
**EDUKASI EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN
PARKIR CASHLESS PADA NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT**

**Kadek Linda Kusnita¹, Gede Crisna Wijaya², Ida Dewa Made Bagus Raditya
Kumara³**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pendidikan
Nasional, Indonesia
Universitas Udayana, Indonesia
e-mail: lindakusnita@undiknas.ac.id

Abstrak

penelitian ini membahas praktik kerja lapangan yang dilakukan di PT. Centre Park Citra Corpora, perusahaan yang mengelola sistem parkir di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Fokus utama dari praktik kerja lapangan ini adalah "Edukasi Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Parkir Cashless pada Ngurah Rai International Airport". perkembangan konsep masyarakat 5.0 yang memanfaatkan teknologi, termasuk penggunaan sistem pembayaran cashless dan cardless. Ngurah Rai International Airport, sebagai salah satu bandara terpadat di Indonesia, telah mengimplementasikan sistem pembayaran parkir cashless sejak 2023 untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Melalui praktik kerja lapangan ini, penulis melakukan edukasi kepada pengguna parkir bandara terkait efektivitas penerapan sistem pembayaran parkir cashless. Secara keseluruhan, praktik kerja lapangan ini memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pengguna parkir mengenai manfaat dan efektivitas sistem pembayaran cashless di Bandara Ngurah Rai.

Kata kunci: *Praktik Kerja Lapangan, Sistem Pembayaran Cashless, Bandara Internasional Ngurah Rai*

Abstract

This research discusses the internship carried out at PT. Centre Park Citra Corpora, a company that manages the parking system at I Gusti Ngurah Rai International Airport. The main focus of this internship is "Education on the Effectiveness of the Implementation of the Cashless Parking Payment System at Ngurah Rai International Airport". The development of the concept of Society 5.0 that utilizes technology, including the use of cashless and cardless payment systems. Ngurah Rai International Airport, as one of the busiest airports in Indonesia, has implemented a cashless parking payment system since 2023 to improve efficiency and convenience. Through this internship, the author provided education to airport parking users regarding the effectiveness of the implementation of the cashless parking payment system. Overall, this internship provided a better understanding for parking users about the benefits and effectiveness of the cashless payment system at Ngurah Rai Airport.

Keywords: *Field Work Practice, Cashless Payment System, Ngurah Rai International Airport*

PENDAHULUAN

Masyarakat 5.0 atau *society 5.0* adalah masyarakat yang dapat menyelesaikan



berbagai tantangan dan permasalahan sosial dengan memanfaatkan beragam inovasi yang lahir di era revolusi industri 4.0. Contohnya Internet of Things, Artificial Intelligence (kecerdasan buatan), Big Data (data dalam jumlah besar), dan robot untuk meningkatkan kualitas hidup. Mulai dari *Society 1.0* di mana manusia berada di era berburu dan mengenal tulisan. Kemudian *Society 2.0* yang merupakan era pertanian, di mana masyarakat sudah mulai bercocok tanam. *Society 3.0* yang sudah memasuki era industri, yaitu ketika manusia sudah memanfaatkan mesin untuk membantu aktivitas. Serta *Society 4.0* atau revolusi industri 4.0, dimana manusia sudah mengenal teknologi komputer hingga internet. Kini, *Society 5.0* hadir dengan mengusung konsep bahwa semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri. Artinya, internet tidak hanya berguna untuk berbagi informasi dan menganalisis data, melainkan juga untuk menjalani (Ompusunggu, 2024). Dengan demikian, akan tercipta keseimbangan antara peran manusia (masyarakat) dan pemanfaatan teknologi (Insight, 2019).

Pada era *society 5.0* ini semakin berkembangnya penggunaan *Cashless* dan *Cardless* dalam bertransaksi. Pembayaran tanpa uang tunai mengacu pada transaksi keuangan dimana konsumen melakukan transaksi keuangan tidak adanya uang tunai fisik, terutama menggunakan kartu atau metode elektronik. Pembayaran tanpa uang tunai memiliki banyak keuntungan bagi konsumen. Pembayaran tunai yang lebih sedikit menawarkan kemudahan dan kecepatan. Sedangkan, pembayaran tanpa uang tunai mencegah perampokan dan kejahatan terkait uang tunai lainnya karena orang memiliki lebih sedikit kas fisik ketika mereka berbelanja.

