenggaraan TITAM

Pelayanan TITAM yang merupakan bentuk peningkatan layanan kepada pengguna jasa transportasi memberikan beberapa jenis layanan yaitu tiket terpadu antar kereta, bus dan kapal. Prinsip layanan TITAM ini adalah bentuk layanan yang menggabungkan minimal dua moda dengan menggunakan satu tiket. Sehingga pengguna jasa yang akan berpergian dan harus menggunakan beberapa moda untuk mencapai tujuan akhir perjalanan cukup menggunakan satu tiket. Namun, saat ini layanan yang diberikan masih terbatas belum dapat menghubungkan titik awal perjalanan sampai dengan akhir perjalanan. Layanan masih terbatas dari simpul ke simpul.

Dalam memberikan layanan TITAM ini, pihak operator menerbitkan Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) agar dapat digunakan sebagai pedoman/petunjuk bagi semua pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan Sistem Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM), petugas di lapangan dan masyarakat/pelanggan yang akan menggunakan single ticketing antar moda tersebut. Juklak dimaksud berisikan:

1. Moda Transportasi

Adalah PT Kereta Api sebagai penyedia jasa perkeretaapian, Perum DAMRI sebagai penyedia jasa angkutan darat, serta PT Pelni & Indonesia Ferry sebagai penyedia jasa angkutan laut.

2. Single Ticketing

Adalah sistem ticketing yang memberikan kemudahan bagi calon pengguna jasa transportasi antar moda (penumpang terusan) hanya dengan melakukan sekali reservasi, satu tiket tercetak beberapa moda didalamnya yang saling terintegrasi.

3. Network Infrastructure

Menggunakan *backbone* internet/global untuk koneksi dari loket reservasi/*travel agent* ke server reservasi transportasi antarmoda

4. Reservation Application

Aplikasi reservasi transportasi antarmoda yang diletakkan di server reservasi yang terhubung dengan *backbone* internet/global.

5. Settlement System

Sistem setelmen untuk kliring/perhitungan kewajiban dan hak atas transaksi transportasi antarmoda untuk masing-masing anggota.

6. Reservasi/Booking Tiket

Proses pembelian tiket dari awal pemesanan sampai dengan transaksi pembayaran yang telah disepakati

7. E-Tiket/Elektronik tiket

Pada intinya adalah lembaran *print out* reservasi dari sistem reservasi, yang artinya tanpa *print out* pun, anda sudah terdaftar sebagai penumpang moda transportasi yang bersangkutan. Maka dari itu cukup catat kode *booking* saja, dan anda bisa cetak ulang e-tiket anda di loket penjualan moda yang bersangkutan sebelum anda *check-in*, dengan menyebutkan kode *booking* yang berikan dan menunjukkan kartu identitas yang sesuai dengan nama yang tercatat di kode *booking* tersebut.

8. Kode Booking

Kode registrasi yang diperoleh setelah proses pemesanan sukses dilakukan, kode *booking* merupakan kode privasi sistem ticketing.

9. Barcode

Gambar, tanda yang apabila dilihat dengan alat *scanner* dapat tercetak maupun terlihat berupa kode keaslian tiket atau nama suatu barang dan sementara ini hanya dapat dilihat/dicocokkan oleh petugas *check-in* pada saat penumpang melakukan *check-in*.

10. Nomor Tiket

Nomor yang tertera dalam tiket yang merupakan nomor identitas dari pada tiket tersebut.

11. Call Centre

Layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu untuk menerima telepon

menjawab berbagai pertanyaan pelanggan serta sebagai sarana yang mampu menjembatani dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan sekaligus sebagai upaya perusahaan mendekatkan diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat. *Call Centre* yang menggunakan telepon juga digunakan untuk menjual atau melayani sebuah produk seperti telemarketing atau layanan produk

12. *Customer Care*

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

13. Fasilitas Tempat Duduk/*Seat*

Dalam sistem ini pemilihan nomor tempat duduk dapat dilayani sesuai permintaan calon penumpang selama tempat masih tersedia dan fasilitas ini hanya disediakan pada pelayanan karcis melalui pemesanan. Apabila calon penumpang tidak memilih lokasi tempat duduk, maka secara otomatis pemilihan akan dilakukan oleh sistem.

14. Status *Booking*

Keterangan yang menyatakan status pemesanan yang berhubungan dengan ketersediaan seat atau tempat duduk angkutan.

15. *Issued* Tiket

Proses pencetakan menjadi tiket yang akan digunakan sebagai bukti sah perjalanan.

16. Tiket Titam

Tiket Titam adalah Tiket yang akan digunakan sebagai bukti sah perjalanan dengan ciri-ciri sebagai berikut: Kertas A 5 Putih, Logo Kementerian BUMN dan Kemenhub, *Barcode*, *Kbde Booking*, Logo Perum Damri - PT. Kereta Api (Persero) - PT. Pelni (Persero) dan PT. Indonesia Ferry (Persero), Nama Penumpang, Tipe Penumpang, No Tiket, Rute perjalanan meliputi: Tanggal, Moda Transportasi, Kelas, Berangkat (Tempat dan jam pemberangkatan), Tiba (tempat kedatangan dan jam kedatangan), Status, Syarat dan ketentuan.

17. *Re-Schedule*

Perubahan jadwal keberangkatan yang dilakukan salah satu pihak, bisa dari pihak penumpang atau juga dari moda transportasi. Kondisinya bisa dimajukan bisa juga dimundurkan dari jadwal semula yang telah disepakati.

