
PEMANFAATAN LAYANAN E-TICKETING COMMUTERLINE DALAM PENDISIPLINAN PERILAKU SOSIAL PADA PENGGUNA KRL DI STASIUN DEPOK LAMA

Zahra Raihanah

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia
Email: zahra.raihanah16@mhs.uinjkt.ac.id

Abstract. *Changes in the social behavior of KRL users, especially those of KRL users at Depok Lama Station, are one of the changes that have a significant impact on the progress of the Jabodetabek Commuter Line KRL transportation. This change was supported by the change in the KRL ticket purchasing system from paper tickets to E-Ticketing. The application of the E-Ticketing system to KRL transportation is one of the innovations launched by PT KAI in maximizing KRL transportation services. On the other hand, the application of the E-Ticketing system is also present as a solution in the midst of the problem of poor train service which causes train revenue to decline and the level of passenger confidence is also lower. For this reason, service improvements starting from the renovation of the station to the implementation of the E-Ticketing system are considered a way out to overcome the problems that occur. This article uses Anthony Giddens' structuration theory to understand how structures and agents collaborate to produce a new structure. Through the process of interviews, observation, and literature study, this article concludes that the implementation of the E-Ticketing system followed by several new policy implementations by PT KAI has been able to change the condition of the station area from dirty, slum, unsafe and comfortable and disorganized environment to better, cleaner, safer and more comfortable and systematic. In addition, the modernization of KRL services has also changed the culture of modern user behavior to be more orderly, disciplined and regular in using KRL transportation.*

Keywords: *Structure; Agent; KRL Users for Depok Lama Station; E-Ticketing system;*

Abstrak. Perubahan perilaku sosial pengguna KRL khususnya pada pengguna KRL di Stasiun Depok Lama menjadi salah satu perubahan yang berdampak signifikan bagi kemajuan transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek. Perubahan ini ditunjang dengan berubahnya sistem pembelian tiket KRL dari paper ticket menjadi E-Ticketing. Penerapan sistem E-Ticketing pada transportasi KRL menjadi salah satu inovasi yang diluncurkan oleh PT KAI dalam memaksimalkan pelayanan transportasi KRL. Di sisi lain, penerapan sistem E-Ticketing juga hadir sebagai solusi ditengah masalah buruknya pelayanan kereta api sehingga menyebabkan pendapatan kereta api menurun dan tingkat kepercayaan penumpang juga semakin rendah. Untuk itu, perbaikan pelayanan dimulai dari renovasi ulang stasiun sampai penerapan sistem E-Ticketing dianggap sebuah jalan keluar untuk mengatasi masalah yang terjadi. Artikel ini menggunakan teori strukturasi dari Anthony Giddens untuk memahami bagaimana struktur dan agen saling berkolaborasi untuk menghasilkan sebuah struktur baru. Melalui proses wawancara, observasi, dan studi pustaka artikel ini menyimpulkan bahwa dengan diterapkannya sistem E-Ticketing diikuti dengan beberapa penerapan kebijakan baru oleh PT KAI ternyata mampu mengubah kondisi area stasiun dari yang kotor, kumuh, lingkungan yang tidak aman dan nyaman serta tidak terorganisir menjadi lebih baik, bersih, aman dan nyaman serta tersistematis. Disamping itu, modernisasi pelayanan KRL juga mengubah budaya perilaku modern pengguna nya menjadi lebih tertib, disiplin, dan teratur dalam menggunakan transportasi KRL.

Kata Kunci: Struktur; Agen; Pengguna KRL Stasiun Depok Lama; Sistem E-Ticketing;

Permalink/DOI: <https://doi.org/10.15408/mimbar.v37i1.178>

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dielakkan oleh masyarakat. Dengan kemajuan ini, masyarakat diharuskan untuk menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Sementara itu di Indonesia, pemanfaatan teknologi telah banyak memberikan manfaat pada sektor jasa transportasi khususnya transportasi KRL. Kemajuan teknologi pada sektor jasa transportasi KRL kini berimplikasi dengan beralihnya sistem pembelian dan pembayaran tiket KRL dari *paper ticket* menjadi *e-ticketing*. Transportasi publik masyarakat urban seperti KRL menjadi salah satu transportasi publik yang paling diminati karena memiliki banyak keunggulan seperti rendah polusi, bebas dari kemacetan, bersifat massal, biaya murah, dan dapat menghemat waktu (Fachrian 2018). Realitas transportasi perkotaan saat ini menginginkan adanya sebuah transportasi yang memiliki keefisienan dan keefektifan dalam waktu perjalanan.

Pada sisi lain, diperhatikan pula sisi pembangunan struktur dan infrastruktur untuk menunjang adanya transportasi publik perkotaan yang aman, nyaman dan terkoneksi. Salah satu pembangunan struktur dan infrastruktur yang dilakukan oleh pihak PT KAI adalah perubahan sistem pembelian tiket KRL yang dihitung mulai tanggal 1 Juli 2013 dari *paper ticket* berganti menjadi *e-ticketing*. Sebelum diterapkannya *E-Ticketing*, pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama terlebih dahulu menggunakan *paper ticket* sebagai bukti perjalanan ketika menggunakan transportasi KRL. Akan tetapi, kenyataan di lapangan pada masa *paper ticket* banyak sekali terjadi permasalahan salah satunya tata ruang stasiun yang tidak tersistematika dengan rapih. Salah satu penyebab tata ruang stasiun yang semrawut, kumuh dan tidak terorganisir adalah kepadatan para pedagang yang berjualan di area stasiun bahkan didalam peron stasiun sehingga menyebabkan stasiun menjadi kumuh akibat sampah-sampah yang dihasilkan oleh para pedagang. Kondisi stasiun pada masa *paper ticket* yang belum tertata dengan baik dan rapih dapat dilihat dari 63 stasiun di area Jabodetabek yang didalamnya terdapat kios- kios jumlahnya hampir mencapai 7.000 bangunan (Sujadi, 2014).

Pembongkaran kios-kios pedagang dari area stasiun termasuk Stasiun Depok Lama didalamnya berlangsung selama 7 bulan dan proses tersebut dilanjutkan dengan penutupan lubang-lubang akses tidak resmi untuk masuk ke dalam stasiun yang menyebabkan para penumpang liar atau penumpang gelap bebas masuk kedalam area stasiun khususnya Stasiun Depok Lama tanpa membeli karcis kereta secara legal. Lebih jauh lagi, proses ini dibarengi dengan pemasangan pagar-pagar pembatas yang dilakukan pada tahun 2012 sebagai upaya renovasi ulang stasiun yang bertujuan untuk menutup akses celah-celah yang bolong sehingga para penumpang yang hendak masuk kedalam stasiun hanya bisa menggunakan satu akses jalan utama yaitu melewati pintu otomatis (*e-gate*). Keadaan stasiun yang tidak tertata dengan rapih pun pada masa *paper ticket* menjadi salah satu gambaran bahwa pada saat itu kontrol pengawasan dan kontrol kekuasaan belum berjalan secara maksimal untuk menangani berbagai macam permasalahan yang terjadi, hal ini memperlihatkan bahwa lemahnya kontrol pengawasan dan kekuasaan berakibat pada kesemrawutan yang memicu banyak masalah selama berlangsungnya masa *paper ticket* pada transportasi kereta api. Lebih daripada itu, faktanya di lapangan banyak ditemukan aksi suap-menyuap kepada petugas stasiun pada masa *paper ticket* (Firmaniar 2014).

