

KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-TICKETING*
(Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang *Business To Customer*
Di Stasiun Kota Malang)

Fadhel Abdullah Alhabsyi
Endang Siti Astuti
Riyadi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email:fadhel.alhabsyi@gmail.com

ABSTRACT

This Study aims to evaluate the application of raik ticket system of PT. Kereta Api Indonesia in Malang city train station. This rail ticket system success evaluation was held based on qualitative approach by interviewed the main character in application of rail ticket system in PT. Kereta Api Indonesia especially in Malang city train station. The interview arrangement is based on update measuring the success of information system. From this evaluation result was known that PT. Kereta Api Indonesia has applied this Rail Ticket System successfully because all of users have their own positive perception for all factors in the six dimensions, expect the speed factor and system resilience factor. Success factors among the Rail Ticket System implementation that founds are to support buying ticket activities, data integration from all online station, frinendly use appearance for user, quite complete fitures, can give clear and accurate information to passengers, very impactful to personal and organization progress andadcquate report system.

Key Words : *Evaluation, System, Information, Update model DoLone and McLean information system success.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api di Stasiun Kota Malang. Evaluasi *Rail Ticket System* dilakukan berdasarkan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai pemeran utama dalam penerapan *Rail Ticket System* di PT. Kereta Api Indonesia khususnya Stasiun Kota Malang. Wawancara disusun berdasarkan model *Update Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean* yang memiliki enam dimensi untuk mengukur kesuksesan dari suatu sistem informasi. Dari hasil evaluasi diketahui bahwa PT. Kereta Api Indonesia telah menerapkan *Rail Ticket System* dengan sukses karena semua pengguna memiliki presepsi positif pada semua faktor dalam enam dimensi tersebut, kecuali pada faktor kecepatan dan ketahanan sistem informasi. Faktor-faktor kesuksesan dalam pengimplementasian *Rail Ticket System* yang ditemukan diantaranya adalah menunjang aktivitas pembelian tiket, integrasi data seluruh stasiun *online*, tampilan sudah menunjang pengguna, fitur yang tersedia cukup lengkap, dapat memberikan informasi kepada penumpang secara jelas dan akurat, sangat berdampak terhadap kinerja individu dan organisasi serta sistem pelaporan yang memadai.

Kata Kunci : *Evaluasi, Sistem, Informasi, Model Kesuksesan Sistem Informasi DoLone dan McLean, Rail Ticket System.*

PENDAHULUAN

E-ticketing atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun ticket yang berupa kertas (Ng-Kruelle dan Swatman, 2006). Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan transportasi. *E-ticketing (ET)* adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem informasi *e-ticketing* yang bergerak dalam bidang jasa angkutan yaitu PT. Kereta Api Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia adalah perusahaan tunggal yang mengelola transportasi Kereta Api di Indonesia. Seiring berjalannya waktu kereta api di Indonesia mengalami perubahan terutama pada proses penjualan tiket kereta api sebelumnya menggunakan penjualan melalui loket-loket yang ada di setiap stasiun kereta dengan cara yang sangat konvensional, hal ini dirasa kurang efisien untuk mencapai pelayanan yang prima dan dituntut dengan kecepatan dan ketepatan saat melayani, dilakukanlah perubahan terhadap proses penjualan tiket yaitu dengan menerapkan penjualan tiket *online* dengan memanfaatkan teknologi informasi pada penerapannya, karena dengan diterapkannya tiket *online* diharapkan memberikan efek yang lebih efisien dan juga pelayanan yang lebih prima dengan mengandalkan teknologi informasi.

PT. Kereta Api Indonesia menerapkan penjualan tiket *online* adalah salah satu bentuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penggunaannya, aplikasi *e-ticketing* yang di gunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia sangat di rasakan atau sangat berdampak pada kemudahan dalam penjualan maupun pembelian tiket, aplikasi *e-ticketing* tersebut di beri nama *Rail Ticket System (RTS)*. PT. Kereta Api Indonesia juga bekerjasama dengan beberapa perusahaan dalam penerapan *e-ticketing*. Dengan melakukan kerja sama dengan beberapa perusahaan diharapkan agar memberikan efek kemudahan bagi pengguna.

Pengguna lebih mudah mendapatkan tiket dengan melakukan pembelian melalui agen-agen atau mengakses pembelian tiket melalui internet. Pembayaran terhadap tiket menjadi lebih mudah

dan dapat dilakukan 24 jam dalam sehari yaitu dengan melakukan pembayaran via ATM atau melakukan pembayaran dengan akun *e-money* yang dimiliki pengguna seperti kredit card dan sejenisnya. *e-ticketing* merupakan teknologi informasi yang digunakan untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan memanfaatkan kecepatan dalam melakukan penjualan tiket, Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan pendistribusian dan penjualan tiket oleh PT. Kereta Api Indonesia adalah penerapan *e-ticketing* yang di pengaruhi oleh media internet. *e-ticket* dapat didistribusikan melalui internet dan di download ke *smartphone* atau media elektronik lainnya atau juga bisa di cetak.

