

BAB II

GAMBARAN UMUM JAKLINGKO

2.1 Sejarah dan Perkembangan Jaklingko

Jaklingko merupakan perusahaan patungan antara PT Transportasi Jakarta (Transjakarta), PT MRT Jakarta (Perseroda), PT Jakarta Properindo (Perseroda) dan MT Moda Integrasi Transportasi Jabodetabek. Pada 15 Juli 2020 dengan Pergub DKI Jakarta No 63 Tahun 2020 dan ditetapkan pemegang saham PT Jaklingko Indonesia merupakan PT MRT Jakarta sebesar 20%, PT Transportasi Jakarta sebesar 20%, PT Jakarta Propertindo sebesar 20%, dan Moda Integrasi Jakarta (MITJ) merupakan perusahaan patungan MRT Bersama dengan PT Kereta Api Indonesia sebesar 40% (Nursita, 2020). Kartu/Karcis Jak Lingko adalah transformasi dari Kartu OK-Otrip yang merupakan sistem transportasi yang terintegrasi (integrasi rute, integrasi manajemen, dan integrasi pembayaran) di DKI Jakarta. Integrasi layanan transportasi publik ini tidak hanya melibatkan integrasi antara bus besar, bus medium, dan bus kecil di Transjakarta tetapi juga akan melibatkan transportasi berbasis rel yang dimiliki oleh kerjasama dengan pemerintah provinsi DKI Jakarta dan wilayah Bodetabek seperti; MRT, LRT, Transjakarta, KRL Commuter Line, dan KAI Bandara serta pembayaran jalan tol di wilayah Jabodetabek yang dikelola oleh Jasa Marga, Utama Karya dan Citra Marga Nusaphala Persada (khusus varian TapCash, BRIZZI dan e-money Mandiri). Sistem pembayaran ini dikelola oleh PT Jaklingko Indonesia.

Kartu transportasi dan aplikasi super JakLingko merupakan salah satu solusi pembayaran untuk transportasi publik Jabodetabek yang dilaksanakan oleh PT

JakLingko Indonesia; meliputi sistem integrasi pembayaran tiket, tarif, hingga rute yang akan membantu masyarakat dalam bermobilitas ke mana saja menggunakan antar moda transportasi umum di wilayah Jabodetabek.

JakLingko telah dicanangkan pada 29 September tahun 2021 lalu oleh Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan, Menteri BUMN RI Erick Thohir, dan Menteri Perhubungan RI Budi Karya Sumadi. PT JakLingko Indonesia didirikan berdasarkan Pergub DKI Jakarta Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penugasan Kepada BUMD untuk menyelenggarakan Sistem Integrasi Pembayaran Antar Moda Transportasi. JakLingko Indonesia mengintegrasikan sistem pembayaran yang diterapkan pada beberapa moda transportasi di Jabodetabek seperti Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, Lintas Raya Terpadu (LRT) Jakarta, KAI Commuter, serta Transjakarta. Integrasi ini juga akan berkembang kedepannya dengan jenis transportasi lainnya seperti ojek online, taksi, dan lainnya.

JakLingko bermula dari OK Otrip, program transportasi satu harga untuk satu kali perjalanan yang diluncurkan oleh Transjakarta hasil karya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di bawah pemerintahan Anies Baswedan dan Sandiaga Uno. Program ini memungkinkan penumpang membayar hanya satu kali bayar sebesar Rp 5.000 (atau Rp 3.500 selama masa uji coba) untuk kemudian menggunakan berbagai layanan bus kecil hingga Transjakarta selama 3 jam. Program ini dianggap akan menurunkan biaya transportasi warga sebanyak 30 persen.

Kartu yang digunakan dalam sistem pembayaran ini berbeda dengan uang elektronik yang selama ini sudah berlaku. Kartu khusus OK Otrip tersedia dengan harga Rp 40.000. Dalam perkembangannya, angkutan Jak Lingko jenis bus kecil

(Mikrotrans) dapat diakses. masyarakat dengan tarif Rp 0 menggunakan kartu Jak Lingko yang dapat dibeli dengan harga Rp 30.000 (saldo Rp 10.000). Kartu lama OK OTrip juga tetap dapat digunakan, demikian pula kartu JakCard dari Bank DKI. Per akhir November 2019, sudah terdapat lebih dari 50 rute bus kecil (Mikrotrans) Jak Lingko yang beroperasi di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Kartu Jak Lingko generasi pertama dalam penerbitannya bekerjasama dengan Bank DKI, Bank BNI, Bank BRI dan Bank Mandiri.