Hal ini diakibatkan karena pembelian tiket kereta api yang masih manual dengan cara membeli tiket di loket yang menyebabkan antrian penumpang menjadi panjang sehingga penumpang yang malas membeli tiket di loket dapat membelinya kepada para calo yang berjualan di area stasiun dikarenakan pada saat itu tiket kereta hanya digunakan untuk satu kali perjalanan saja dan penumpang bisa membuang karcis mereka di sembarangan tempat sehingga memudahkan para oknum untuk mengambil karcis bekas dan kemudian dijual kembali kepada para calon penumpang. Bukan menjadi rahasia umum ketika melihat banyaknya penumpang yang naik di atap kereta dan melakukan “bayar diatas. Penumpang yang malas membeli tiket dan memilih bayar diatas dikarenakan menganggap percuma membeli tiket jika tidak mendapat duduk saat berada didalam kereta dan lebih memilih “bayar diatas” karena tarif nya jauh lebih murah dibandingkan membeli karcis secara legal melalui loket.

Data menunjukkan pada awal Maret 2006 lalu sebuah atap gerbong ambruk menimpa penumpang di bawahnya yang disebabkan atap gerbong tidak kuat menahan beban puluhan pengelaju yang duduk santai di atap kereta sehingga menimbulkan korban tewas dan cedera. Satu kecelakaan lagi terjadi pada sebuah kereta rel listrik (KRL) yang juga menelan korban tewas tersengat arus listrik (Surya 2006). Keamanan dan kenyamanan selama menggunakan kereta api tidak dapat terwujud pada masa *paper ticket* dikarenakan belum tumbuhnya rasa kesadaran dalam menggunakan transportasi kereta api dan belum berjalannya kontrol pengawasan dan kekuasaan secara maksimal. Penulis yang turut merasakan secara betul kondisi stasiun pada saat itu juga merasa bahwa keamanan benar-benar tidak ada terlebih lagi angkutan umum perkotaan yang seharusnya memberikan kenyamanan bagi penumpangnya justru sangat tidak memperhatikan keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpangnya. Banyaknya profesi yang muncul didalam area stasiun seperti pedagang asongan, pencopet, pencoleng, pengamen. Kondisi ini semakin memperburuk transportasi kereta api yang pada hakikatnya menjadi transportasi publik perkotaan yang seharusnya menghadirkan rasa aman dan nyaman saat digunakan. Maka hal ini menjadi sangat lumrah dalam dunia perkeretaapian bahwa tidak dapat dipungkiri banyak terjadi kegiatan kriminal didalam stasiun dan hal tersebut sudah dianggap sebagai kejadian yang wajar dan normal.

Manajemen kereta api yang belum berjalan secara maksimal pada saat itu juga mengakibatkan kecelakaan kereta api tragis yang terjadi pada tahun 1987 dan dikenal dengan sebutan “Tragedi Bintaro I” yang memakan 139 korban tewas dan diantaranya 254 orang menderita luka berat. Kecelakaan ini melibatkan kereta patas jurusan Tanah Abang- Merak bertabrakan dengan kereta lokal jurusan Rangkas Bitung-Jakarta Kota. Penyebab kecelakaan ini disebabkan karena kelalaian dari petugas di Stasiun Sudimara yang memberikan sinyal aman untuk kereta jurusan Rangkas Bitung-Jakarta Kota untuk diberangkatkan. Kecelakaan ini juga merupakan salah satu catatan kelam dan catatan terburuk pada transportasi KRL. Banyaknya permasalahan diatas dan didukung dengan keadaan internal perusahaan yang kurang baik saat itu ditambah lagi kesemrawutan atas permasalahan yang terjadi, maka PT KAI melakukan strategi perubahan agar menjadi lebih baik dan disamping itu mengikuti perkembangan zaman sehingga PT KAI mengembangkan sebuah inovasi baru berupa penerapan sistem *E- Ticketing* pada transportasi kereta api. *E- Ticketing* ini juga bukan menjadi satu-satunya perubahan, namun *E- Ticketing* menjadi hasil puncak dari perubahan yang dilakukan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk menguraikan masalah yang ada.

Sebagaimana dikemukakan oleh (Sandipungkas 2018) dalam jurnal *Cultural Dynamics In A Globalized World*, sejak 2013 telah terjadi perubahan yang signifikan di area Jabodetabek (wilayah Jakarta,

Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) melalui layanan kereta *Commuter Line* dengan diterapkannya sistem *E-Ticketing*. Sistem *E-Ticketing* telah mengubah area stasiun kereta api dari kotor, penuh sesak, tidak terorganisir, dan dipenuhi tempat kriminal ke tempat yang lebih bersih, lebih aman, lebih nyaman, dan lingkungan yang lebih sistematis (BeritaSatu.com,2016). Sistem *E-Ticketing*, telah berhasil mengubah budaya masyarakat urban dalam menggunakan transportasi umum (Tirto, 2017). Sistem *e-ticketing* atau tiket elektronik adalah sistem berbasis kartu elektronik *chip* komputer yang berisi informasi seperti saldo, ongkos, dan rencana perjalanan, ditanam untuk menggantikan tiket berbasis kertas. Perubahan sistem pembayaran ini sejalan dengan visi PT KAI Commuter Jabodetabek yaitu “*Mewujudkan Jasa Angkutan Kereta Api Komuter Sebagai Pilihan Utama dan Terbaik di Wilayah Jakarta dan Sekitarnya*”. Dengan *e-ticketing*, pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama tidak harus mengantri secara panjang dan lama untuk mendapatkan tiket kereta api, hanya saja cukup mengisi saldo pada kartu tersebut.

Selain itu, kini para penumpang KRL di Stasiun Depok Lama yang hendak keluar dan masuk kedalam stasiun hanya dapat menggunakan satu akses saja yaitu melalui *e-gate* yang telah disediakan. Setelah diterapkannya *E-Ticketing*, kini tata ruang stasiun menjadi lebih rapih dan teratur serta sudah tidak ditemukannya lagi penumpang yang naik di atap kereta maupun pedagang yang berjualan di area stasiun. Saat ini penumpang tidak bisa lolos masuk kedalam stasiun menggunakan “jalan tikus” dan tidak menemukan lagi calo yang berjualan tiket di area stasiun. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa telah terjadi perubahan yang pesat pada transportasi KRL mulai dari segi teknologi dari *paper ticket* menjadi *E-Ticketing*, dari segi perubahan perilaku budaya masyarakat nya dari yang merasa bebas dan sulit diatur menjadi lebih tertib dan disiplin, serta dilihat dari kondisi stasiun KRL dulu dan sekarang. Dalam upaya penerapannya, tidak hanya menitikberatkan kepada sisi materil saja, namun menitikberatkan pada pembangunan mental dan rasa kesadaran dari semua pihak. Membangun mental serta kesadaran masyarakat sangat susah, terlebih lagi perilaku sosial mereka yang telah membudaya mejadi sebuah tantangan tersendiri bagi pihak kereta api dan pengguna nya.