Ngurah Rai *International Airport*, merupakan salah satu bandara terpadat di Indonesia karena melayani penerbangan domestik dan internasional. Sebagai pintu gerbang utama masuk ke Bali, Ngurah Rai *Airport* melayani jutaan penumpang setiap tahunnya, termasuk wisatawan domestik dan internasional. Untuk memenuhi kebutuhan para penumpang, Ngurah Rai *Airport* terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dibidang parkir termasuk sistem pembayaran parkir.

Pada tahun 2021, Ngurah Rai *Airport* sudah mulai mengimplementasikan sistem pembayaran parkir *cashless* untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna. *Cashless* adalah istilah finansial untuk menggambarkan transaksi keuangan yang tidak lagi menggunakan uang tunai (baik itu berupa logam maupun kertas). Uang Elektronik (*E-Money*) adalah alat pembayaran non tunai (*cashless*) yang nilai uangnya disimpan pada media elektronik yaitu server atau *chip* (Fadiyah Basar et al., 2022). Beberapa metode pembayaran yang disediakan antara lain menggunakan kartu kredit/debit, dompet digital, dan aplikasi pembayaran mobile.

Meskipun sistem pembayaran parkir *cashless* ini telah diimplementasikan, tetapi terdapat tantangan dalam mencapai efektivitas yang optimal. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain pemahaman pengguna yang terbatas, keterbatasan infrastruktur di lokasi, serta pengguna yang masih merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran konvensional / tunai.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Ngurah Rai *Airport* merasa perlu untuk melakukan edukasi yang intens bagi pengguna kendaraan. Tujuannya adalah meningkatkan pemahaman dan penerimaan penumpang kendaraan terhadap sistem pembayaran parkir *cashless*, sehingga efektivitas sistem dapat lebih optimal.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode observasi untuk memahami secara mendalam

dampak penerapan sistem pembayaran *cashless* di bandara Ngurah Rai. Observasi dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga informasi mengetahui sejak awal sampai akhir aktivitas peneliti (Utomo, 2022). Langsung terhadap aktivitas dan interaksi di tempat kerja, dengan fokus pada penggunaan sistem pembayaran *cashless* oleh pengguna parkir. Tujuan utama observasi ini adalah untuk mengumpulkan informasi rinci mengenai efektivitas sistem pembayaran *cashless* di bandara Ngurah Rai. Melalui metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi perubahan dalam proses kerja dan bagaimana sistem pembayaran *cashless* ini berkontribusi pada bandara Ngurah Rai. Observasi dilakukan secara sistematis dan berulang guna memastikan akurasi data yang diperoleh dan memberikan gambaran menyeluruh tentang implementasi sistem parkir *cashless* dalam konteks operasional PT CentrePark Citra Corpora.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Era industri digital 4.0 sedang menuju dukungan masyarakat 5.0. Perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup terus berkembang seiring dengan inovasi produk teknologi. Digitalisasi pada revolusi industri 4.0 mengakibatkan perilaku bisnis juga berubah. Perusahaan terus mengembangkan produk untuk menciptakan inovasi-inovasi baru, sehingga mendapatkan loyalitas dari para konsumen. Salah satu produk yang dihasilkan untuk memudahkan pelanggan adalah adanya perangkat dan cara transaksi finansial digital yang sering dikenal dengan *cashless*. Transaksi *cashless* di Indonesia bermula saat persiapan dicanangkannya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada 2015. Bank Indonesia (BI) tahun 2014 mulai mencanangkan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Semua lini di Indonesia mulai dari pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat diharapkan bertransaksi secara non tunai yang dianggap lebih mudah, aman dan praktis. *Cashless* merupakan istilah yang digunakan untuk menjelaskan transaksi finansial yang tidak lagi menggunakan uang tunai (baik itu berupa logam maupun kertas). *Cashless payment* adalah seluruh transaksi keuangan yang dilakukan tanpa melibatkan uang kartal seperti giro dan cek, tetapi menggunakan sarana elektronik seperti transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, serta transaksi yang menggunakan teknologi tinggi seperti *ebanking*, *e-commerce*, atau *e-payment* (Bank for International Settlement, 1996).