Pada tanggal 15 Juli 2020, PT Jakarta Lingko Indonesia didirikan dengan komposisi saham MRT Jakarta sebesar 20%, Transjakarta sebesar 20%, LRT Jakarta sebesar 20%, dan Moda Integrasi Transportasi Jabodetabek (MITJ, perusahaan patungan MRT Jakarta-KAI) sebesar 40%. Jaklingko Indonesia didirikan untuk mengelola dan mengintegrasikan sistem pembayaran pada semua angkutan umum di DKI Jakarta.

Gagasan untuk diadakannya integrasi pembayaran pada moda transportasi di Jabodetabek berawal pada September 2017, saat Bank Indonesia, Kementerian Perhubungan, bersama dengan Pemprov DKI Jakarta menyelesaikan perjanjian kerja sama dalam bentuk Memorandum of Understanding (MOU) kepada para Operator Transportasi Publik terkait Integrasi Pembayaran. Cikal bakal lahirnya PT JakLingko Indonesia selanjutnya diawali dengan Rapat Terbatas antara Presiden RI Joko Widodo dengan Menteri Perhubungan dan Gubernur DKI Jakarta pada 19 Maret 2019. Rapat Terbatas ini menghasilkan sebuah kesepakatan yang pada akhirnya tertuang dalam bentuk Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 63 Tahun 2020 tentang Penugasan Sistem Integrasi Pembayaran Antarmoda Se-Jabodetabek.

. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan Jaklingko dalam meningkatkan keputusan pembelian salah satunya membuat tarif integrasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat dimana tarif yang ditetapkan lebih murah dari kompetitor, tetapi tetap memiliki fitur yang lebih baik dibandingkan kompetitor. Kemudian selain tarif integrasi, Jaklingko melakukan upaya promosi media seperti *youtube*, *twitter*, *Instagram* dan promosi penjualan dengan membuat *kupon*, *voucher*, *cashback* sehingga lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Perusahaan Jaklingko juga menjamin kemudahan transaksi dalam melakukan pembelian di aplikasi Jaklingko seperti membuat tampilan aplikasi yang mudah dibaca, mudah dimengerti, fleksibel untuk digunakan, sistem yang tidak rumit dan mudah untuk dipelajari.

2.2 Logo, Visi, Misi, Tujuan Jaklingko

2.2.1 Logo



Gambar 2.1 Logo Jaklingko

Sumber: Annual Report Jaklingko, 2023

Desain Logo Jak Lingko mengadaptasi bentuk, konsep dan sistem dari persawahan ‘Lingko’ khas Manggarai. Bermula dari titik tengah logogram yang berlubang, yang berperan sebagai ‘Lodok’ atau pusat dalam sistem persawahan Lingko. Lodok menggambarkan Jak Lingko sendiri sebagai titik sentral utama bagi seluruh jejaring transportasi publik di Jakarta. Dari titik tengah itu, memancar garis-

garis paralel ke arah luar yang saling terkoneksi, terkunci dan terintegrasi satu dengan yang lainnya. Garis-garis paralel itu menggambarkan moda-moda transportasi yang saling mendukung dan berkaitan erat antara satu dengan yang lain. Semuanya mengarah pada satu pusat yang sama yaitu JakLingko. Secara keseluruhan, logo mempunyai bentukan yang membulat seperti jaring laba-laba dan menggambarkan konsep jejaring transportasi yang solid

2.2.2 Visi

Menjadi perusahaan terbaik dalam memberikan kemudahan masyarakat pengguna transportasi publik melalui inovasi teknologi sistem pembayaran yang terintegrasi dan berkelanjutan

2.2.3 Misi

1. Penyediaan sistem pembayaran dan jasa layanan rekonsiliasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan bersaing tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Maksimalisasi nilai perusahaan melalui bisnis utama yang inovatif untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih baik dengan penerapan teknologi terdepan.
3. Pemberian manfaat yang optimal bagi operator transportasi dan masyarakat pengguna layanan.
4. Pengembangan talenta digital berwawasan global yang menerapkan nilai positif masyarakat Indonesia.

2.2.4 Tujuan

Mendorong inklusi keuangan dan inklusi ekonomi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional

2.2.5 Lokasi Perusahaan

Lokasi kantor Jaklingko terletak di Wisma Nusantara, Lantai 23, Gondangdia, Kec Menteng, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 10350

2.2.6 Tagline Jaklingko

Jaklingko memiliki tagline yang menarik yaitu “Menghubungkan Kemanasaja” yang memiliki makna bahwa Jaklingko bukan hanya sebatas aplikasi digital saja namun juga bergerak dalam beberapa bidang disegala bidang seperti pembayaran bpjs, pulsa, finansial, hiburan, dan lain-lain sehingga segala pembayaran dapat dilakukan melalui Jaklingko