Agar mencapai tujuan dari penerapan *e-ticketing* yang sesuai dengan visi dan misi dari PT Kereta Api Indonesia perlu dilakukan evaluasi untuk menilai tolak ukur dari kesuksesan penerapan sistem *e-ticketing* tersebut. Evaluasi adalah suatu kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan (Yunanda, 2009). Dengan dilakukan evaluasi akan mengetahui tolak ukur dari suatu kegiatan dan juga akan memberikan masukan terhadap pengembangan suatu kegiatan atau program dilakukan.

Menurut Lucas (2003), keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen dilihat dari beberapa faktor, yaitu: kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna, apabila sistem informasi tersebut sukses maka berhasil pula pengembangan dan penerapan sistem tersebut kemudian dikemukakan juga oleh DeLone dan McLean (1992) dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), Dampak Individu (*individual Impact*) dan Dampak Organisasi (*organisation impact*). Pada tahun 2003 Mclean dan Delone kembali mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas layanan (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan penerapan sistem informasi didalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Definisi sistem informasi manajemen menurut pendapat (Holmes, 1989:112) Sistem informasi Manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi. Dirancangnya itu didalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan, dan pengawasan pada semua tahap.

E-Ticketing

Menurut Lee dan Wan (2010) *E-Ticketing* atau *electronic ticketing* adalah bentuk inovasi teknologi dalam *bidang e-commerce* dimana proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan dapat diproses tanpa harus mengeluarkan paper ticket. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam komputer. *E-ticketing* dapat mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang.

E-ticketing memiliki beberapa kelebihan menurut Bienz (2008), yaitu:

- a) Mengurangi biaya yang berkaitan dengan pencetakan surat tiket.
- b) Mengurangi tenaga kerja yang berkaitan dengan pencetakan surat dan tiket.
- c) Keamanan terjamin, karena barcode validasi dan menghilangkan kemungkinan tiket palsu atau duplikat.
- d) Pemesanan e-ticketing oleh konsumen berarti mengetahui berapa banyak konsumen perusahaan, karena perusahaan menyimpan data konsumen di database perusahaan.
- e) Memberikan informasi tambahan yang perlu diketahui bagi pelanggan.
- f) Menyediakan kemampuan untuk beriklan, dapat menambah pendapatan perusahaan dengan menawarkan ruang iklan di portal situs perusahaan.

Kesuksesan dan kegagalan sistem informasi

Dalam hal ini Rosemary Cafasaro dalam O'brien (2005) bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan kesuksesan atau kegagalan

implementasi sistem informasi dalam suatu perusahaan antara lain :

- a) Dukungan manajemen eksekutif
- b) Keterlibatan pemakai terakhir (end user)
- c) Kejelasan penggunaan kebutuhan perusahaan
- d) Kematangan perencanaan
- e) Harapan perusahaan yang nyata

Sedangkan yang menyebabkan kegagalan menurut Rosemary Casafaro dalam O'brien (2005) ialah :

- a) Kurangnya input dari pemakai terakhir (end user)
- b) Tidak lengkapnya pernyataan kebutuhan dan spesifikasi
- c) Pernyataan kebutuhan dan spesifikasi yang sering berubah-ubah
- d) Kurangnya dukungan eksekutif
- e) Inkompetensi secara teknologi
- f) Perencanaan yang tidak tepat dan tidak matang.

Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean

Pada tahun 1992 delone dan mclean melakukan penelitian lebih dalam terkait kesuksesan sistem informasi yang golongan dalam beberapa variable yaitu : kualitas dari sistem informasi (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*),kebiasaan pengguna (*individual impact*) dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model ini disebut sebagai "Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean".

Seiring dengan berjalannya waktu Delone dan Mclean melakukan pembaruan terhadap model yang sudah ada yaitu "Model Update Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (2003)". Pada model yang baru, Delone dan Mclean menambahkan variable kualitas layanan (*service quality*) dan juga menggabungkan dua variable pengaruh individu dan pengaruh organisasi menjadi variabel keuntungan bersih (*netbenefit*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. KAI yang terletak di kota Malang. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti antara lain: interview, dokumentasi,

observasi dan studi pustaka. Adapun focus penelitian sebagai berikut:

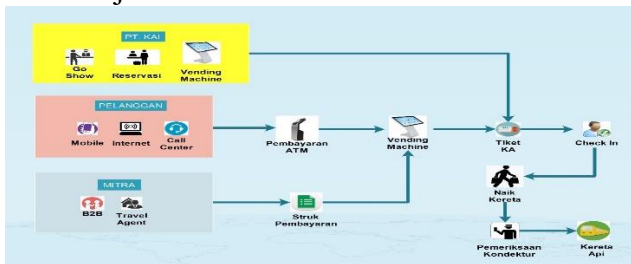
1. Implementasi *e-ticketing* oleh PT. KAI di kota malang.
2. Kesuksesan implementasi *e-ticketing* oleh PT. KAI di kota malang terkait penjualan tiket antara customer dengan perusahaan (B2C).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *E-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kota Malang.