(Kristanto, 2019) Sistem pembayaran non tunai merupakan suatu sistem pembayaran tanpa melibatkan uang *cash*. Pembayaran non tunai ini dapat dilakukan melalui berbagai macam cara, seperti menggunakan debit card, kredit card atau yang sedang marak terjadi pada belakangan ini yaitu menggunakan aplikasi-aplikasi yang dapat di unduh pada *playstore* di masing-masing handphone semua orang (Artamalia & Prabawati, 2019). Aplikasi-aplikasi yang sangat populer di kalangan masyarakat antara lain *e-wallet*, *gopay*, *shopeepay*, *e-money* dan lain sebagainya. Penggunaan sistem pembayaran non tunai ini mulai berkembang di



Ngurah Rai *Airport* sejak peluncuran GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) yang di keluarkan oleh bank Indonesia.

(Pulungan et al., 2022) Efektivitas adalah jangkaun usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya Penerapan dari penggunaan *cashless* di Ngurah Rai *Airport* diterapkan sejak tgl 1 Desember 2023. Penerapan dari *cashless* ini untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan transaksi nontunai serta untuk mempercepat perkembangan digitalisasi di Ngurah Rai *Airport*. Dengan begitu, selain upaya digitalisasi penerapan metode baru ini juga mengurangi penggunaan kertas agar ramah lingkungan. Bagi kendaraan yang akan memasuki wilayah kawasan Ngurah Rai *Airport* pertama harus menempelkan *e-money* (*tap in*) dan secara otomatis palang pintu akan terbuka dengan sendirinya sebaliknya jika kendaraan keluar para pengemudi harus menyiapkan *e-money* sebelumnya agar dapat terbaca oleh sistem dan memastikan bahwa *e-money* tersebut memiliki saldo yang cukup untuk dapat membuka palang pintu keluar.

Adapun hal yang menghambat penerapan pembayaran *cashless* ini tidak sedikit dari kalangan pengunjung maupun petugas Ngurah Rai *Airport* tidak mengerti mengenai hal ini, dikarenakan banyak dari pengunjung maupun petugas hanya menyiapkan pembayaran secara tunai sehingga para pengunjung maupun petugas yang hendak memasuki ataupun keluar dari kawasan wilayah Ngurah Rai *Airport* menyebabkan antrean yang cukup panjang dan cukup menghabiskan waktu yang lama sehingga penerapan *cashless* ini menjadi tidak efektif. Selama ini sistem pembayaran manual yang diterapkan bandara memerlukan waktu transaksi lebih lama. Akibatnya kerap terjadi antrean pada pintu keluar padahal bandara ini dalam sehari dapat melayani puluhan ribu penumpang. Selain itu, tidak sedikit juga pengunjung telah menyiapkan *e-money* ataupun *e-wallet* namun tidak memiliki saldo yang cukup sehingga menyebabkan hal yang serupa.

Untuk mendukung efektivitas dari penerapan *cashless*, pihak Ngurah Rai *Airport* gencar melakukan edukasi tentang penerapan sistem *cashless* pada seluruh petugas maupun pengunjung yang berada di wilayah *airport* tersebut. Edukasi yang pertama dilakukan dengan cara mensosialisasikan program pemerintah terkait penerapan transaksi digital lalu mengedukasi petugas yang akan siap siaga dalam membantu pengunjung yang kesulitan dalam mengakses palang pintu otomatis menggunakan *e-money* atau *e-wallet* lainnya dan membantu untuk melakukan isi ulang saldo pada tiap palang pintu masuk ataupun keluar. Disamping itu juga, pihak Ngurah Rai *Airport* melakukan edukasinya melalui kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan *cashless* dan penggunaan *cashless* dapat mengontrol semua pengeluaran, sehingga setiap melakukan transaksi apapun akan tercatat secara otomatis oleh sistem untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah disajikan diatas, yaitu tentang edukasi efektivitas penerapan sistem pembayaran parkir *cashless* pada ngurah rai *international airport*. Maka bisa ditarik kesimpulan yaitu, bahwa sistem pembayaran parkir *cashless* di Bandara Ngurah Rai telah berjalan cukup efektif dalam

meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna, meskipun masih perlu adanya edukasi lebih lanjut bagi pengguna untuk lebih meningkatkan adopsi dan penggunaan sistem tersebut.