18. Asuransi

Perjanjian pertanggungan untuk memberikan penggantian kepada pengguna jasa karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

19. Refund

Proses pengembalian bea tiket antarmoda karena pembatalan yang hanya dapat dilakukan pusat penjualan moda transportasi pemberangkatan penumpang yang bersangkutan.

20. SEKBER/Sekretariat Bersama

Suatu tempat/kantor kesekretariatan untuk memudahkan koordinasi antar moda terkait dengan penyedia aplikasi/Telkom dalam hal penyelenggaraan Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM)

Pemesanan Tiket Penumpang

1. Penumpang mendatangi loket penjualan tiket khusus Layanan Titam yang saat ini terdapat di masing-masing Moda Transportasi yang beroperasi.
2. Penumpang mengisi form pemesanan tiket yang telah disediakan kemudian diserahkan kepada petugas loket.
3. Penumpang memilih rute perjalanan Titam dengan menggunakan minimal 2(dua) transportasi Moda yang berbeda saat pemesanan dengan jadwal keberangkatan dimulai dari H-30 sampai dengan H-1.
4. Penumpang membayar harga tiket yang telah dipesan sesuai dengan penjumlahan biaya tiket Moda dari awal keberangkatan sampai tujuan akhir.
5. Penumpang menerima tiket dari petugas loket dan mencek kembali informasi yang tercetak pada tiket.
6. Pemesanan tiket selesai.

Check-in Penumpang

1. Penumpang memperlihatkan tiket fisik dan identitas diri kepada petugas check

in untuk proses pemeriksaan pada masing-masing Moda yang sesuai dengan rute keberangkatannya.

2. Apabila sesuai, penumpang dapat langsung berangkat dengan Moda yang dituju

Melalui pembuatan juklak diharapkan semua pihak yang terlibat dalam penggunaan TITAM dapat mengetahui hak dan kewajibannya. Sehingga juklak ini wajib diketahui oleh semua pihak tersebut. Sejak TITAM diresmikan pada bulan April 2010 sampai dengan sekarang, terdapat tiga rute yang dilayani yaitu:

- a. Bandung – Palembang
- b. Bandung – Bandara Soekarno-Hatta
- c. Bandung – Batam
- d. Cirebon – Bandara Soekarno-Hatta

Namun layanan TITAM ini terus dikembangkan dan direncanakan untuk memberikan layanan sampai dengan Bali. Rute layanan TITAM secara lebih rinci disajikan pada tabel-tabel berikut. Tabel 1 adalah rute Bandung-Bandara Soekarno Hatta melalui Stasiun Gambir. Terdapat 4 (empat) pilihan jadwal yang ditetapkan untuk rute ini, dengan dua kali ganti moda yaitu KA Argo Parahyangan dan Bis DAMRI. Adapun tarif yang diberlakukan terdapat 2 jenis kelas eksekutif dan kelas bisnis. Untuk kelas eksekutif dengan total tarif Rp. 65.000,- dan kelas bisnis total tarif Rp. 45.000,-. Waktu tempuh perjalanan Bandung-Soekarno Hatta rata-rata sekitar 6 (enam) jam.

Rute Cirebon-Bandara Soekarno Hatta merupakan rute yang setipe dengan rute Bandung-Soekarno Hatta yaitu dengan

Tabel 1. Jadwal dan tarif rute Bandung-Bandara Soekarno Hatta

No	Jadwal		Carrier	Jadwal		Carrier
	Berangkat	Tiba		Berangkat	Tiba	
1	6.30	9.49	KA Argo Parahyangan	10.49	12.19	Damri
2	11.30	14.56	KA Argo Parahyangan	15.56	17.26	Damri
3	13.30	17.05	KA Argo Parahyangan	18.07	19.37	Damri
4	15.00	18.15	KA Argo Parahyangan	19.15	20.45	Damri

Tarif			Ka. Argo Parahyangan	
Kelas	Eksekutif		Rp	50,000
	Bisnis		Rp	30,000
		Damri	Rp	15,000

Sumber: Operator TITAM Stasiun Gambir, 2010

menggunakan dua moda transportasi, KA Cirebon Ekspres dan Bis Damri. Jadwal dan tarif rute Cirebon-Bandara Soekarno Hatta dapat dilihat pada tabel 2 dengan tarif termurah sebesar Rp. 70.000,- untuk

dengan Bandara Soekarno Hatta tidak berbeda dengan waktu tempuh Bandung-Bandara Soekarno Hatta, secara rata-rata kurang dari 6 (enam) jam.

Tabel 2. Jadwal dan tarif rute Cirebon-Bandara Soekarno Hatta

No	Jadwal		Carrier	Jadwal		Carrier
	Berangkat	Tiba		Berangkat	Tiba	
1	5.45	8.33	KA Argo Jati	9.43	11.10	Damri
2	6.15	9.17	KA Cirebon Ekspres	10.17	11.47	Damri
3	7.40	10.32	KA Cirebon Ekspres (Tegal)	11.32	13.02	Damri
4	10.00	12.52	KA Cirebon Ekspres	13.52	15.22	Damri
5	15.15	18.08	KA Cirebon Ekspres	19.08	20.38	Damri

Tarif			KA. Argo Jati	
Kelas	Eksekutif		Rp	85,000
			Ka Cirebon Ekspres	
Kelas	Eksekutif		Rp	70,000
	Bisnis		Rp	55,000
		Damri	Rp	15,000