a. Proses Bisnis *E-ticketing*

Adapun bisnis proses dalam implementasi *e-ticketing* di PT. Kereta Api Indonesia, Proses bisnis *e-ticketing* yang terdapat pada PT. Kereta Api Indonesia secara garis besar dimulai dari proses pemesanan tiket hingga penumpang naik ke dalam kereta api. Bisnis proses yang dimaksud akan disajikan dalam Gambar 4.2 berikut ini :



Gambar 1 Alur Proses Bisnis *e-ticketing*

Sumber : Data di olah

Gambar 1 diatas menjelaskan tentang alur proses bisnis *e-ticketing* dimana pemesanan tiket dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yang pertama adalah pemesalan langsung melalui PT. Kereta Api Indonesia yang dapat dilakukan di seluruh stasiun. Pemesanan yang dapat dilakukan berupa pemsanan *Go show*, Reservasi langsung dan pemesanan melalui *Vending machine*. Setelah penumpang melakukan pemesanan akan langsung bisa melakukan pembayaran tunai, dan setelah melakukan pembayaran penumpang akan mendapatkan tiket fisik yang nantinya akan digunakan pada saat melakukan *check in*.

Pada bagian kedua yaitu pemesanan yang dapat dilakukan sendiri oleh pelanggan atau yang dimaksud adalah penumpang. Pelanggan dapat melakukan pemesanan melalui aplikasi mobile, internet dan juga melalui call center, setelah melakukan pemesanan pelanggan akan melakukan pembayaran melalui mesin ATM. Setelah melakukan pembayaran pelanggan akan mendapatkan kode *booking* yang nantinya akan dilakukan penukaran dengan menggunakan *vending machine* untuk mendapatkan tiket fisik. Setelah pelanggan mendapatkan tiket fisik

pelanggan akan dapat melakukan *check in* pada saat jam keberangkatan.

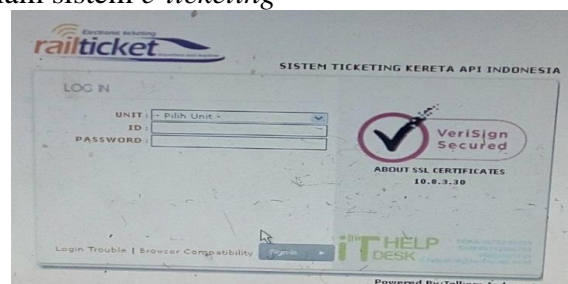
Pada bagian ketiga yaitu pemesanan yang dapat dilakukan penumpang pada agen-agen yang sudah melakukan kerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia dalam penjualan tiket kereta api. Agen-agen yang sudah bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia telah di berikan hak akses berupa *username* dan *password* untuk menjalankan *e-ticketing*. Dengan menggunakan *e-ticketing* agen-agen tersebut dapat melakukan proses penjualan tiket secara langsung kepada penumpang. Penumpang setelah melakukan pemesanan pada agen-agen tersebut akan melakukan pembayaran secara langsung terhadap agen-agen tersebut, setelah melakukan pembayaran penumpang akan mendapatkan bukti pembayaran yang nantinya akan dilakukan penukaran dengan menggunakan vending machine yang ada di setiap stasiun. setelah mendapatkan tiket fisik penumpang dapat melakukan *check in* pada saat waktu keberangkatan.

Setelah penumpang mendapatkan tiket fisik, penumpang akan melakukan *check in* agar dapat naik ke kereta api, setelah melakukan *check in* penumpang akan mendapatkan boarding pass yang digunakan untuk naik ke atas kereta api. Sebelum naik ke atas kereta api penumpang akan dilakukan pengecekan oleh petugas kondektur yaitu nama yang tertera pada boarding pass harus sesuai dengan identitas yang dimiliki penumpang. Setelah dilakukan pengecekan barulah penumpang dapat naik ke atas kereta api.

b. Pengoperasian Sistem

a) Halaman Login

Agar bisa masuk ke dalam sistem pengoperasian *e-ticketing* user harus melakukan *login*, user harus memilih unit, memasukan ID dan *password* yang telah dimiliki oleh user. Unit yang dimaksud adalah divisi atau jabatan yang dimiliki oleh user. Setelah memasukan ID dan *password*, user akan menekan tombol *sign-in* untuk masuk ke dalam sistem *e-ticketing*



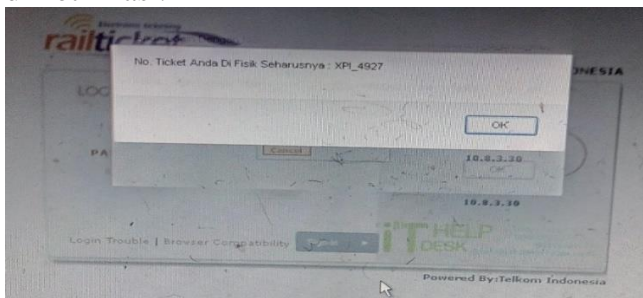
Gambar 2 Halaman Login *e-ticketing*

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 2 diatas dapat di lihat kolom berupa ID dan Password, untuk mendapatkan ID dan Password, user harus didaftarkan oleh bagian IT pusat untuk mendapatkan ID dan Password yang di tentukan agar dapat menggunakan *e-ticketing*.

b) Notifikasi Login

Setelah masuk ke dalam *e-ticketing* user akan mendapatkan notifikasi. Notifikasi yang dimaksud adalah pemberitahuan nomor tiket yang ada di fisik harus sesuai dengan nomor yang tertera di notifikasi.



