

Commuter Vending Machine (C-VIM) PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)

Nama Inovasi

Commuter Vending Machine (C-VIM) PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)

Produk Inovasi

Commuter Vending Machine (C-VIM)

Penggagas

Kelompok Inovator

BUMN / BUMD

Gambar Ilustrasi



Deskripsi

Para pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) tentu pernah mengalami antrean yang memanjang ketika membeli tiket di loket. Keterbatasan loket dan petugas yang tersedia membuat hal ini lumrah terjadi. Antrean paling parah terjadi ketika hari libur. PT KCJ sebagai pengelola KRL di area Jabodetabek langsung merespon masalah ini. Mesin C-VIM adalah jawaban untuk mengurai panjangnya antrean loket tiket dan membuat kemajuan teknologi KRL Jabodetabek setara dengan kota-kota besar dunia.

Pada akhir tahun 2015, PT KCJ mulai mengoperasikan mesin C-VIM yang akan dioperasikan ke seluruh stasiun KRL ke depannya. Ketika masa sosialisasi, pihak KCJ masih membutuhkan bantuan petugas sebagai pendamping penumpang KRL ketika menggunakan mesin C-VIM. Petugas akan membantu menjelaskan kepada penumpang mengenai mekanisme transaksi melalui mesin C-VIM. Mulanya penumpang merasa takut dan kebingungan ketika akan menggunakan mesin C-VIM. Akan tetapi, petugas terus memberikan pengarahan kepada penumpang agar terbiasa menggunakan layanan mesin tiket tersebut. Ternyata, sekarang penumpang sangat antusias menggunakan fasilitas C-VIM dan petugas tetap setia mendampingi yang masih merasa kesulitan menggunakannya. Dalam beberapa tahun mendatang, PT KCJ akan menghilangkan petugas loket dan digantikan keberadaan mesin C-VIM. Hal itu bertujuan untuk percepatan pelayanan kepada pelanggan setia KRL dan efisiensi SDM sehingga lebih banyak petugas yang dapat dikerahkan untuk memberi pelayanan langsung kepada pengguna.

Bentuk mesin C-VIM ini mirip dengan mesin Anjungan Tiket Mandiri (ATM) yang telah biasa dipakai dengan metode layar sentuh. Mesin C-VIM memiliki fitur yang menarik yaitu dapat melayani pengisian ulang saldo kartu multitrip (KMT), pembelian tiket harian berjaminan (THB) yang juga disertai dengan penentuan stasiun keberangkatan serta kedatangan, sampai kepada refund kartu THB di stasiun kedatangan. Semuanya dilakukan sendiri oleh penumpang.

Sejak tahun 2013, tiket bentuk kertas telah digantikan model *smart card*. Kehadiran C-VIM adalah tahap berikutnya dari modernisasi sistem *e-ticketing* KRL Jabodetabek. Penerapan *e-ticketing* telah mendukung upaya pemerintah untuk membangun *cashless society*. Sudah saatnya instansi pemerintah menggunakan berbagai layanan berbasis teknologi informasi dan elektronik.

Fitur C-VIM juga memuat dua bahasa yang memungkinkan semua orang dapat menggunakannya yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Penambahan fitur bahasa Inggris akan memudahkan wisatawan asing ketika menggunakan mesin tiket modern ini

Jenis Inovasi

Metode

Nama Instansi

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Unit Instansi

PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)

Tahun Inisiasi

2015

Tahun Implementasi

2015

Faktor Pendorong

Faktor Penghambat

Tahapan Proses

Mesin C-VIM yang telah beroperasi hingga saat ini memiliki dua fasilitas yang perlu menjadi perhatian penumpang KRL yaitu pengisian kartu KMT dan pembelian, isi ulang, serta refund kartu THB. Berikut cara pengisian kartu KMT dan THB :