Sumber: Operator TITAM Stasiun Gambir, 2010

kelas bisnis dan tarif termahal Rp. 100.000,- untuk kelas eksekutif. Pilihan jadwal untuk rute Cirebon-Bandara Soekarno Hatta lebih banyak 1 (satu) jadwal dibandingkan dengan rute Bandung-Bandara Soekarno Hatta. Jadwal TITAM disinkronisasikan dengan jadwal kereta api yang melayani rute Bandung dan Cirebon. Saat ini rute Cirebon lebih banyak dibandingkan Bandung karena sejak dibangunnya Tol Cipularang, permintaan perjalanan dari/ ke Bandung dengan menggunakan kereta api menurun drastis, sehingga terjadi banyak pengurangan jadwal. Sedangkan waktu tempuh dari Cirebon sampai

Sedangkan untuk jadwal dan tarif rute Bandung-Palembang seperti yang disajikan pada tabel 2. Untuk Rute Bandung-Palembang, pengguna jasa harus berpindah moda sebanyak tiga kali yaitu KA Argo Parahyangan, Bis DAMRI dan KA Sriwijaya. Waktu tempuh yang diperlukan secara total sekitar 22,5 jam. Rute dengan tujuan Palembang dengan titik awal Jakarta (Stasiun Gambir) juga dapat dilayani dengan TITAM, tarif disesuaikan yaitu tanpa membayar tiket kereta api Bandung-Jakarta. Hal ini sesuai dengan prinsip yang digunakan dalam memberikan layanan TITAM yaitu penggunaan satu tiket untuk dua moda atau lebih.

Tabel 3. Jadwal dan tarif rute Bandung - Palembang

Bandung - Gambir		
Carrier	Kelas	Tarif
Ka Argo Parahyangan	Eksekutif	Rp 50,000
	Bisnis	Rp 30,000
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 05.30	Jam Tiba 08.43	

Gambir - Tanjung Karang		
Carrier	Kelas	Tarif
Damri	Eksekutif	Rp 144,000
	Bisnis	Rp 109,000
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 10.00	Jam Tiba 18.00	

Tanjung Karang - Palembang (Kertapati)		
Carrier	Kelas	Tarif
Ka. Sriwijaya	Eksekutif	Rp 90,000
	Bisnis	Rp 60,000
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 21.00	Jam Tiba 04.00 (+1)	

Sumber: Operator TITAM Stasiun Gambir, 2010

Rute Bandung-Batam merupakan rute terjauh yang saat ini dilayani oleh TITAM. Pergantian moda yang dilakukan sebanyak tiga kali yaitu KA Argo Parahyangan, Bis DAMRI dan KM Kelud dan waktu tempuh yang diperlukan sekitar 32,5 jam atau 1 hari 8,5 jam. Tarif termurah untuk rute ini adalah Rp. 277.800,-. Selengkapnnya jadwal dan tarif rute Bandung-Batam dirinci pada tabel 4 berikut. Rute ke Batam juga dapat dilayani dari Stasiun Gambir khusus untuk penumpang yang mengawali perjalanannya dari Jakarta. Hal ini sama dengan rute Bandung-Palembang.

Moda utama yang digunakan untuk melayani TITAM sampai dengan saat ini adalah KA Argo Parahyangan, Bis DAMRI, Kapal KM Kelud dan KA Sriwijaya. Untuk masing-masing moda mempunyai layanan kelas bermacam-macam. KA Argo Parahyangan, layanan kelas yang disediakan adalah kelas bisnis dan eksekutif. KA Sriwijaya hanya menyedia-kan layanan kelas bisnis.

Tabel 4. Jadwal dan tarif rute Bandung - Batam

Bandung - Gambir		
Carrier	Kelas	Tarif
Ka Argo Parahyangan	Eksekutif	Rp 50,000
	Bisnis	Rp 30,000
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 05.30	Jam Tiba 08.43	

Gambir - Tanjung Priok		
Carrier	Kelas	Tarif
Damri	Eksekutif	Rp 18.000
	Bisnis	Rp 18.000
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 09.00	Jam Tiba 10.00	

Tanjung Priok-Batam		
Carrier	Kelas	Tarif
KM Kelud	Kelas I-A	Rp 537.900
	Kelas I-B	Rp 437.800
	Kelas II-A	Rp 297.000
	Kelas II-B	Rp 273.075
	Ekonomi	Rp 217.800
Jadwal Keberangkatan		
Jam Berangkat 10.00	Jam Tiba 14.00 (besok)	

Sumber: Operator TITAM Stasiun Gambir, 2010

Sedangkan Bis DAMRI terdapat dua jenis layanan eksekutif dan bisnis, DAMRI kelas eksekutif khusus untuk layanan jarak jauh yaitu tujuan Tanjung Karang. Kapal KM Kelud terdapat lima jenis layanan kelas yaitu Kelas I-A, Kelas I-B, Kelas II-A, Kelas II-B dan Kelas Ekonomi. Sehingga terdapat banyak pilihan bagi pengguna jasa dalam menentukan layanan kelas untuk masing-masing rute. Pengguna jasa dapat menggunakan kelas eksekutif dikombinasikan dengan kelas bisnis atau ekonomi. Kombinasi kelas bisnis dan kelas ekonomi atau kombinasi lainnya. Diharapkan dengan banyaknya jenis layanan kelas diberikan dapat memberikan banyak pilihan bagi pengguna jasa dan dapat menyesuaikan dengan kemampuan membayar tiket yang ditawarkan. Selengkapnnya untuk masing-masing rute tersebut, jika dilakukan rekapitulasi total tarif yang dibebankan dapat dijabarkan seperti tabel 5.