Kontrol Pengawasan dan Kekuasaan Stasiun Depok Lama

Kereta api saat ini menjelma sebagai transportasi yang paling diminati oleh masyarakat urban dikarenakan bersifat massal, efektif, dan biaya nya pun terbilang murah. Namun realitanya sebelum mencapai keberhasilan tersebut, kereta api sempat menjadi salah satu transportasi yang paling tidak manusiawi. Wajah kereta api pun telah melalui perkembangan dari masa ke masa. Dahulu, kereta api memiliki banyak kelas-kelas seperti kelas kereta express, kelas kereta ekonomi AC dan kelas kereta ekonomi. Perbedaan yang mencolok tentunya dibarengi juga dengan pengadaan fasilitas yang berbeda di setiap kelasnya. Fakta nya di lapangan pengguna kereta api lebih memilih menggunakan kelas ekonomi dikarenakan tarif nya jauh lebih murah terlebih lagi yang menggunakan jasa keret api pada saat itu adalah kaum pekerja yang memiliki penghasilan pas- pasan. Mereka yang memilih kereta kelas ekonomi, sudah tidak heran lagi ketika menjumpai banyaknya pelanggaran ataupun masalah yang terjadi dikarenakan memang kontrol pengawasan dan kekuasaan dari petugas stasiun tidak berjalan secara maksimal terutama di kereta ekonomi. Para pengguna yang menggunakan kereta ekonomi mengaku “mau tidak mau” menggunakan transportasi tersebut karena memang transportasi kerea api terbilang

transportasi yang paling murah dan massal pada saat itu sehingga karena biaya yang murah, perawatannya pun kurang dan jauh dari kata maksimal.

Tata ruang kelola stasiun saat itu masih sangat berantakan dan jauh dari kata rapih. Peron-peron stasiun pun kumuh dan tidak terorganisir karena disebabkan banyaknya para pedagang liar yang menjajakan barang dagangannya di peron stasiun sehingga peron stasiun menjadi kotor akibat sampah yang dihasilkan para pedagang. Para pedagang pun menjadi nikmat ketika berjualan di dalam area stasiun karena satu-satunya mata pencaharian mereka adalah berjualan dan banyak dari penumpang yang membeli barang dagangan tersebut untuk sekedar mengganjal rasa lapar mereka. Upaya untuk mengubah kondisi lingkungan stasiun dari pedagang pun tidak memakan waktu yang lama, hanya memakan waktu 7 bulan saja. Beberapa upaya sterilisasi stasiun dari pedagang dilakukan mulai dari teguran sampai dengan segi hukum. Disamping itu, pedagang liar merespon aksi pengusuran pedagang dengan aksi perlawanan yaitu dengan cara melakukan demonstrasi dan menutup akses sebagian area stasiun. Namun, aksi resistensi tersebut tidak berjalan lama karena kedudukan pedagang liar secara hukum pun tidak sah dan akhirnya mereka pun menyerah dengan meninggalkan area stasiun yang telah lama dijadikan oleh pedagang untuk mencari nafkah. Lebih daripada itu, pemandangan kondisi berdesakan menjadi makanan sehari-hari bagi penumpang kereta api terutama saat jam-jam sibuk seperti waktu pagi hari maupun sore hari. Ada beberapa penumpang yang memilih untuk naik di atap kereta dan dikenal dengan sebutan *atapers* atau *bonek*. *Atapers* atau *bonek* sendiri mengacu pada penumpang gelap atau penumpang liar atau *free rider* yang menggunakan transportasi kereta api tanpa membeli karcis kereta secara legal.

Penyebab penumpang naik di atap kereta salah satunya disebabkan karena kaca jendela kereta yang masih terbuka saat itu sehingga memudahkan sekali untuk para penumpangnya naik di atap kereta dengan cara memanjat melalui jendela. Penyebab lainnya ialah letak atap kereta yang rendah sehingga dengan mudah dijangkau oleh penumpang. Lain halnya juga sebenarnya, yang naik di atap kereta tidak hanya penumpang yang tidak membeli karcis secara legal namun ada beberapa penumpang yang telah membeli karcis secara legal namun tetap memutuskan untuk naik di atap kereta (Firmaniar 2014). Terlebih lagi pada saat itu, armada angkutan kereta api jumlahnya masih sangat kurang sehingga tidak sebanding dengan jumlah beban pengguna yang menggunakan kereta api saat itu.

Hal ini juga menjadi salah satu faktor penunjang mengapa banyak penumpang yang memilih naik di atap kereta yaitu untuk mengejar waktu agar cepat sampai di lokasi tujuan. Mereka tidak memikirkan keselamatan bahkan keamanan dan kenyamanan ketika menggunakannya, akan tetapi mereka hanya memikirkan bagaimana caranya untuk sampai ke tempat tujuan dengan waktu cepat. Banyaknya penglaju yang naik di atap kereta maka tidak heran jika banyak sekali penumpang yang tersengat listrik sehingga menyebabkan tewas di tempat. Namun, walaupun banyaknya kecelakaan yang terjadi tidak sedikit pun mengurangi rasa ketakutan mereka untuk tetap naik di atap kereta. Data menunjukkan, bahwa dari tahun ke tahun korban banyak berjatuh terutama pada lintas Jakarta-Bogor. Sejak tahun 2008 hingga tahun 2012, sedikitnya ada sekitar 24 orang korban tewas akibat tersengat aliran listrik (Sujadi 2014).

Melihat permasalahan yang terjadi ini, lambat laun membuat eksistensi kereta api semakin jelek dipandang masyarakat. Untuk itu, telah dilakukan berbagai macam upaya untuk menertibkan para penumpang yang naik di atap kereta mulai dari cara yang persuasif hingga cara yang memiliki resiko

tinggi pun dilakukan oleh PT KAI. Pendekatan persuasif ini dilakukan di sekolah-sekolah dengan memberikan pengajaran bahwa bahaya duduk di atap kereta karena dapat mengancam keselamatan, melalui RT/RW, pemasangan spanduk, penyebaran brosur, ceramah ustadz di stasiun, dan melalui poster yang didalamnya terdapat gambar *Atapers* (Sujadi 2014). Sedangkan cara-cara penertiban penumpang juga dilakukan dengan cara yang memakan resiko bahaya cukup tinggi seperti semprotan air bewarna, pemasangan kawat berduri di atap kereta, pemasangan kawat berduri di area stasiun, dilepasnya anjing helder untuk naik ke atap, dan terakhir pemasangan barrier penampar penumpang di atap dan bola-bola beton (Sujadi 2014). Akan tetapi, dengan banyaknya usaha yang dilakukan namun hasilnya pun tetap saja nihil, terlebih lagi para *Atapers* malah semakin berani dan semakin menantang petugas untuk naik ke atap kereta walaupun sudah diberi pengamanan yang sangat ketat.