Gambar 3 Notifikasi Login

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat contoh nomor tiket yang akan tertera pada tiket fisik ketika akan dilakukan cetak tiket. Kode yang tertera pada gambar 4.4 diatas merupakan ID dari user yang login sedangkan nomor dibelakang adalah ID untuk kode tiket kereta api.

c) Menu Utama

Dalam menu utama terdapat beberapa sub menu sistem yang dapat di akses tergantung hak akses user yang di berikan. Berikut merupakan hak akses operator sistem yang memiliki fitur hampir semua fitur yang ada pada divisi yang lain. Informasi yang di tampilkan berupa pengumuman dan juga pesan dari kantor pusat. Fitur yang dapat di akses berupa Admin, Controller, Penjualan, Cetak Tiket, Laporan dan P3K.



Gambar 4 Menu Utama

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 4. diatas dapat di lihat Fitur yang dapat di akses berupa Admin, Controller, Penjualan, Cetak Tiket, Laporan dan P3K, terdapat juga kolom untuk melakukan pengecekan terhadap tiket yang sudah di *booking* melalui loket atau agen-agen penjualan tiket kereta api. Dapat di ketahui juga informasi berupa identitas dari *user* yang melakukan login terhadap *e-ticketing*. Penjelasan terkait fitur-fitur utama yang ada di halaman utama akan di jelaskan lebih detail di sub bab selanjutnya.

d) Fitur ADMIN

Dalam Fitur Admin terdapat sub menu yang menampilkan informasi terkait Unit dari *user* yang login ke *e-ticketing*, dan juga terdapat sub menu permintaan fitur, sub menu tersebut di gunakan untuk melakukan permintaan fitur tambahan.



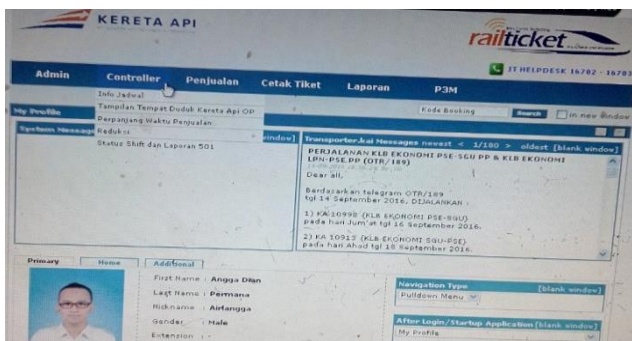
Gambar 5 Fitur ADMIN

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 5 diatas dapat di lihat sub menu unit dan juga permintaan fitur. Sub menu unit hanya terdapat informasi yang melibatkan unit atau divisi dari user sedangkan permintaan fitur berkaitan dengan hak akses yang diberikan kepada setiap user. User yang melakukan permintaan fitur harus di validasi oleh bagian IT pusat, jika itu sesuai dengan tugas dan wewenang divisi atau unit dari user tersebut.

e) Fitur CONTROLLER

Dalam fitur controller tersedia beberapa informasi tambahan berupa info jadwal kereta api beserta tampilan tempat duduk kereta api. Dengan adanya info jadwal kereta api seorang ticketing officer atau customer service dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon penumpang dalam pemesanan tiket kereta api.

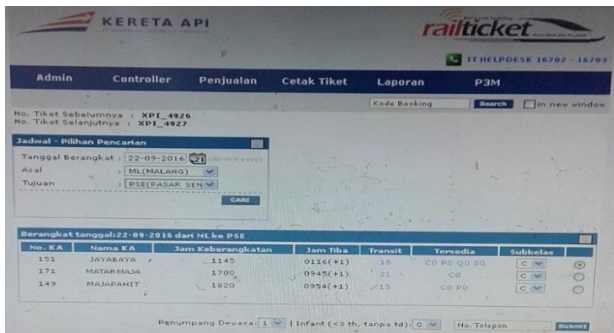


Gambar 6 Fitur CONTROLLER

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 6 diatas dapat diketahui dalam menu controller terdapat juga sub menu yang berfungsi sebagai setup atau pengaturan berupa perpanjangan waktu penjualan, reduksi harga tiket dan juga informasi berupa status shift dan laporan transaksi pada shift tersebut.