Tabel 5. Tarif berdasarkan kelas layanan per rute

Rute	Jenis Kereta	Damri	Kapal KM Kelud*/ KA Sriwijaya**	Tarif (Rp)
Bandung-Batam	Eksekutif	Bisnis	Kelas I-A*	Rp 615,900
	Bisnis	Bisnis	Kelas I-A*	Rp 597,900
	Eksekutif	Bisnis	Kelas I-B*	Rp 515,800
	Bisnis	Bisnis	Kelas I-B*	Rp 497,800
	Eksekutif	Bisnis	Kelas II-A*	Rp 375,000
	Bisnis	Bisnis	Kelas II-A*	Rp 357,000
	Eksekutif	Bisnis	Kelas II-B*	Rp 351,075
	Bisnis	Bisnis	Kelas II-B*	Rp 333,075
	Eksekutif	Bisnis	Ekonomi*	Rp 295,800
	Bisnis	Bisnis	Ekonomi*	Rp 277,800
Jakarta-Batam	N/A	Bisnis	Kelas I-A*	Rp 570,900
	N/A	Bisnis	Kelas I-B*	Rp 470,800
	N/A	Bisnis	Kelas II-A*	Rp 330,000
	N/A	Bisnis	Kelas II-B*	Rp 306,075
	N/A	Bisnis	Ekonomi*	Rp 250,800
Bandung-Palembang	Eksekutif	Eksekutif	Bisnis**	Rp 260,100
	Bisnis	Eksekutif	Bisnis**	Rp 242,100
	Eksekutif	Bisnis	Bisnis**	Rp 228,600
	Bisnis	Bisnis	Bisnis**	Rp 210,600
Jakarta-Palembang	N/A	Eksekutif	Bisnis**	Rp 215,100
	N/A	Bisnis	Bisnis**	Rp 183,600
Bandung-Bandara Soetta	Eksekutif	Bisnis	N/A	Rp 58,500
	Bisnis	Bisnis	N/A	Rp 40,500

Sumber: Operator TITAM Stasiun Gambir, 2010

Keterangan: *Moda yang digunakan Kapal KM Kelud;

**Moda yang digunakan KA Sriwijaya;

N/A: Tidak ada moda yang digunakan.

Deskripsi Responden

TITAM yang merupakan layanan tiket terpadu pertama dalam pelaksanaan untuk pengenalan dan menarik minat masyarakat maka diberikan diskon untuk masing-masing moda yang digunakan. Moda kereta api dan bis Damri diberikan diskon sebesar 10% dan untuk moda kapal laut (PELNI) memberikan diskon sampai dengan 45%. Namun demikian, pengguna jasa TITAM yang telah dilayani sampai dengan bulan Oktober 2010 masih sangat sedikit. Rata-rata pengguna jasa TITAM dalam sebulan kurang dari 20 orang (berdasarkan informasi dari operator di Stasiun Gambir).

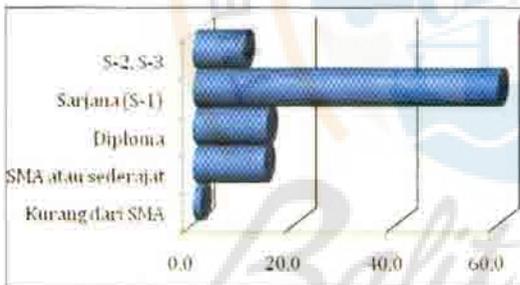
Jumlah responden yang berhasil disurvei sebanyak 200 orang dari pengguna kereta api jurusan Gambir-Cirebon, Gambir-Bandung dan responden yang berada di Stasiun Gambir. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa perbandingan jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing sebesar 74% dan 26%. Gambar 1 menunjukkan persentase dari perbandingan jumlah responden dimaksud.

Jika dilihat berdasarkan pendidikan responden, maka responden dengan pendidikan sarjana merupakan responden dengan jumlah terbanyak dan jumlahnya



Grafik 1. Kategori Responden Menurut Jenis Kelamin

sebesar 60%. Selain itu, hal yang menarik adalah responden dengan pendidikan lebih dari S1 juga mempunyai jumlah yang cukup besar yaitu sekitar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa kereta api untuk jurusan pendek yaitu Bandung dan Cirebon lebih didominasi oleh responden dengan pendidikan tinggi. Grafik 2 menggambarkan proporsi untuk masing-masing tingkat pendidikan responden yang berhasil diwawancarai.



Grafik 2. Kategori responden menurut pendidikan

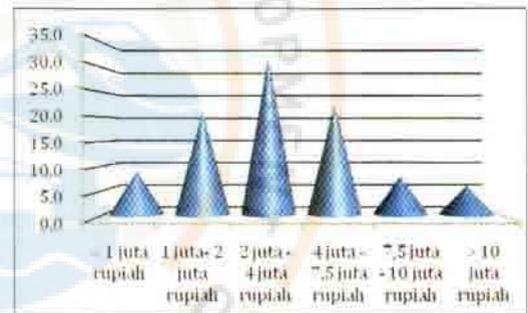
Perbandingan jumlah responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3. Pada grafik 3 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta merupakan responden terbanyak yang berhasil disurvei. Posisi kedua adalah responden dengan pekerjaan sebagai PNS dengan jumlah 20,5% dan wiraswasta pada posisi ketiga sebanyak 11,5%.