Ketidakberhasilan dalam penertiban penumpang mengakibatkan PT KAI sendiri harus berjuang lebih keras lagi. Situasi ini digambarkan dengan ditambahnya beberapa personil mulai dari Marinir dan Brimob yang ditugaskan untuk menurunkan penumpang yang naik di atap, namun penumpang tidak kehabisan akal mereka melempari petugas dengan botol kaca dan batu yang sudah dipersiapkan didalam tas mereka. Proses dan usaha yang dilakukan untuk menertibkan para penumpang yang naik di atap kereta berlangsung sekitar tahun 2012 sampai dengan pertengahan tahun 2013. Selain itu, permasalahan lainnya meliputi manajemen stasiun yang kurang baik saat itu. Manajemen stasiun yang kurang baik dapat dilihat dari kurangnya pengadaan petugas stasiun yang berjaga di pintu keluar masuk stasiun sehingga petugas yang berjaga jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang hendak naik kereta api.

Ketimpangan jumlah petugas stasiun mengakibatkan para penumpang semakin leluasa dan dengan mudah untuk masuk kedalam stasiun tanpa harus melewati proses pemeriksaan dari petugas stasiun. Terlebih lagi, saat proses pemeriksaan karcis pun didalam gerbong petugas yang memeriksa karcis hanya berjumlah dua orang dan berada di sisi kanan kiri saja sehingga para penumpang dapat bermain “kucing-kucingan” untuk mengelabui para petugas stasiun saat itu. Lebih jauh dari itu, manajemen stasiun yang kurang baik terlihat pada perawatan dan perbaikan kereta yang tidak dilakukan secara maksimal dan berdampak pada gangguan yang terjadi selama perjalanan. Seringkali dirasakan oleh penumpang jika kereta yang mereka gunakan mogok saat melakukan perjalanan sehingga menimbulkan rasa emosi dari para penumpangnya. Belum lagi jarak kedatangan dan keberangkatan antara kereta yang satu dengan yang lainnya terpaut waktu yang cukup lama sekitar setengah jam.

Kesemrawutan yang terjadi pada transportasi kereta api perlahan menjadikan kereta api kurang dipandang oleh masyarakat karena citra nya semakin buruk ditunjang dengan berbagai macam permasalahan yang ada serta keadaan internal perusahaan yang kurang baik saat itu. Seharusnya, transportasi kereta api menyediakan sebuah pelayanan yang maksimal sehingga menghadirkan rasa aman dan nyaman kepada penumpangnya sehingga dengan hal ini kereta api dapat dipandang sebagai transportasi yang penting terutama di wilayah perkotaan dan dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi kereta api sehingga tindakan tersebut dianggap mampu untuk memajukan transportasi kereta api. Namun, faktanya tidak demikian karena banyaknya permasalahan yang terjadi justru malah melemahkan transportasi kereta api itu sendiri sebagai transportasi yang dianggap penting terutama di wilayah perkotaan.

Kondisi Stasiun Depok Lama Masa Kini

Sejarah mencatat, tepatnya tanggal 25 Juli 2013 usaha PT KAI berbuah manis melalui usaha PT KAI mengganti rangkaian kereta api yang kini namanya berubah menjadi KRL dan hanya melayani perjalanan lintas Jabodetabek dengan cara mengganti rangkaian KRL ekonomi dengan KRL ber-AC. Selain itu turut dilakukan penyederhanaan rute stasiun, penambahan armada kereta, dan pengadaan gerbong khusus wanita. Melalui perubahan KRL ekonomi menjadi KRL ber-AC maka menandakan tamatlah riwayat penumpang yang naik ke atap.

Perubahan ini juga tak lepas dari usaha para *stakeholders* nya dan juga digantinya Direktur Utama PT KAI yakni Ignasius Jonan yang dilantik pada 25 Februari 2009 silam. Melalui tangan Ignasius Jonan, ia mengubah Indonesia lewat transportasi kereta api. Dibawah pimpinannya, Jonan juga memangkas para pegawai yang bekerja malas-malasan dan pegawai yang lalai dalam mengerjakan tugasnya. Dikutip dari (Haryo Damardono 2012) Jonan menyatakan “*Jumlah pegawai itu tak pernah berlebih, mungkin yang kurang pekerjaannya. Keadilan coba ditegakkan, smisal gaji komandan di lapangan harus lebih tinggi daripada komandan di kantor*”. Dibawah pimpinan Jonan ia pun menyatakan bahwa jika ia mendapati penumpang yang tak mampu membeli tiket dan hendak naik kereta dan langsung dengan sigap Jonan bilang “*saya bayari*” ujanya pada liputan Kompas.

Perubahan juga dibarengi dengan perubahan-perubahan lainnya seperti diterapkan aturan baru seperti dilarangnya duduk dilantai kereta dan membawa kursi, dilarang membuang sampah sembarangan, dilarang berjualan di area stasiun, dilarang *ngamen*, dilarang membawa bawaan dengan bau menyengat, dilarang merokok, dilarang membawa hewan, dilarang membawa benda yang mudah terbakar, dilarang membawa senjata tajam, dan dilarang makan minum selama didalam kereta. Beberapa aturan yang penulis sebutkan diatas, dapat diterapkan sebagai aturan karena berkaca dengan masalah yang terjadi zaman dulu dan berharap dengan aturan tersebut mampu mewujudkan transportasi kereta api menjadi transportasi yang diminati di wilayah perkotaan. Proses renovasi ulang stasiun pun juga turut dilakukan agar stasiun menjadi bersih dan terorganisir dengan baik. Tak lupa, perbaikan manajemen pun terus ditingkatkan. Selain itu, adanya dorongan dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) yang menargetkan bahwa pada tahun 2019 KRL akan dijadikan tulang punggung transportasi wilayah Jabodetabek yang akan mengangkut 1,2 juta penumpang setiap harinya (Rahadi 2014).

Melalui dorongan tersebut PT KAI mulai bebenah dan melakukan strategi inovasi yaitu dengan melakukan penerapan sistem *E- Ticketing*. Inovasi diterapkan dikarenakan mengikuti perkembangan zaman dan mendorong perkembangan masyarakat non- tunai. Sebelum diterapkannya sistem *E- Ticketing*, ada beberapa strategi yang dilakukan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek dengan cara pengumpulan informasi yang berkaitan dengan pelayanan sistem *E-Ticketing* melalui *benchmarking* atau studi banding ke negara lain yang telah sukses mengimplementasikan layanan sistem *E-Ticketing* seperti negara Hongkong, Thailand dan Singapura. Selain itu, dibentuk juga divisi dibawah Direktorat

Komersial dan Humas yang diberi nama “*sekretariat e-ticketing*” pada tahun 2009 yang berfokus pada pelayanan dan pengembangan kereta serta termasuk inovasi yang terdapat pada perjalanan pelayanannya (Rahadi 2014). Lebih daripada itu untuk menunjang sistem *E-Ticketing*, PT KAI *Commuter* Jabodetabek bekerjasama dengan PT. Telkom Group sebagai penyedia infrastruktur teknologi seperti pengadaan *vending machine*, dan *e-gate* di setiap area stasiun.