2.2.7 Layanan Jaklingko

Jaklingko menawarkan beragam produk yang dapat memenuhi ragamnya kebutuhan masyarakat. Produk-produk tersebut diklasifikasikan pada beberapa kategori, meliputi:

Tabel 2. 1 Layanan Jaklingko

No.	Kategori Layanan	Layanan
1.	Layanan Telekomunikasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pascabayar ➤ Pulsa/Data ➤ Hemat Lengkap by Telkomsel
2.	Layanan Beli/Bayar Tagihan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ TV kabel & internet ➤ Pembayaran tagihan PDAM, ➤ Listrik
3.	Layanan Transportasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembayaran parkir ➤ Rute transportas ➤ Terhubung ojek online
4.	Layanan Kartu Elektronik	Cek saldo kartu yang berlaku bagi e-money dan tapcash, flazz
5.	Layanan Berita	➤ Berita & Informasi



Gambar 2.2 Kartu Elektronik Jaklingko

Sumber: Situs Resmi Jaklingko (2023)

2.3 Karakteristik Identitas Responden

Pemilihan responden pada riset ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Syarat responden adalah orang yang berusia 17 tahun atau lebih yang berdomisili di Kota Jakarta dan pernah melakukan transaksi minimal 1 kali melalui Jaklingko dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Identitas responden diuraikan untuk mengetahui kondisi lapangan dengan sebenarnya. Responden yang dibutuhkan sebanyak 100 orang yang tersebar di wilayah di Kota Jakarta dengan mengisi kuesioner secara online dari *google form*. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui pesan Whatsapp dan secara spesifik menanyakan apakah orang tersebut sesuai dengan kriteria, jika sesuai maka diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Karakteristik responden pada penelitian ini diklasifikasikan menurut pekerjaan, wilayah responden, Pendidikan terakhir, usia, jenis kelamin, waktu penggunaan terakhir.

2.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin membantu untuk melihat perbedaan pola perilaku responden dalam menggunakan aplikasi Jaklingko.

Tabel 2.1 ini menyajikan perbandingan responden menurut jenis kelamin:

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	70	70,00
2	Laki-laki	30	30,00
	Total	100	100,00

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan table 2.2 terdapat keterwakilan responden dari 100 responden dimana pengguna Jaklingko mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (70%), dan 30 orang (30%) lainnya berjenis kelamin laki-laki. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Jaklingko paling banyak berjenis kelamin perempuan.

2.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Responden

Data responden berdasarkan wilayah responden menunjukkan keterserbaran asal responden pada wilayah Kota Jakarta.

Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Responden

No.	Daerah Administrasi	Frekuensi	Persentase
1.	Jakarta Timur	20	20,00
2.	Jakarta Barat	18	18,00
3.	Jakarta Utara	21	21,00
4.	Jakarta Pusat	17	17,00
5.	Jakarta Selatan	24	24,00
	Total	100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 2.3 yang menunjukkan bahwa terdapat keterwakilan

responden yang relatif merata dari Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan dimana responden berkisar 17-24 orang, hal ini penting untuk melihat ketersebaran wilayah pengguna Jaklingko, mayoritas pengguna Jaklingko pada penelitian ini tinggal di wilayah Kota Jakarta Selatan sebanyak 24 orang (24%), sebaliknya Jakarta Pusat memiliki pengguna Jaklingko paling sedikit sebanyak 17 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Jaklingko paling banyak berdomisili Jakarta Selatan.

2.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia menunjukkan kedewasaan seseorang dalam berfikir. Dalam mengetahui persepsi responden mengenai Jaklingko, setiap usia memiliki persepsi serta karakteristik yang berbeda-beda dalam menentukan pilihan.

Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	18 – 20 tahun	17	17,00
2.	21 – 23 tahun	20	20,00
3.	24 – 26 tahun	47	47,00
4.	27 – 29 tahun	14	14,00
5.	30 – 32 tahun	0	0,00
6.	33 – 35 tahun	0	0,00
7.	36 – 38 tahun	1	1,00
8.	39 - 42 tahun	1	1,00
Total		100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Tabel 2.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden pengguna Jaklingko mayoritas berusia 24-26 tahun sebanyak 47 orang (47%) hal ini dikarenakan aktivitas mobilisasi yang tinggi dan produktif terjadi pada usia ini, yakni aktivitas sekolah dan bekerja. Namun minoritas responden pada penelitian ini berusia 36-38,

39-42 yang berjumlah masing-masing 1 responden, hal ini dikarenakan pengguna Jaklingko perlu paham penggunaan aplikasi Jaklingko, sehingga pengguna Jaklingko didominasi oleh anak muda. Maka dapat disimpulkan bahwa, pengguna Jaklingko paling banyak berusia 24-26 tahun.