Kategori responden berdasarkan pendapatan, maka dapat diketahui bahwa



Grafik 3. Kategori responden menurut pekerjaan

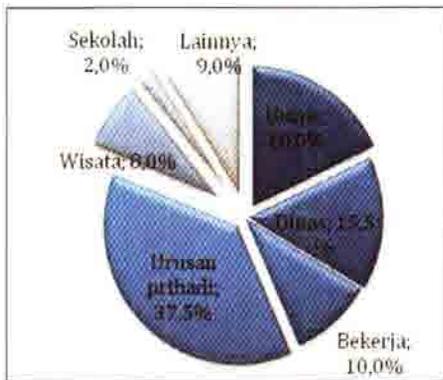
sebagian besar atau sekitar 77% responden yang diwawancarai adalah responden dengan pendapatan berada pada selang 1 juta sampai dengan 7,5 juta rupiah. Namun dari 77% tersebut, 56% adalah responden dengan pendapatan berada pada selang 2 juta sampai dengan 7,5 juta rupiah. Secara lebih detail kategori responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada grafik 4.



Grafik 4. Kategori responden menurut pendapatan

Maksud perjalanan responden terbesar adalah untuk urusan pribadi yaitu 37,5%. Namun jika dilihat berdasarkan kategori berkerja, dinas dan bisnis maka jumlah responden dengan ketiga kategori tersebut sebanyak 43,5%. Grafik 5 menunjukkan persentase responden berdasarkan kategori maksud perjalanan.

Berdasarkan frekwensi perjalanan responden, gambar 6 menunjukkan grafik persentase responden dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan moda kereta api. Dalam grafik tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan perjalanan minimal satu kali dalam sebulan



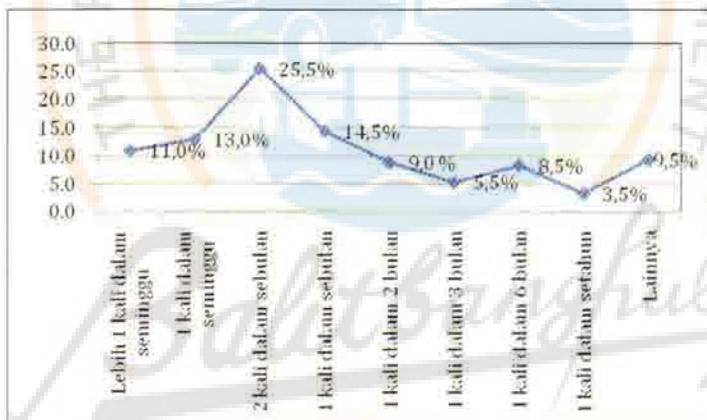
Grafik 5. Kategori responden menurut maksud perjalanan

sebanyak 64%. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat banyak responden yang berpotensi untuk menggunakan moda kereta api dalam melakukan perjalanan terutama untuk tujuan bisnis, dinas maupun bekerja, seperti yang ditunjukkan grafik 5 bahwa responden dengan ketiga tujuan tersebut mencapai lebih dari 40%.

keberadaan TITAM. Hasil survei menunjukkan bahwa lebih dari 60% responden tidak mengetahui akan layanan TITAM. Hal ini dapat menggambarkan kurangnya sosialisasi terhadap penyelenggaraan TITAM. Layanan TITAM yang merupakan terobosan dalam meningkatkan pelayanan transportasi terhadap masyarakat namun keberadaannya banyak tidak diketahui oleh masyarakat. Gambar 7 menunjukkan persentase tentang keberadaan TITAM.



Grafik 7. Pengetahuan responden terhadap penyelenggaraan TITAM



Grafik 6. Kategori responden menurut frekwensi perjalanan dengan menggunakan moda kereta api

Persepsi Responden Terhadap Titam

Untuk mengetahui persepsi responden pengguna kereta api terhadap layanan TITAM yang telah diluncurkan sejak bulan April 2010, maka ditanyakan beberapa hal terkait dengan penyelenggaraan TITAM dimaksud. Hal pertama yang menjadi pembahasan adalah yang terkait dengan

Jumlah responden yang mengetahui akan adanya layanan TITAM adalah sebesar 37,5%. Media atau sumber informasi tentang adanya TITAM berdasarkan jawaban responden bermacam-macam yaitu mengetahui langsung di stasiun sebesar 32%. Sumber informasi ini merupakan yang terbesar, karena di

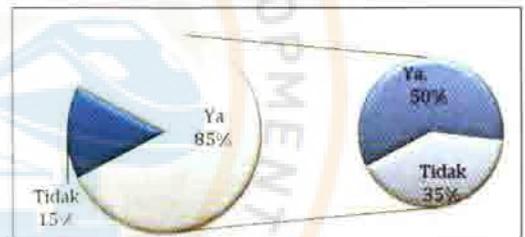
stasiun Gambir memang terdapat tulisan TITAM di beberapa tempat dan menunjukkan arah tempat yang melayani TITAM ini. Sumber informasi kedua adalah mengetahui dari perugas kereta sebesar 25%. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 7.

menyatakan bahwa responden berkeinginan untuk menggunakan fasilitas TITAM. Selanjutnya dari 85% responden yang berkeinginan menggunakan TITAM, terdapat 50% responden yang menyatakan akan menggunakan TITAM dalam 1 (satu) atau 2 (dua) bulan mendatang.