Mulai 1 Februari 2012, penyedia jasa KRL Jabodetabek mengganti Kartu Trayek Bulanan (KTB) dan Kartu Langganan Sekolah (KLS) dengan *Kartu Commuter Electronic Ticketing* (COMMET). Kartu COMMET inilah yang menjadi tahap awal penerapan sistem *E-Ticketing*. Sistem *e-ticketing* atau tiket elektronik adalah sistem berbasis kartu elektronik *chip* komputer yang berisi informasi seperti saldo, ongkos, dan rencana perjalanan, ditanam untuk menggantikan tiket berbasis kertas. Sistem *E-Ticketing* sendiri rencananya dilakukan serentak tanggal 1 Juni 2013, namun harus diundur menjadi tanggal 1 Juli 2013 karena semua perangkat dan sterilisasi nya sudah mendukung. Sistem *E-Ticketing* terbagi menjadi dua yaitu THB (Tiket Harian Berjalan) yang hanya dapat digunakan untuk perjalanan pulang pergi dan tiket KMT (Kartu Multi Trip) yang dapat digunakan untuk beberapa kali perjalanan dengan cara penumpang diharuskan mengisi saldo di tiket kereta terlebih dahulu. Pergantian sistem pembelian tiket KRL dari *paper ticket* menjadi *E-Ticketing* juga dibarengi dengan perubahan tarif progresif yang dibebankan kepada para penumpangnya. Sementara itu di lain sisi, sebelum peluncuran Sistem *E-Ticketing*, kartu ini didesain secara menarik sedemikian rupa agar penumpang tertarik dengan kartunya dan menumbuhkan rasa kesadaran penumpang KRL untuk membeli tiket jika hendak masuk ke dalam stasiun.

Pada awal sistem *E-Ticketing*, tahap penerimaannya tidak berjalan dengan mulus ada beberapa penumpang yang menolak karena menganggap tarifnya terlalu mahal. Seperti pernyataan dari Bapak DS “*Ada, ada perlawanannya. Ya perlawanannya paling paling cuma dimulut doang “ah mahal banget mahal banget” Ya gimana si kalo tiba-tiba naik harga otomatis kan begitu. Tapi dengan sendirinya ya lama-lama sadar “dengan adanya ini nyaman juga ya naik kereta”.* (Wawancara, 25 Agustus 2020). Di lain sisi juga banyak penumpang KRL khususnya di Stasiun Depok Lama yang mendukung sistem *E-Ticketing*, diantaranya seperti yang dijelaskan Ibu DDL, Pengguna aktif KRL di Stasiun Depok Lama “*Sangat menguntungkan sih dengan e-ticketing, karena sekarang udah jaman nya era digital dan penggunaan e-ticketing lebih baik dibandingkan menggunakan tiket kertas. Karena kalo pake e-ticketing semua pengguna bisa menggunakan kartu apa saja bekerjasama dengan pihak perusahaan kereta tanpa harus menggunakan tiket kertas lagi agar menghindari antrian di loket. Apalagi dengan adanya KMT dan kartu bank menjadikan semua pengguna KRL akan dimudahkan dalam bertransaksi tanpa perlu mengantri lagi di loket*” (Wawancara 15-18 Juli 2020).

Penerapan sistem *E-Ticketing* ini pada kenyataannya tidak hanya menitikberatkan kepada penumpangnya saja, namun juga kepada pegawai stasiunnya secara menyeluruh. Sosialisasi internal pun dilakukan kepada pegawai di lingkungan PT KAI *Commuter* Jabodetabek khususnya petugas lapangan yang sehari-hari melaksanakan tugas operasional. Pembinaan dilakukan pada awal tahun 2013 sebagaimana hal ini juga diungkapkan oleh Eva Chairunnisa selaku Manajer Komunikasi Perusahaan PT KAI *Commuter* Jabodetabek “*Ya rentang waktu Januari 2013 lah sampai April, pembinaan yang kami lakukan kepada frontliners*” (Rahadi 2014). Pembinaan juga dilakukan secara bertahap dimana setiap hari selama empat bulan petugas lapangan seperti Petugas PAM, Portir maupun petugas loket kami beri pembinaan.

Strategi yang mendalam pun juga turut dilaksanakan guna mencapai hasil yang maksimal. Disamping itu, PT Telkom membentuk sebuah divisi yang bertugas melakukan tugas monitoring terhadap pelaksanaan *E-Ticketing* setiap harinya. Divisi ini dinamakan *E-Ticketing Monitoring Centre* (EMC) yang berlokasi di Stasiun Juanda. Tujuan utama dari divisi EMC ini yaitu melakukan pemantauan terhadap pengimplementasian layanan sistem *E-Ticketing*, sehingga ketika terjadi masalah dapat segera dideteksi dan ditemukan cara penyelesaiannya (Rahadi 2014).

Setelah melakukan sosialisasi pada bagian internal perusahaan maka langkah selanjutnya melakukan sosialisasi kepada para pengguna KRL, yang dalam studi ini termasuk pengguna KRL di Stasiun Depok Lama didalamnya. Strategi yang dilakukan PT Kereta *Commuter* Jakarta untuk melakukan sosialisasi *E-Ticketing* yaitu dengan cara penggunaan media sosialisasi dan informasi. Sebagaimana yang turut dijelaskan oleh Bapak WK, Kepala Stasiun Depok Lama “*Sosialisasi nya kita juga pake media sosial ya dulu, masuk ke berita-berita, selain itu dibantu juga sama komunitas kereta ya ada namanya komunitas KRL Mania, biasanya mereka tuh menginformasikan kepada kita tuh misal “gerbong di sebelah sini masih panas” dan mereka ikut berkoordinasi apabila ada beberapa keluhan di kereta dan kami langsung mengatasinya*” (Wawancara 29 Maret 2020). Proses sosialisasi juga dilakukan dengan cara mengumumkan melalui pengeras suara yang terdapat di setiap stasiun, terlebih lagi pengadaan petugas stasiun yang lengkap juga sedikit membantu proses sosialisasi pemanfaatan layanan *E-Ticketing* ini. Dikutip dari (Agus 2013) bahwa faktanya di lapangan, pengguna KRL masih bingung dengan tata cara pemakaian *E-Ticketing Commuterline* saat ini. Untuk itu perlu sekali sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus agar penumpang tidak kebingungan untuk menggunakan *E-Ticketing*.