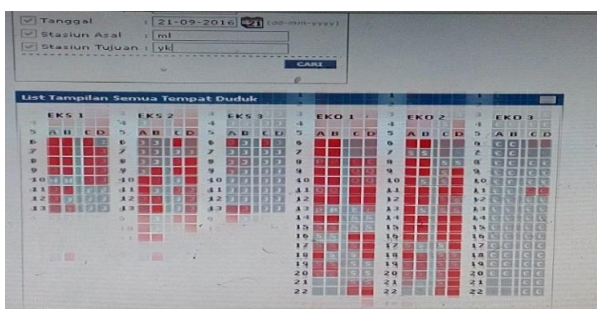
Berikut dapat di lihat pada gambar 6 dibawah adalah tampilan sub menu info jadwal kereta api untuk semua jurusan. Di dalam sub menu ini terdapat tanggal keberangkatan kereta api, asal keberangkatan dan juga tujuan keberangkatan. Setelah menginputkan tanggal, asal dan tujuan keberangkatan kereta user akan mengklik tombol search untuk menampilkan kereta yang tersedia pada jadwal yang telah di inputkan.



Gambar 7 sub menu Info jadwal

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Ada pun sub menu yang dapat di lihat pada gambar 8 dibawah adalah berupa tampilan tempat duduk kereta api yang sudah terisi dan belum terisi.



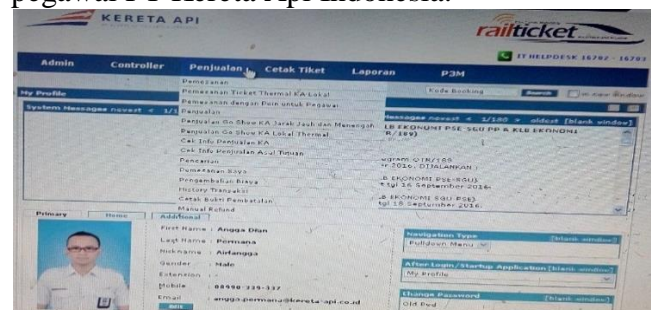
Gambar 8 sub menu tampilan tempat duduk kereta api

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

f) Fitur PENJUALAN

Berikut adalah fitur penjualan yang sering digunakan oleh para petugas ticketing officer, customer service dan operator dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Dalam menu fitur penjualan terdapat beberapa sub menu yang dapat digunakan sebagai aktivitas transaksi penjualan tiket kereta api. Sub menu pemesanan dalam fitur penjualan digunakan sebagai reservasi atau pemesanan tiket kereta api. Sub menu ini hanya bersifat sebagai reservasi sementara dan kemudian akan di lakukan pembayaran untuk mendapatkan tiket kereta api.

Selanjutnya sub menu pemesanan ticket thermal KA lokal adalah sub menu yang berfungsi hampir sama dengan menu pemesanan sebelumnya akan tetapi penggunaan sub menu ini hanya digunakan pada pemesanan KA lokal saja. Adapun sub menu pemesanan dengan poin untuk pegawai, sub menu ini digunakan sebagai pemesanan tiket kereta api bagi seseorang yang bekerja sebagai pegawai PT Kereta Api Indonesia.

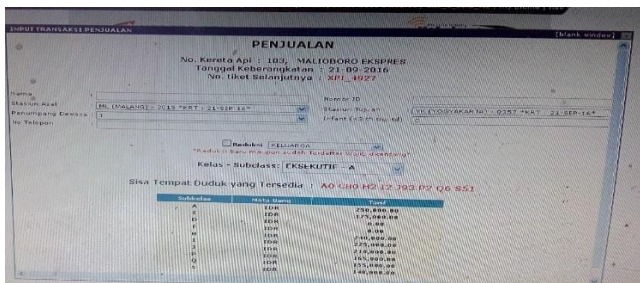


Gambar 9 Fitur PENJUALAN

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Sub menu penjualan pada gambar 9 diatas merupakan sub menu yang digunakan sebagai transaksi penjualan tiket kereta api, dalam sub menu tersebut terdapat kolom nama untuk menginputkan nama penumpang, stasiun awal, penumpang dewasa dan nomor telepon penumpang.

Selanjut nya terdapat juga ID penumpang yang akan terinputkan secara otomatis apabila terjadi penjualan tiket dan juga terdapat kolom stasiun tujuan yaitu kolom yang akan di inputkan untuk stasiun tujuan yang nanti nya akan mengakumulasi harga tiket sesuai dengan jarak stasiun awal dan juga stasiun tujuan. Berikut dapat di ketahui lebih lanjut tampilan sub menu penjualan pada gambar 10 dibawah ini.



Gambar 10 tampilan sub menu penjualan
Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Selanjutnya sub menu penjualan go show KA jarak jauh dan menengah yang dapat dilihat pada gambar 10 di atas adalah sub menu yang digunakan untuk penjualan tiket kereta api terhadap perusahaan atau *corporate* yang melakukan pembelian tiket, dalam hal ini terdapat juga sub menu penjualan go show KA lokal thermal yang fungsinya hampir sama dengan sub menu sebelumnya cuman yang berbeda dalam submenu ini adalah penjualan kereta hanya dengan jarak dekat saja.