Gambar 7. Sumber informasi layanan TITAM

Responden yang mengetahui akan keberadaan TITAM, selanjutnya ditanyakan "Apakah pernah menggunakan TITAM". Hasil survei menunjukkan bahwa dari 37,5% responden, hanya 9% responden yang pernah menggunakan TITAM. Jumlah yang sangat kecil dibandingkan dengan banyaknya pengguna jasa kereta api.



Gambar 9. Presentase ketertarikan responden terhadap penggunaan fasilitas TITAM



Gambar 8. Presentase responden terhadap penggunaan fasilitas TITAM

Untuk mengetahui terhadap ketertarikan masyarakat untuk menggunakan TITAM, maka dapat dilihat bahwa dari seluruh responden didapatkan sebanyak 85%

Tabel 6 berikut merupakan penilaian responden terhadap beberapa atribut tentang layanan yang diharapkan tentang TITAM. Terdapat 6 (enam) penilaian yang meliputi: meningkatkan kenyamanan dalam pembelian tiket, mengurangi antrian sehingga waktu perjalanan dapat lebih singkat, lebih fleksibel dalam pemilihan moda, tarif lebih sederhana dan murah, karena tidak ada biaya transfer antar angkutan, kemudahan bagi penumpang untuk memilih rute yang paling sesuai dengan tujuannya dan mempermudah dalam penukaran tiket dengan penggunaan sistem pra bayar sehingga dapat mengurangi adanya pinalti.

Tabel 6. Penilaian masyarakat terhadap layanan TITAM

Penilaian	Rata-rata	Urutan
Meningkatkan kenyamanan dalam pembelian tiket	3,50	1
Mengurangi antrian sehingga waktu perjalanan dapat lebih singkat	3,50	2
Lebih fleksibel dalam pemilihan moda	3,17	6
Tarif lebih sederhana dan murah, karena tidak ada biaya transfer antar angkutan	3,38	3
Kemudahan bagi penumpang untuk memilih rute yang paling sesuai dengan tujuannya	3,28	5
Mempermudah dalam penukaran tiket dengan penggunaan sistem pra bayar sehingga dapat mengurangi adanya pinalti	3,29	4

Sumber: Hasil analisis penulis, 2011

Berdasarkan keenam atribut tersebut, maka atribut kenyamanan dalam pembelian tiket dan mengurangi antrian sehingga waktu perjalanan dapat lebih singkat mendapatkan skor tertinggi yaitu 3,5. Hal ini sesuai dengan tujuan layanan TITAM yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam pembelian tiket. Penilaian tertinggi kedua adalah tarif lebih sederhana dan murah karena tidak ada biaya transfer antar angkutan. Dengan adanya TITAM ini masyarakat memberikan penilaian bahwa tiket yang didapatkan nantinya lebih murah, karena tidak harus membayar ongkos setiap akan melakukan perpindahan moda.

Atribut lain yang juga dianggap penting adalah TITAM dapat memberikan kemudahan dalam penukaran tiket karena tanpa adanya biaya pinalti dan mempermudah penumpang dalam memilih rute yang paling sesuai dengan tujuan penumpang. Berdasarkan keenam atribut tersebut yang mendapatkan nilai terendah adalah kefleksibelan dalam pemilihan moda, hal ini disebabkan karena moda yang menjalin kerjasama untuk memberikan fasilitas layanan TITAM ini masih terbatas.

Jenis Layanan Yang Diinginkan

Dengan menggunakan metode conjoint analysis maka dapat ditentukan jenis

layanan TITAM yang diinginkan oleh responden. Variabel yang digunakan untuk menentukan preferensi responden terkait layanan TITAM adalah cara pembelian tiket, jenis tiket dan jenis transportasi yang terhubung. Tujuan dari penentuan variabel tersebut adalah untuk memberikan masukan kepada operator tentang keinginan pengguna jasa terhadap layanan TITAM. Saat ini tiket dijual secara online, namun dalam kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk menentukan preferensi masyarakat terdapat 3 (tiga) macam yaitu online, pembelian di loket atau manual, atau kombinasi keduanya. Dengan demikian jenis tiket yang akan dijadikan pilihan masyarakat adalah tiket elektronik dan manual, manual yang dimaksudkan disini adalah tiket yang harus dicetak pada saat pembelian, dikarenakan tidak ada kode *booking* seperti tiket elektronik dimana pengguna jasa dapat mencetak sendiri. Variabel selanjutnya adalah transportasi yang terhubung, terdapat 3 (tiga) pilihan yaitu kereta api dengan bis, kereta api, bis dan kapal, kereta api jarak jauh dan kereta api lokal. Saat ini hanya terdapat dua pilihan yaitu kereta dengan bis dan kereta dengan bis dan kapal.

Berdasarkan informasi yang didapat, terdapat banyak pengguna jasa yang berpindah moda dari kereta api jarak jauh

ke kereta api lokal (KRL untuk kawasan Jabodetabek). Sehingga pada kuesioner dicoba untuk dijadikan salah satu pilihan pengguna jasa.