Lebih jauh daripada itu, sekarang perilaku pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama sendiri telah mengalami perubahan 180 derajat dibandingkan dengan zaman dulu. Sekarang, pasca diterapkannya sistem *E-Ticketing*, petugas stasiun yang berjaga pun juga sudah tidak ada karena semua digantikan dengan mesin-mesin, namun kenyataannya bisa kita lihat bersama-sama bahwa perilaku pengguna KRL tetap saja tertib saat keluar maupun masuk area stasiun. Pada kasus ini, terlihat bahwa para pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama telah memiliki pengetahuan mengenai aturan yang berlaku serta mereka mengetahui sanksi apa yang diterima apabila mereka melanggar aturan tersebut.

Sosialisasi ini sendiri bertujuan untuk mengubah pola perilaku sosial pengguna KRL yang sebelumnya mengantri tiket kereta di loket kini mereka bisa membeli tiket kereta dengan menggunakan *vending machine* dan dapat menggunakan KMT yang penggunaannya hanya dengan diisi saldo sesuai tarif perjalanan mereka saja, dimana diharapkan kedepannya para penumpang KRL dapat merasakan dampak kemudahan ini secara langsung dengan sistem *E-Ticketing* yang nantinya akan mereka gunakan setiap harinya. Di lain sisi, proses implementasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi apa saja kendala yang terjadi di lapangan. Melalui penerapannya, para pengguna KRL khususnya pengguna KRL di Stasiun Depok Lama merasakan betul manfaat yang dihasilkan dari sistem *E-Ticketing* terkait dengan kemudahan, efisiensi waktu perjalanan, keamanan dan kenyamanan yang semakin ditingkatkan, dan terlindunginya privasi mereka. Melalui penerapan sistem *E-Ticketing* menjadi salah satu tonggak awal pembangunan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan transportasi kereta api sebagai akses untuk melakukan mobilitas sosial mereka seperti bekerja, kuliah, ataupun sekedar rekreasi. Kini, yang sebelumnya masyarakat menganggap kereta api sebagai transportasi massal, murah dan tidak terawat dengan baik berubah menjadi transportasi yang digemari oleh masyarakat perkotaan.

Berkat kemajuan yang diperoleh kereta api, saat ini kereta api didapuk sebagai tulang punggung transportasi wilayah Jabodetabek yang mengangkut penumpang 1,2 juta sehari menandakan bahwa kini stasiun menjadi etalase mata dunia. Maka tak heran kini transportasi KRL menjadi satu-satunya transportasi yang paling digemari di wilayah perkotaan. Terlebih dari hal itu, kemajuan ini nyata nya menarik beberapa pihak bank untuk berkontribusi dalam mensponsori tiket KRL dengan kartu *e-money*. Beberapa bank diantaranya yang ikut berpartisipasi ialah bank BRI, Mandiri dan BCA. Beberapa inovasi terbaru juga turut diluncurkan PT KCJ seperti pemasangan beberapa iklan di area stasiun dan didalam gerbong kereta, yang mana tindakan tersebut nantinya menjadi keuntungan sendiri bagi penambahan pemasukan finansial PT Kereta *Commuter* Jabodetabek.

E-Ticketing sebagai Teknik Mendisiplinkan Penumpang KRL

Diterapkannya sistem *E-Ticketing* pada transportasi KRL secara otomatis menghapus berbagai macam permasalahan yang pernah terjadi pada transportasi KRL Melalui beberapa permasalahan yang pernah terjadi mengakibatkan hilangnya rasa kepercayaan penumpang untuk menggunakan transportasi KRL dan pihak KAI pun mengalami kerugian besar atas masalah ini. Akar dari permasalahan ini adalah perasaan kebebasan yang tidak berada dibawah pengawasan petugas stasiun dan pihak KAI *Commuterline*. Dengan rasa kebebasan, para penumpang maupun pedagang dapat berlaku semaunya tanpa harus takut sanksi apa yang akan mereka terima. Namun, kini sistem *E-Ticketing* hadir dengan dilengkapi berbagai macam sistem sebagai infrastruktur pendukung. Dengan membeli tiket dan membayar dengan nominal yang dibutuhkan, maka calon penumpang KRL dengan sadar mendaftarkan diri mereka sebagai penumpang KRL. Nominal yang dibayarkan oleh calon penumpang pun sudah termasuk biaya asuransi untuk setiap calon penumpangnya, yang mana dengan kelengkapan biaya asuransi kini para penumpang merasa percaya untuk menggunakan transportasi KRL dikarenakan keselamatan menjadi prioritas utama pihak perusahaan.

Banyaknya permasalahan yang terjadi sebelumnya kini sudah tidak ditemui lagi dikarenakan saat ini baik diluar maupun didalam area stasiun telah dilengkapi kontrol pengawasan yang ketat sehingga para calon penumpang maupun para penumpang merasa diawasi dan dikendalikan oleh sistem yang berlaku dan tidak dapat melakukan tindakan yang bertentangan. Sistem disini mengacu pada perbaikan manajemen stasiun, pemasangan papan petunjuk, pemasangan aturan-aturan, pengadaan petugas stasiun yang lengkap, pengadaan alat teknologi seperti *vending machine*, *e-gate*, dan *e-ticketing*, serta pengadaan fasilitas sarana dan prasarana stasiun yang lengkap. Dengan sistem yang baru, maka menjadi titik tumpu untuk melakukan perubahan perilaku sosial kepada para pengguna KRL *Commuterline* khususnya pengguna KRL di Stasiun Depok Lama menjadi lebih tertib, disiplin dan teratur. Pengadaan petugas stasiun yang lengkap pun telah disebar dan dapat ditemukan di berbagai tempat di area stasiun. Selain itu, dengan dipasangnya CCTV para penumpang pun menjadi sadar bahwa setiap perilaku mereka selalu diawasi selama berada didalam stasiun. Ketika berita aturan disiarkan oleh *Announcer*, para penumpang KRL pun secara sadar bahwa berita aturan tersebut ditunjukkan langsung kepada mereka dan setiap penumpang KRL juga memiliki kewajiban untuk saling mengingatkan sesama penumpang KRL apabila salah satu diantara mereka melanggar aturan seperti membuang sampah sembarangan. Dengan sistem yang baru, maka para penumpang KRL dikondisikan untuk terus waspada dan tidak akan membiarkan

salah satu dari penumpang KRL melanggar aturan atau menjadi sasaran hukuman seperti ditegur, diusir, atau didenda.

Refleksi: Analisa Teori Strukturasi Anthony Giddens

Dalam penulisan artikel ini, penulis menganalisis menggunakan teori strukturasi milik Anthony Giddens. Untuk mempermudah dalam analisis, penulis membaginya menjadi tiga konsep. *Pertama*, dualitas agen dan struktur merupakan integrasi antara pengguna KRL di Stasiun Depok Lama dan pegawai stasiun KRL (agen) dan sistem *E-Ticketing* (struktur). Melalui konsep ini, dapat dilihat bahwa penerapan *E-Ticketing* dapat dikatakan sebagai struktur yang dilengkapi dengan berbagai macam sistem penunjang. Penerapan *E-Ticketing* diterapkan karena melihat berbagai macam permasalahan yang terjadi pada masa *paper ticket* di transportasi KRL sehingga mengakibatkan kepercayaan masyarakat semakin menurun serta merugikan pihak perusahaan PT KAI dalam jumlah besar. Dalam teorinya, situasi seperti ini disebut keusangan (*onsolence*) akhirnya harus direproduksi ulang menjadi sebuah struktur baru dalam rangka penyesuaian dengan praktik sosial yang terus berkembang (Priyono, 2002). Kondisi keusangan yang terjadi pada masa *paper ticket* maka mengharuskan mereproduksi sebuah struktur yang baru yakni diterapkannya *E-Ticketing* sebagai tanda keluar masuk penumpang KRL khususnya di Stasiun Depok Lama.