Sub menu cek info penjualan KA yang terdapat pada gambar 10 diatas merupakan sub menu yang digunakan sebagai informasi transaksi penjualan yang sudah berlangsung berdasarkan kereta api yang dipilih sedangkan sub menu cek info asal tujuan merupakan tampilan informasi penjualan yang sudah berlangsung berdasarkan stasiun asal dan stasiun tujuan.

Sub menu pencarian yang terdapat pada gambar 10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk mencari informasi berkaitan dengan informasi penjualan tiket berdasarkan kode booking atau kode tiket yang sudah dimiliki oleh penumpang. Selanjut nya terdapat sub menu pemesanan saya, dalam sub menu ini menampilkan informasi terkait pemesanan yang dilakukan oleh user, sub menu ini berkaitan dengan pemesanan dengan poin untuk pegawai.

Sub menu pengembalian biaya merupakan sub menu yang dilakukan apabila terjadi pembatalan tiket kereta api dan harus mengembalikan sejumlah biaya atas pembelian tiket yang sudah berlangsung. Dalam sub menu ini tercantum jumlah biaya yang harus dikembalikan kepada penumpang berdasarkan harga tiket yang sudah di beli.

Selanjutnya sub menu history transaksi, yaitu sub menu yang menampilkan rekap hasil transaksi yang sudah berlangsung berdasarkan user yang melakukan login terhadap *e-ticketing*. Dalam hal ini sub menu tersebut merupakan data rekap transaksi yang nantinya akan dijadikan sebagai

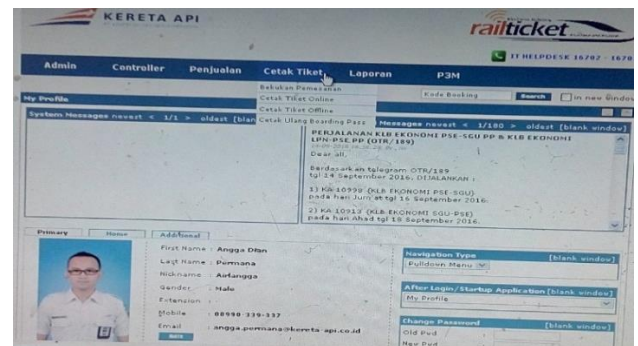
bahan laporan transaksi yang terjadi pada user tersebut.

Sub menu cetak bukti pembatalan yang ada pada gambar 10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk mencetak bukti pembatalan atas pembelian tiket yang sudah dilakukan pembayaran.

Sub menu manual refund yang terdapat pada gambar 10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk membatalkan sejumlah tiket yang sudah dilakukan pembelian tiket oleh penumpang.

g) Fitur CETAK TIKET

Berikut adalah fitur yang digunakan untuk melakukan pencetakan beberapa bukti hasil transaksi penjualan tiket melalui pemesanan offline maupun pemesanan online, adapun sub menu bekukan pemesanan yang digunakan untuk membatalkan pemesanan tiket yang belum terjadi pembayaran oleh penumpang. selain itu, sub menu cetak ulang boarding pass yaitu sub menu yang digunakan untuk mencetak ulang boarding pass yang gagal cetak atau terjadi masalah pada saat penukaran boarding pass.



Gambar 11 tampilan fitur CETAK TIKET
Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

h) Fitur LAPORAN

Fitur berikut ini adalah fitur laporan yang digunakan untuk membuat pelaporan secara otomatis dan tersistem dari data transaksi penjualan tiket kereta api. Sub menu yang terdapat pada fitur laporan antara lain adalah sub menu laporan penjualan harian, laporan harian rekapitulasi penukaran tiket, laporan pendapatan unit, laporan pendapatan stasiun, laporan manifest, laporan perincian penjualan dan pemesanan tiket, laporan perincian pembatalan karcis, laporan penjualan KA, laporan penukaran tiket KA dan laporan pengembalian biaya.

Secara garis besar sub menu yang terdapat pada fitur laporan adalah sub menu yang digunakan untuk memudahkan petugas dalam membuat pelaporan, dan fitur pelaporan ini juga dapat

diakses secara real time. Petugas sangat dipermudah untuk membuat laporan yang diminta oleh atasan disetiap masing-masing divisi atau unit.



Gambar 12 tampilan fitur LAPORAN

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dapat dilihat pada gambar 12 diatas Sub menu laporan penjualan harian adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penjualan tiket dalam jangka waktu harian, di dalam laporan penjualan terdapat total tiket yang terjual dan juga jumlah pemasukan penjualan tiket pada hari itu.

Selanjutnya sub menu laporan harian rekapitulasi penukaran tiket, sub menu ini digunakan untuk membuat laporan rekapitan penukaran tiket yang terjadi. Sub menu ini juga bisa di buat pelaporan secara harian, mingguan dan bulanan tergantung permintaan dari atasan divisi yang bersangkutan.