Dalam melakukan analisis jenis layanan yang diinginkan oleh responden terkait dengan tiket yang digunakan dalam layanan TITAM, hasil analisis conjoint dalam bentuk persamaan adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,39 - 1,67(\text{Loket}) + 3,17(\text{Online dan Loket}) - 3,44(\text{Elektronik}) + 0,50(\text{Kereta - Bus - Kapal}) - 0,50(\text{Kereta Antar Kota dan Perkotaan})$$

dan level yang digunakan dalam pemilihan keinginan responden terhadap jenis pelayanan yang diinginkan, sehingga jenis regresi yang digunakan adalah regresi dummy. Selanjutnya, berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut, dapat dihitung

utilitas dari masing-masing kombinasi jenis pelayanan yang diinginkan seperti disajikan pada tabel 7.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat utilitas responden tersebut menunjukkan bahwa utilitas tertinggi pengguna jasa adalah adanya kombinasi dalam tata cara pembelian tiket yaitu secara online yang dapat dilakukan melalui internet dan

melalui loket, yaitu datang langsung ke stasiun, dengan jenis tiket elektronik serta menghubungkan banyak moda, kereta, bus dan kapal. Hasil analisis conjoint ini didukung dengan hasil analisis deskriptif bahwa sebanyak 73% responden yang

Tabel 7. Tingkat utilitas responden terhadap jenis layanan TITAM

No	Pembelian Tiket	Jenis Tiket	Transportasi Terhubung	Utilitas	Ranking
1	Online	Elektronik	Kereta-Bus	3,39	6
2	Online	Elektronik	Kereta-Bus-Kapal	3,89	4
3	Online	Elektronik	Kereta Antar Kota & Perkotaan	2,89	8
4	Online	Manual	Kereta-Bus	-0,06	14
5	Online	Manual	Kereta-Bus-Kapal	0,44	13
6	Online	Manual	Kereta Antar Kota & Perkotaan	-0,56	15
7	Loket	Elektronik	Kereta-Bus	1,72	11
8	Loket	Elektronik	Kereta-Bus-Kapal	2,22	10
9	Loket	Elektronik	Kereta Antar Kota & Perkotaan	1,22	12
10	Loket	Manual	Kereta-Bus	-1,72	17
11	Loket	Manual	Kereta-Bus-Kapal	-1,22	16
12	Loket	Manual	Kereta Antar Kota & Perkotaan	-2,22	18
13	Online & Loket	Elektronik	Kereta-Bus	6,56	2
14	Online & Loket	Elektronik	Kereta-Bus-Kapal	7,06	1
15	Online & Loket	Elektronik	Kereta Antar Kota & Perkotaan	6,06	3
16	Online & Loket	Manual	Kereta-Bus	3,11	7
17	Online & Loket	Manual	Kereta-Bus-Kapal	3,61	5
18	Online & Loket	Manual	Kereta Antar Kota & Perkotaan	2,61	9

Sumber: Hasil analisis penulis, 2011

Model tersebut didapatkan berdasarkan pengkodean kombinasi dari semua atribut

menyatakan cara pembelian tiket secara online dan manual. Sedangkan untuk jenis

tiket yang dikehendaki oleh pengguna jasa adalah tiket elektronik, dengan tiket elektronik akan lebih memudahkan bagi penumpang terutama jika terjadi kehilangan tiket dan memudahkan juga dalam pencetakannya. Sebanyak 89% responden menginginkan jenis tiket elektronik. Keinginan pengguna jasa, TITAM dapat melayani atau menghubungkan banyak moda, tidak hanya satu atau dua moda, terbukti dengan jawaban tertinggi responden bahwa pilihan transportasi yang terhubungan adalah kereta, bis dan kapal. Terdapat sebanyak 41% responden yang menjawab TITAM dapat menghubungkan ketiga moda tersebut.

Sedangkan utilitas terendah pengguna jasa adalah jika tiket hanya dapat dibeli di loket dengan jenis tiket manual serta hanya menghubungkan antara kereta antar kota dan kereta perkotaan.

PEMBAHASAN

Hasil survei terhadap sejumlah responden yang dijarung dengan sebagian besar yaitu sekitar 60% responden tidak mengetahui TITAM disebabkan kurangnya sosialisasi. TITAM yang selama ini diterapkan berbasis tiket online masih banyak tidak diketahui masyarakat. Sistem online dengan menggunakan internet tidak dapat diakses oleh semua masyarakat karena keterbatasan penggunaan internet. Juklak yang seharusnya diketahui oleh semua pihak terkait menjadi kurang tersosialisasi.

Dalam juklak yang diterbitkan oleh pihak operator juga masih terdapat banyak kekurangan seperti *refund* (pengembalian bea tiket antarmoda karena pembatalan) tidak dijelaskan secara rinci. Pada juklak hanya dijelaskan pengembalian bea tiket hanya dapat dilakukan di pusat penjualan

moda transportasi pemberangkatan penumpang yang bersangkutan. Sedangkan sampai berapa persen uang pengembalian dan tenggang waktu yang disediakan tidak dijelaskan. Hal ini dapat saja merugikan pengguna jasa terhadap hak yang mungkin didapatkan.

Jadwal layanan TITAM juga masih sangat terbatas, hampir semua jurusan hanya menyediakan satu kali perjalanan dalam satu hari kecuali rute Bandung dan Cirebon yang mempunyai jadwal 4-5 kali dalam sehari. Hal ini menjadi kurang fleksibel bagi penumpang yang ingin berpergian. Padahal harapan dari pengguna jasa terhadap layanan TITAM adalah lebih fleksibel dalam pemilihan moda.