Disamping itu, penerapan *E-Ticketing* tidak berlangsung dengan mudah. Ada beberapa modus atau praktik sosial yang dilakukan oleh para agen yang bersangkutan. Dalam konteks ini, agen berlangsung dua arah yang melibatkan orang-orang internal dalam perusahaan kereta api serta pengguna kereta api khususnya di Stasiun Depok Lama. Modus ataupun praktik sosial yang dilakukan oleh agen baik dari pengguna KRL di Stasiun Depok Lama ataupun pihak pegawai stasiun KRL nya pun bermacam-macam. Praktik sosial yang dilakukan oleh pengguna KRL di Stasiun Depok Lama berupa pelanggaran-pelanggaran yang mereka lakukan secara terus menerus sehingga menjadi sebuah rutinitas dan membudaya. Sedangkan praktik sosial yang dilakukan oleh pihak pegawai stasiun KRL berupa usaha-usaha yang bertujuan untuk menyelesaikan berbagai macam masalah yang terjadi.

Usaha yang dilakukan seperti; pengusiran serta penggusuran pedagang yang berjualan di area stasiun, memberikan pengajaran kepada murid di sekolah bahwa bahaya duduk di atap kereta, pemasangan spanduk di area stasiun, penyebaran brosur, ceramah ustadz di stasiun, melalui poster yang didalamnya terdapat gambar *Atapers*, semprotan air bewarna terhadap penumpang yang naik di atap kereta, pemasangan kawat berduri di atap kereta, dilepasnya anjing helder untuk naik ke atap, pemasangan barrier penampar penumpang di atap dan bola-bola beton, dan yang terakhir pengadaan petugas Brimob dan Marinir yang dikerahkan untuk menurunkan penumpang yang naik di atap secara paksa di stasiun terdekat.

Namun, disamping itu usaha yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang baik. Hal ini dikarenakan manajemen stasiun dan sistem yang belum tertata dengan baik. Untuk itu, perbaikan struktur pun terus digencarkan. Hal ini dapat dilihat dari berubahnya sistem pembelian tiket KRL dari *paper ticket* menjadi *E-Ticketing* dan juga ditunjang dengan perubahan sistem seperti mengganti rangkaian kereta api yang kini namanya berubah menjadi KRL dan hanya melayani perjalanan lintas Jabodetabek dengan cara mengganti rangkaian KRL ekonomi dengan KRL ber-AC. Selain itu turut

dilakukan penyederhanaan rute stasiun, penambahan armada kereta, renovasi ulang stasiun, dan pengadaan gerbong khusus wanita, dan penerapan berbagai macam aturan baru di area stasiun KRL.

Dengan adanya perbaikan sistem melalui penerapan struktur atau aturan-aturan yang baru serta diterapkannya *E-Ticketing* sebagai syarat keluar masuknya penumpang KRL maka di titik ini pula telah terjadi perubahan pola perilaku sosial pada pengguna KRL khususnya pada studi ini pengguna KRL di Stasiun Depok Lama menjadi lebih tertib, disiplin, teratur, dan saling menghargai sesama penumpang dan secara otomatis menghapus masa-masa kelam kereta api. Dualitas struktur juga terlihat melalui bagaimana cara PT KAI melalui sistem dan aturan-aturan baru memfasilitasi stasiun menjadi tempat yang aman dan nyaman. Fasilitas yang disediakan pun dapat terwujud berkat perubahan pola perilaku sosial pengguna KRL nya sendiri yang berdampak kepada keuntungan finansial yang didapat. Saat ini, dapat dilihat bahwa stasiun telah dilengkapi oleh mesin ATM, *Alfamart*, *Indomart*, dan beberapa kedai makanan maupun minuman. Dengan kemajuan yang telah dicapai, maka tak heran kini transportasi KRL menjelma menjadi tulang punggung ekonomi masyarakat dan menjelma menjadi angkutan transportasi yang paling diminati oleh masyarakat urban.

Analisa *kedua*, menggunakan konsep rutinitas. Sesuatu yang rutin (*routinization*) inilah yang disebut Giddens sebagai elemen dasar kegiatan sosial, sehingga apa yang rutin ini menunjukkan adanya proses keterulangan dalam kegiatan sosial melalui batas ruang dan waktu sehingga membentuk sifat-sifat yang terstruktur dan terus menerus. Perubahan dari *paper ticket* menjadi *E-Ticketing* dilakukan secara terus menerus dengan menggunakan praktik sosial yang ada. Sehingga, melalui perubahan ini secara lambat laun proses tersebut menjadi terinternalisasi dengan baik kepada pengguna KRL di Stasiun Depok Lama maupun pegawai stasiun KRL. Proses internalisasi struktur berupa aturan-aturan baru dilakukan dengan cara sosialisasi internal kepada pegawai di lingkungan PT KAI *Commuter* Jabodetabek khususnya petugas lapangan yang sehari-hari melaksanakan tugas operasional, pembinaan yang dilakukan selama empat bulan sekali, dan pembentukan *E- Ticketing Monitoring Centre* (EMC) guna mengevaluasi masalah teknis. Sedangkan sosialisasi kepada pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama dilakukan dengan cara sosialisasi melalui media sosial, sosialisasi yang dibantu oleh komunitas *KRL Mania*, dan pengumuman di area stasiun.

Selain itu, dalam melakukan praktik sosial nya tindakan sosial yang dilakukan pengguna KRL di Stasiun Depok Lama secara tidak langsung didasari oleh motivasi tertentu. Meski tindakan tertentu tidak dimotivasi, namun pada umumnya tindakan yang dilakukan oleh pengguna KRL di Stasiun Depok Lama sebagai agen memiliki motivasi tersendiri tanpa mereka sadari. Motivasi ini berkaitan dengan konsep kesadaran. Kesadaran praktis yang dimiliki para penumpang KRL di Stasiun Depok Lama berupa kebiasaan mereka yang selalu membeli *E- Ticketing* sebelum masuk ke dalam stasiun secara terus menerus. Disini terlihat bahwa pengguna KRL di Stasiun Depok Lama memiliki jangkauan pengetahuan yang artinya telah memiliki pengetahuan mengenai peraturan yang ada berbekal dengan kesadaran praktis yang mereka miliki. Disamping itu, mereka juga memiliki kesadaran diskursif yang dapat dilihat dari pengguna KRL di Stasiun Depok Lama lebih tertib dan disiplin dalam menggunakan transportasi KRL dibandingkan sebelumnya. Dengan demikian, penumpang KRL di Stasiun Depok Lama mampu menjelaskan secara eksplisit tindakan mereka. Alasan mereka melakukan tindakan

tersebut karena mereka merasa terawasi dengan beberapa kamera pengintai atau CCTV yang dipasang di setiap area stasiun.