2.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir merujuk pada Pendidikan formal yang telah ditempuh responden. Pendidikan dapat membentuk pola pikir dan gaya hidup sehingga dapat mempengaruhi dalam memberikan kritis penilaian akan suatu produk. Perbedaan pendidikan terakhir yang ditempuh responden sangat unik untuk dianalisis.

Tabel 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	SMA/SMK	39	39,00
2.	Diploma	11	11,00
3.	Sarjana	41	41,00
4.	Pascasarjana (S2/S3)	9	9,00
Total		100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Pada tabel 2.5 menunjukkan responden pada penelitian ini tersebar dari tamatan SMA/SMK hingga Pascasarjana (S2/S3). Mayoritas responden pada penelitian ini menempuh pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 41 orang. Lulusan Sarjana telah bekerja dan membutuhkan mobilisasi yang lebih banyak. Kemudian Pendidikan terakhir pengguna Jaklingko paling sedikit yaitu Pascasarjana sejumlah 9 responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna Jaklingko paling banyak merupakan tamatan sarjana karena banyaknya pekerja lulusan sarjana yang membutuhkan mobilisasi untuk bekerja.

2.3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat membantu dalam melihat bagaimana gaya hidup seseorang, terlebih pekerjaan dapat mempengaruhi preferensi produk yang tepat sebelum menggunakan atau membeli.

Tabel 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar/ Mahasiswa	26	26,00
2.	Pegawai Swasta	70	66,00
4.	Wiraswasta	1	1,00
5.	TNI/POLRI/PNS	3	3,00
Total		100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah 2023

Responden penelitian ini mayoritas merupakan pegawai swasta dengan persentase sebesar 70%. Banyaknya responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dikarenakan tingginya mobilisasi aktivitas pekerjaan. Sebaliknya responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah minoritas sebanyak 1 responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai swasta merupakan pengguna Jaklingko paling banyak.

2.3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Mengetahui pengeluaran per bulan responden dapat membantu mengidentifikasi pola perilaku responden dalam mengeluarkan dan mengatur keuangan.

Tabel 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

No.	Nominal	Frekuensi	Persentase
1.	≤ Rp 2.500.000	3	3,00
2.	Rp 2.500.000 - Rp 4.000.000	55	55,00
3.	Rp 4.00.000 - Rp 8.000.000	33	33,00
4.	> Rp 8.000.000	6	3,00
Total		100	100,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2.7 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp.2.500.000- Rp 4.000.000 sebanyak 55 orang. Hal ini dikarenakan biaya hidup di Jakarta yang tinggi memilih untuk menggunakan aplikasi Jaklingko untuk mendapatkan harga transportasi yang lebih murah. Pada penelitian ini responden yang memiliki pengeluaran > 8.000.000 sebanyak 6 orang hal ini dikarenakan responden memilih transportasi dengan harga yang relatif lebih tinggi atau menggunakan kendaraan pribadi. Kesimpulannya yaitu pengguna Jaklingko paling banyak mengeluarkan uang sebanyak Rp 2.500.000 - Rp 4.000.000 untuk hidup termasuk pengeluaran transportasi.

2.3.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan 3 Bulan Terakhir

Karakteristik ini untuk melihat seberapa sering responden menggunakan aplikasi Jaklingko selama 3 (tiga) bulan terakhir dimulai dari November 2022 hingga Januari 2023. Semakin tinggi intensitas maka semakin banyak pengalaman dalam menggunakan aplikasi Jaklingko

Tabel 2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Selama 3 Bulan Terakhir

No.	Jumlah	Frekuensi	Persentase
1.	1 kali	10	10,00
2.	2 – 5 kali	41	41,00
3.	> 5 kali	49	49,00
Total		100	100,00

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan table 2.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden (49%) menggunakan Jaklingko lebih dari 5 kali, hal ini dikarenakan aktivitas bekerja dan sekolah yang dilakukan oleh responden membuat responden menggunakan aplikasi

Jaklingko secara rutin. Sebaliknya hanya 10 responden yang menggunakan Jaklingko sebanyak 1 kali kali dalam waktu tiga bulan terakhir, hal ini disebabkan oleh responden memilih menggunakan alternatif transportasi lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Jaklingko telah menggunakan aplikasi sebanyak lebih dari 5 kali. Terdapat beberapa moda transportasi yang digunakan responden seperti pengguna Angkuta Kota sebanyak 27 responden, pengguna Busway sebanyak 50 responden, pengguna KRL sebanyak 48 responden, pengguna MRT sebanyak 43 responden dan pengguna LRT sebanyak 10 responden.