Bandara belum sepenuhnya beradaptasi dengan sistem pembayaran *cashless* ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang lebih intensif kepada pengguna untuk mendorong adopsi dan penggunaan sistem pembayaran parkir *cashless* secara lebih luas. Secara keseluruhan, penerapan sistem pembayaran parkir *cashless* di Bandara Ngurah Rai telah memberikan manfaat yang cukup signifikan, namun masih membutuhkan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, saran yang dapat diajukan diawali dengan pentingnya meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada pengguna bandara terkait penggunaan sistem pembayaran parkir *cashless* demi meningkatkan pemahaman serta mengubah kebiasaan masyarakat yang masih terbiasa menggunakan pembayaran tunai. Selain itu, pihak pengelola juga perlu memperluas saluran dan metode pembayaran *cashless* yang tersedia, seperti menambah dukungan untuk pembayaran melalui dompet digital, aplikasi mobile, atau kartu elektronik lainnya guna memberikan lebih banyak pilihan bagi pengguna. Langkah ini sebaiknya disertai dengan pelaksanaan survei serta analisis umpan balik dari pengguna secara berkala agar masukan yang diperoleh dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang. Terakhir, diperlukan koordinasi yang erat dengan pihak bandara untuk mengintegrasikan sistem pembayaran parkir *cashless* dengan sistem informasi dan layanan bandara lainnya guna menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih lancar (*seamless*) bagi seluruh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Artamalia, D. E., & Prabawati, I. (2019). *Evaluasi program e-parking di kawasan parkir Balai Kota Surabaya*. Publika, 7(3), 1–8.
- Bank for International Settlements. (1996). *Implications for central banks of the development of electronic money*. Bank for International Settlements.
- Fadiyah Basar, T., Ratnawati, D. E., & Arwani, I. (2022). Analisis sentimen pengguna Twitter terhadap pembayaran *cashless* menggunakan ShopeePay dengan algoritma Random Forest. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(3), 1426–1433. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Insight. (2019). *Society 5.0: Konsep masyarakat berbasis teknologi*. (Lengkapi nama penulis/organisasi dan URL sesuai sumber asli yang digunakan).
- Kristanto, A. (2019). Rancang bangun sistem parkir otomatis pada Kampus II ITN Malang menggunakan minimum sistem Arduino dengan website sebagai media pelaporan. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 3(1), 46–52.
- Minimum Sistem Arduino Dengan Website Sebagai Media Pelaporan. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 3(1), 46–52.
- Ompusunggu, H. (2024). Studi empiris sistem pembayaran *cashless* dan *cardless*. 8(April), 1117–1124.
- Ompusunggu, H. (2024). *Studi Empiris Sistem Pembayaran Cashless Dan Cardless*.



- 8(April), 1117-1124. Pulungan, A. I., Sumarno, S., Gunawan, I., Tambunan, H. S., & Damanik, A. R. (2022). Rancang Bangun Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 6(3), 1426-1433. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kristanto, A. (2019). Rancang Bangun Sistem Parkir Otomatis Pada Kampus li Itn Malang Menggunakan Pulungan, A. I., Sumarno, Gunawan, I., Tambunan, H. S., & Damanik, A. R. (2022). Rancang bangun sistem parkir dan ketersediaan slot parkir otomatis menggunakan Arduino. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 2(2), 127-136. <https://doi.org/10.54082/jiki.33>
- Sistem Parkir dan Ketersediaan Slot Parkir Otomatis Menggunakan Arduino. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 2(2), 127-136. <https://doi.org/10.54082/jiki.33>