Disamping itu, sesuai dengan penekanannya pada agen, Anthony Giddens memberikan (*power*) kepada agen ialah kapasitas individu untuk mengubah (*sense of transformative capacity*) dan membuat perbedaan (Giddens 1984). Hal ini terlihat dari konsepsi struktur sebagai bingkai eksternal yang bersifat “*enabling*” yaitu struktur memungkinkan dan memberikan peluang pada agen dalam melakukan praktik sosial. Terlihat dalam praktik sosialnya, pengguna KRL menggunakan kesempatan ini sebaik mungkin dengan cara melakukan rekreasi menggunakan transportasi KRL. Dengan biaya yang murah mereka bisa menggunakan KRL kemanapun mereka mau bahkan bisa digunakan untuk keliling kota Jabodetabek tanpa harus keluar stasiun dan harus membeli tiket kereta lagi. Dengan satu kali pembelian tiket kereta mereka sudah dapat menikmati dan memanfaatkan segala fasilitas dan kemudahan yang disediakan selama menggunakan transportasi KRL.

Analisis *ketiga*, berkenaan dengan *E-Ticketing* yang berarti sekumpulan praktik sosial yang dilakukan secara teratur, berulang dan terus-menerus serta didukung dan dipelihara oleh norma-norma sosial yang memiliki signifikansi yang besar dalam struktur sosial. Menurut Giddens, praktik sosial bersifat berulang dan berpola dalam lintas ruang dan waktu. Diterapkannya *E-Ticketing*, menghasilkan sebuah sistem pengawasan yang ketat sehingga membatasi ruang gerak pengguna KRL di Stasiun Depok Lama sebagai agen. Misalnya dalam penggunaan *E-Ticketing*, pengguna KRL harus menjaga kartunya dengan sebaik mungkin agar tidak hilang, rusak ataupun patah dikarenakan *E-Ticketing* ini digunakan sebagai bukti tanda keluar dan masuknya penumpang KRL. Apabila *E-Ticketing* mereka rusak, maka mereka dikenakan biaya suplesi sebesar 50.000 rupiah.

Selain itu, *E-Ticketing* didalamnya juga bercirikan kekuasaan struktur dimana terdapat beberapa gugus struktur. Pertama, struktur signifikansi yang menyangkut pemaknaan terlihat dari praktik sosial Pengguna KRL sebagai agen yang merencanakan perjalanannya dengan membeli *E-Ticketing* sebagai syarat untuk keluar dan masuk stasiun. Kedua, struktur dominasi yang merujuk pada penguasaan pengguna KRL di Stasiun Depok Lama sebagai agen selama perjalanan menggunakan KRL diharuskan dan diwajibkan memiliki *E-Ticketing* sebagai bukti tanda perjalanan mereka. Terakhir, struktur legitimasi terkait pengaturan normatif yang dapat dilihat dari ketundukan yang dilakukan pengguna KRL di Stasiun Depok Lama selama berada didalam stasiun.

Penutup

Keseluruhan paparan dapat kemudian disimpulkan bahwa: (1) Proses dualitas struktur dapat terjadi karena adanya kesemrawutan dan banyaknya permasalahan yang terjadi pada transportasi KRL di masa *paper ticket* yang berdampak pada turunnya rasa kepercayaan masyarakat untuk menggunakan transportasi KRL serta menurunnya pendapatan finansial PT KAI sehingga mendorong semangat PT KAI untuk melakukan sebuah perubahan melalui peluncuran inovasi diterapkannya *E-Ticketing* yang dianggap sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut; (2) Penerapan *E-Ticketing* merupakan hasil akhir dari inovasi yang dilakukan PT KAI, dimana sebelumnya PT KAI melakukan perubahan sistem seperti; penyederhanaan rute, penambahan armada kereta, penambahan jadwal, penambahan papan petunjuk dan denah stasiun, penghapusan KRL Ekonomi menjadi KRL lintas Jabodetabek, pengadaan

kereta khusus wanita, renovasi ulang stasiun, serta pergantian Direktur Utama PT KAI, pergantian alat teknologi; (3) Dengan diterapkannya *E-Ticketing*, maka telah terbentuk budaya baru dan berubahnya pola perilaku sosial khususnya pada pengguna KRL di Stasiun Depok Lama menjadi lebih tertib, disiplin dan teratur.

Daftar Pustaka

- Agus, Rustam. 2013. "Layanan E-Ticketing KRL Masih Mbingungkan." *Bisnis.Com*. Retrieved (<https://ekonomi.bisnis.com/read/20130701/98/148068/layanan-e-ticketing-krl-masih-mbingungkan>).
- Budi, Singgih Rahadi dan Kusnar. 2014. "Proses Inovasi Layanan Sistem E-Ticketing Pada Kereta Commuter Jabodetabek." 1–17.
- Fachrian, Fafa Afief. 2018. "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek." *Jurnal Of Government*.
- Firmaniar, Nyckita. 2014. "PENERAPAN PRINSIP FAULT LIABILITY OLEH PENGANGKUT TERHADAP PENUMPANG TIDAK BERKARCIS BERDASARKAN PASAL 491 KUHD DAN PASAL 157 UNDANG-UNDANG NO. 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN (STUDI DI P.T. KERETA API INDONESIA DAOP III CIREBON)." 1–18.
- Giddens, Anthony. 1984. *Sociology Sixth Edition*. Cambridge: Polity Press.
- Haryo Damardono, Andreas Maryoto. 2012. "Jonan, Mengubah Indonesia Lewat Kereta Api." *Kompas*. Retrieved (<https://money.kompas.com/read/2012/08/31/15443791/Jonan.Mengubah.Indonesia.Lewat.Kereta.Api?page=all>).
- Sandipungkas, Kurnia. 2018. "Cultural Dynamics in a Globalized World."
- Sujadi, Akhmad. 2014a. "Dahsyatnya Penertiban Penumpang Di Atap Kereta." *Kompasiana*. Retrieved (<https://www.kompasiana.com/sujadi/54f98e2aa33311a13d8b5788/dahsyatnya-penertiban-penumpang-di-atap-kereta>).
- Sujadi, Akhmad. 2014b. "Revolusi Pelayanan KRL Dengan E-Ticketing." *Kompasiana*. Retrieved March 25, 2020 (<https://www.kompasiana.com/sujadi/54f982b9a33311d26e8b46d2/revolusi-pelayanan-krl-dengan-eticketing>).
- Surya, Aldwin. 2006. "Arus Penglaju Dan Moda Angkutan Darat Di Kota Metropolitan Indonesia." *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah Wahana Hijau* 1– 52.