Layanan TITAM masih terdapat banyak kekurangan, mulai dari kurangnya sosialisasi kepada semua pihak terkait, petunjuk pelaksanaan yang tidak rinci terutama yang menyangkut hak konsumen atau penumpang, jadwal yang masih terbatas karena hanya terbatas pada beberapa jadwal. Namun demikian TITAM mempunyai kelebihan dibandingkan dengan pembelian tiket secara langsung, yaitu adanya jaminan perjalanan penumpang sampai dengan tujuan dengan tarif yang sudah dipilih. Adanya jaminan dari pihak operator terhadap penumpang jika terjadi keterlambatan salah satu moda.

Namun dalam penerapan TITAM atau lebih dikenal dengan *single ticketing* pada beberapa negara maju membutuhkan waktu yang relatif lama untuk menjadikannya sukses. Terdapat beberapa hal yang harus dilakukan oleh pihak operator sebelum penerapannya, misalnya membangun kerjasama dengan operator lain, sosialisasi kepada pengguna jasa dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

Melalui hasil analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan TITAM mulai bulan April 2010 sampai dengan sekarang didapatkan beberapa hal penting, yaitu:

1. TITAM merupakan layanan tiket terpadu dimaksudkan untuk meningkatkan layanan kepada pengguna jasa pada kenyataannya belum banyak diketahui oleh masyarakat. Bahkan istilah TITAM atau tiket terpadu masyarakat tidak mengetahui. Hasil survei menunjukkan bahwa 60% responden menyatakan tidak mengetahui TITAM dan hanya 9% responden yang pernah menggunakan TITAM. Data yang didapatkan dari kantor TITAM di Stasiun Gambir jumlah penumpang TITAM dalam sebulan rata-rata sekitar 20 orang.
2. Petunjuk pelaksanaan TITAM yang telah dibuat oleh operator dan disajikan pada website kurang diketahui masyarakat dan terdapat banyak kekurangan terutama yang menyangkut hak penumpang, seperti refund tiket.
3. Jadwal TITAM masih sangat terbatas, sehingga waktu perjalanan yang dipilih pengguna jasa tidak fleksibel. Padahal harapan dari pengguna jasa terhadap layanan TITAM adalah lebih fleksibel dalam menentukan moda.
4. Penilaian tertinggi persepsi masyarakat terhadap TITAM adalah dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi antrian dalam pembelian tiket sehingga waktu perjalanan lebih singkat. Dengan peningkatan nyaman tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan TITAM. Hasil survei menunjukkan

bahwa terdapat 85% responden yang berkeinginan untuk menggunakan TITAM.

5. Jenis tiket TITAM yang ditawarkan saat ini adalah tiket online, hal ini menuntut masyarakat untuk dapat mengakses internet.
6. Hasil analisis conjoint menunjukkan bahwa keinginan masyarakat terhadap layanan TITAM terkait dengan tempat pembelian tiket, jenis tiket dan transportasi yang terhubung adalah pembelian tiket secara online dan manual, dan jenis tiket elektronik, serta menghubungkan moda kereta, bis dan kapal menjadi pilihan pertama responden. Pilihan pertama ini menunjukkan utilitas atau kepuasan tertinggi bagi pengguna jasa.
7. Pembelian tiket yang hanya dilayani melalui loket, dan jenis tiket manual serta transportasi yang terhubung hanya kereta jarak jauh dan kereta lokal mempunyai nilai terendah. Hal ini menunjukkan ketidaktertarikan masyarakat pada pilihan tersebut.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan maka rekomendasi hasil kajian adalah:

1. Perlunya dilakukan sosialisasi tiket terpadu yang dikenal dengan TITAM kepada semua pihak terkait terutama kepada pengguna jasa yang berpotensi untuk menggunakan TITAM. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media elektronik seperti televisi, radio atau media cetak.
2. Perlunya penambahan jadwal sehingga pemilihan waktu lebih fleksibel terutama untuk rute Palembang dan Batam.

3. Pihak operator dapat memberikan pelayanan pembelian tiket TITAM tidak hanya secara online tetapi juga pelayanan tiket melalui loket, dengan jenis tiket elektronik.
4. Untuk kedepan TITAM dapat melayani tiket terpadu yang menghubungkan berbagai moda tidak sebatas kereta api, bis DAMRI dan kapal pelni.

DAFTAR PUSTAKA

- Eriyanto, 1999. Metodologi Polling, Memberdayakan Suara Rakyat. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2010 tentang Cetak Biru Transportasi Antarmoda/Multimoda.
- Kuhfeld, W.F., and Garratt, M,1992. *Linear Models and Conjoint Analysis with Nonlinear Spline Transformations*.
- Orme, B. 2010. *Getting Started with Conjoint Analysis: Strategies for Product Design and Pricing Research*. Second Edition, Madison, Wis.; Research Publishers LLC.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (PERSERO).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Usaha PERUMKA menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO).
- PT. Kereta Api website, Penyelenggaraan Tiket Terpadu Antar Moda (TITAM), 2010.
- Public Transport Executive Group. *The Benefits of Simplified and Integrated Ticketing in Public Transport*. United Kingdom, October 2009.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- *) Lahir di Malang, 23 Mei 1978. S1 Statistika - IPB. S2 Ilmu Ekonomi - Universitas Indonesia dan Development Policy - Hiroshima University. Peneliti Muda Bidang Transportasi Darat di Badan Litbang Perhubungan. Saat ini menjabat sebagai Kepala Subbagian Rencana Setbadan Litbang Perhubungan.