Sub menu pelaporan pendapatan unit digunakan untuk membuat pelaporan pendapatan dari unit atau divisi yang bersangkutan. Pada dasarnya setiap transaksi yang terjadi pada penjualan tiket berdampak pada pendapatan setiap unit atau divisi.

Sub menu laporan pendapatan stasiun adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan pendapatan stasiun. Dalam hal ini setiap stasiun juga mempunyai pemasukan pendapatan berdasarkan transaksi penjualan tiket kereta api dari sistem penjualan offline atau pun penjualan secara online.

Sub menu manifest adalah sub menu yang digunakan untuk membuat daftar list penumpang pada setiap kereta api yang di berikan kepada setiap kondektur kereta api. Dalam hal ini manifest berguna bagi kondektur kereta api untuk melakukan pengecekan apabila terjadi kehilangan tiket pada penumpang, tidak cuman mengatasi kehilangan tiket tetapi juga dapat mengecek penumpang yang tidak memiliki tiket, identitas

penumpang akan dicocokkan pada daftar manifest yang tersedia.

Selanjutnya sub menu laporan perincian penjualan dan pemesanan tiket adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan secara rinci terhadap penjualan dan pemesanan tiket kereta api, dalam sub menu ini laporan yang dibuat bisa harian, mingguan dan juga bulanan tergantung permintaan atasan.

Sub menu laporan perincian pembatalan karcis adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan yang lebih rinci tentang pembatalan karcis atau tiket kereta api. Dalam hal ini tiket yang sudah dibeli oleh penumpang dapat dibatalkan karena terjadi beberapa hal yang mungkin saja terjadi, informasi terkait pembatalan tiket tersebut akan di rekap dalam bentuk laporan menggunakan sub menu laporan rincian pembatalan karcis.

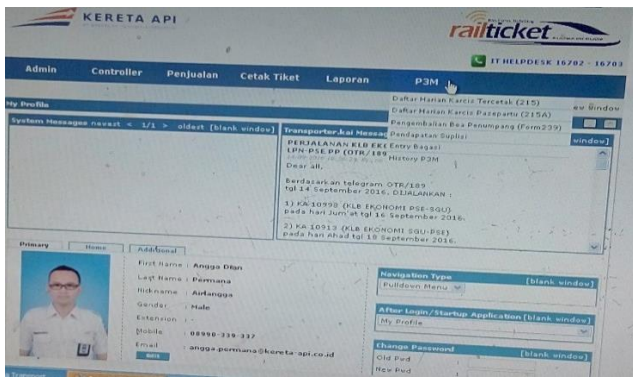
Sub menu selanjutnya adalah laporan penjualan KA adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penjualan tiket kereta api go show atau penjualan tiket terhadap suatu perusahaan. Sub menu ini menampilkan rincian penjualan tiket beserta total jumlah penjualan terhadap perusahaan yang membeli tiket tersebut.

Ada pun sub menu penukaran tiket KA adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penukaran tiket secara rinci. Penukaran tiket yang dimaksud adalah penukaran kode booking menjadi tiket kereta api dalam bentuk fisik. Karena bisa saja terjadi tiket yang sudah di beli tetapi tidak dapat di tukarkan oleh penumpang karena terjadi sesuatu hal yang membuat penumpang tersebut tidak dapat menukarkan tiket.

Sub menu laporan pengembalian biaya adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan pengembalian biaya tiket yang dibatalkan oleh penumpang. Dalam sub menu ini terdapat laporan pencairan atau pengembalian sejumlah uang kepada penumpang dan juga tanggal pengembaliannya.

i) Fitur P3M

Fitur P3M merupakan fitur yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait pendapatan operasional, non operasional dan pendapatan lain-lain. Dalam fitur ini terdapat beberapa sub menu antara lain daftar harian karcis tercetak, daftar harian karcis pasepartu, pengembalian bea penumpang, pendapatan suplesi, entry bagasi dan history P3M.



Gambar 13 tampilan fitur P3M

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Sub menu daftar harian karcis tercetak yang dapat dilihat pada gambar 11 diatas terdapat informasi terkait berapa jumlah karcis yang tercetak pada hari tersebut, yang dimaksud adalah karcis yang tecetak dalam bentuk fisik.

Selanjutnya adalah sub menu daftar harian karcis pasepartu ialah daftar tiket manual pengganti tiket komputer yang hilang akibat kesalahan penumpang. Dalam sub menu ini user mendapatkan informasi berupa daftar list tiket pasepartu yang diberikan kepada penumpang.

Sub menu pengembalian bea penumpang ialah sub menu yang digunakan untuk menampilkan informasi atas sejumlah pengembalian bea penumpang yang sudah tecatat pada pembatalan tiket. Tiket yang sudah dibayarkan oleh penumpang mencakupi bea penumpang didalam nya, dalam hal ini ketika penumpang membatalkan tiket tersebut ada sejumlah dana dan juga bea penumpang yang harus dikembalikan. Sub menu ini digunakan untuk menginputkan informasi bea pengembalian penumpang dan juga inputan tersebut dapat dilihat pada sub menu ini.

