

Proses inovasi layanan sistem e-ticketing pada Kereta Commuter Jabodetabek = Process of innovation e-ticketing service system in Commuter Jabodetabek Train / Singgih Rahadi

Singgih Rahadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20385961&lokasi=lokal>

Abstrak

[Skripsi ini membahas proses inovasi layanan sistem e-ticketing pada pelayanan kereta commuter di Jabodetabek. Layanan sistem e-ticketing merupakan inovasi yang dibangun dan dikembangkan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai jawaban atas permasalahan pelayanan transportasi publik perkotaan. Namun pelaksanaan dianggap tidak siap dengan munculnya berbagai permasalahan pada pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan secara Post Positivist dengan desain deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi yang terjadi dalam layanan sistem e-ticketing terdapat tiga tahap. Tahap pemunculan ide dimana ide inovasi berasal dari tuntutan masyarakat, Pemerintah, dan juga keadaan layanan yang tidak tersistem. Tahap penerimaan, melalui kerjasama dengan PT. Telkom namun tidak ada peran signifikan dari Pemerintah, Tahap implementasi, Strategi Implementasi bertahap membutuhkan adaptasi budaya dan perilaku pengguna., This thesis discusses the process of innovation service system of e-ticketing service on commuter line in Jabodetabek (Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi) area. E-ticketing system is an innovation that was built and developed by PT. KAI Commuter Jabodetabek as an answer to urban public transport services problems. But the implementation is not considered ready with the emergence of various problems in its implementation. This research is done in Post Positivist with a descriptive approach. The result of this research indicate that there are three stages in the innovation process that occurs in the system e-ticketing service. First stage is the appearance of service innovation ideas, that comes from the demands of society, the government, and also the unsystematic service. Second stage is acceptance, through a partnership with PT. Telkom but no significant role of Government. The last one is the implementation stage of a phased implementation strategy, requires adaptation of culture and user behavior.]