1. Penggunaan Transaksi KMT. Penggunaan transaksi KMT diawali dengan memasukkan sejumlah uang kertas, mulai pecahan Rp 5.000 sampai pada Rp 100.000. Lain halnya dengan penggunaan transaksi menggunakan uang logam, jenis yang dapat digunakan adalah uang logam berwarna perak, bukan yang berwarna kuning.
2. Penggunaan Transaksi THB. Hal pertama yang dilakukan oleh penumpang KRL ketika menggunakan mesin C-VIM dengan transaksi THB adalah memilih menu sales (pembelian baru) pada layar mesin C-VIM. Langkah selanjutnya adalah penumpang diminta untuk menentukan rute perjalanan yang diinginkan. Setelah menentukan rute perjalanan, layar akan menampilkan jumlah uang yang harus dibayar oleh penumpang dan ditambah dengan uang jaminan. Setelah memasukkan sejumlah uang ke slot yang tersedia, penumpang akan menerima THB yang akan keluar melalui slot-nya. Setelah penumpang tiba di stasiun KRL tujuan, maka kartu THB dapat kembali dimasukkan ke slot mesin C-VIM dan penumpang akan menerima kembali uang jaminan sebesar Rp 10.000 dari slot mesin tersebut.

Manfaat

Mesin C-VIM yang telah diluncurkan oleh PT KCJ membawa manfaat luar biasa dalam peningkatan pelayanan publik pada sektor transportasi kereta api. Berikut beberapa manfaat yang bisa diambil dari implementasi mesin C-VIM adalah :

1. Peningkatan efisiensi waktu layanan antrean tiket penumpang. Waktu layanan yang cepat bisa menambah mutu dari pelayanan PT KCJ selaku penyedia jasa transportasi KRL.
2. Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan PT KCJ. Masyarakat bisa menghemat waktu dalam melakukan perjalanan menggunakan KRL karena tidak perlu lagi mengantre terlalu lama di depan loket tiket manual.
3. Upaya penggunaan *e-ticketing* sekaligus dapat mengurangi produksi kertas dalam penggunaan tiket manual. Sudah selayaknya semua instansi pemerintah menerapkan kebijakan *paperless* seperti yang dilakukan oleh PT KCJ

Prasyarat Replikasi

Keberhasilan PT KCJ mengimplementasikan sistem tiket C-VIM selama setahun ini patut ditiru oleh instansi pemerintah lainnya. Hasil dari penerapan sistem C-VIM adalah kepercayaan masyarakat dapat meningkat seiring membaiknya pelayanan PT KCJ kepada mereka. Keberhasilan replikasi dari inovasi tersebut tentunya harus memenuhi prasyarat sebagai berikut :

1. Penyediaan sarana dan teknologi memadai sehingga upaya pelaksanaan dapat berjalan dengan efisien sesuai dengan yang diharapkan.
2. Komitmen pimpinan dan seluruh jajaran untuk terus melakukan maintenance sistem agar masalah dapat dideteksi secara dini
3. Upaya sosialisasi terus menerus kepada *customer* karena keberadaan teknologi merupakan hal baru dan harus diubah menjadi kebiasaan bagi penumpang untuk menggunakannya.

Faktor replikasi ini merupakan beberapa kunci dari kesuksesan mesin C-VIM sebagai pelopor pelayanan KRL sehingga penumpang dapat memangkas waktu menunggu loket tiket. Replikasi ini tentunya masih harus disesuaikan kembali dengan kebutuhan dari instansi itu sendiri.

Kontak Person

PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) Jl. Ir. H. Juanda I, Jakarta Pusat Telp : 021 345 3535, Fax : 021 348 34084
Commuter@krl.co.id

Sumber

- Dokumen Inovasi PT Kereta Api

Teknik Validasi

Data Sekunder

Jumlah Dilihat

263 Kali

Waktu Dibuat

2018-01-22 10:14:05

Terakhir Diubah

Waktu Diunduh

2018-05-24 15:42:44