Berikut adalah sub menu pendapatan suplesi adalah sub menu yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait tiket suplesi yang diberikan kepada penumpang. Tiket suplesi yang dimaksud adalah tiket yang diberikan oleh kondektur kepada penumpang karena penumpang tidak memiliki tiket dan harga tiket suplesi bisa dua sampai tiga kali lipat dari harga tiket normal.

Selanjutnya adalah sub menu history P3M adalah sub menu yang menampilkan seluruh transaksi pendapatan yang terjadi pada sub-sub menu sebelumnya yang terdapat pada fitur P3M. dalam sub menu ini hanya terdapat informasi berupa daftar history transaksi yang terjadi sub-sub menu yang ada pada fitur P3M.

Kesuksesan Implementasi *E-ticketing*

Dalam implementasi *e-ticketing* terdapat aplikasi pendukung implementasi *e-ticketing* dan manfaat yang dirasakan serta kendala dalam implementasi *e-ticketing* oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia.

a) Aplikasi pendukung

1. Aplikasi *Knowledge Base*
2. Aplikasi *Customer Relation Management*

b) Manfaat Implementasi *E-ticketing*

1. Menunjang Aktivitas Pembelian Tiket
2. Integrasi Data Seluruh Stasiun *Online*
3. Tampilan Sudah Menunjang Pengguna
4. Fitur Yang Tersedia Cukup Lengkap
5. Dapat Memberikan Informasi Kepada Penumpang Secara Jelas Dan Akurat
6. Sangat Berdampak Terhadap Kinerja Individu Dan Organisasi
7. Sistem Pelaporan Yang Memadai

c) Kendala Dalam Implementasi *E-ticketing*

1. Trouble dari jaringan pusat
2. Kecepatan sistem bergantung pada sistem pusat
3. Setup aplikasi hanya ada pada bagian IT pusat
4. Masih terjadi salah input (human eror)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan *e-ticketing* belum mencapai tingkat kesuksesan implementasi sistem informasi dengan memenuhi beberapa kriteria kesuksesan sistem informasi mengacu pada metode kesuksesan Delon dan Mclean. Khususnya pada aspek kualitas sistem yaitu kecepatan *e-ticketing* masih bergantung pada jaringan pusat dan sering terjadi trouble apabila terjadi gangguan pada jaringan pusat serta sistem yang di gunakan kurang fleksibel dalam melakukan perubahan terkait informasi yang di butuhkan.
2. Dalam penerapan *e-ticketing*, user yang menggunakan mendapatkan manfaat dan juga kendala dalam menjalankan aktivitas di setiap divisi masing-masing. Manfaat yang didapatkan user antara lain Menunjang aktivitas pembelian tiket, Integrasi data seluruh stasiun online, Tampilan sudah menunjang pengguna, Fitur yang tersedia cukup lengkap, Dapat memberikan informasi kepada penumpang secara jelas dan akurat, Sangat berdampak terhadap kinerja individu dan organisasi dan sistem pelaporan yang memadai. Kendala yang di hadapi ialah trouble dari jaringan pusat,

kecepatan sistem bergantung pada sistem pusat, setup aplikasi hanya ada pada bagian IT pusat dan masih terjadi salah input (human eror).

Saran

1. Sebaiknya perusahaan melakukan sedikit penambahan untuk kapasitas kuota internet dan juga perbaikan untuk jaringan yang digunakan dalam mengakses *e-ticketing* atau membangun suatu jaringan khusus dengan kapasitas server yang lebih besar sehingga dalam proses operasional pada seluruh stasiun dan user yang menggunakan *e-ticketing* untuk proses penjualan tiket akan mengoperasikan sistem dengan lebih cepat dalam menyampaikan informasi kepada penumpang.
2. Untuk mengatasi terjadinya salah input (*human eror*), diharapkan agar para petugas yang hendak mengoperasikan *e-ticketing* agar lebih teliti dalam menginputkan data atau informasi yang berhubungan dengan *e-ticketing*.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (1992), "Information Systems Success. The Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, No.3, hal. 60- 95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (2003), "The DeLone and McLane of Information Systems Success: a ten-year update", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, hal. 9-30.
- Hendry C. Lucas, Jr., *Information Systems Concept for Management*, McGraw-Hill Kogakusha, 2003.
- Holmes, Douglas, (2001) *eBusiness Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Lucas, Henry J. 2000, *Information Technology for Managemen*, Edisi ke -7, McGraw-Hill
- Moon. Sik. Jong, Lee. Im-Yeong, Yim. Bin. Kang. 2010. An Authentication and Authorization Protocol Using Ticket in Pervasive Environment. University of Asan, Korea Selatan.
- Nicholas, Bienz, (2008). *Electronic Ticketing: Electronic Business Course*; Fribourg, Project Paper

O'Brien, James. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial*. Salemba.

Raymond Mcleod,Jr., 2001, *Sistem Informasi Edisi 7 jilid 2*. Jakarta, Prenhaliondo.

Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta

Stake, R.E. 1995. *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.

Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka