

# **Efektivitas Program Aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang**

**Tracy Margaretha, Dra.Nina Widowati, M.Si**

**Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,**

**Universitas Dipoengoro**

**Jalan Prof. Soedarto, S.G, Tembalang, Kota Semarang, Kota Pos 1269**

**Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405**

**Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

## **ABSTRACT**

BRT Trans Semarang is a public transportation in Semarang City. The high population in Semarang City requires innovation that increases interest and makes it easier for Semarang City residents to use public transportation in line with this, the Transportation Agency and PT Finarya are working together to adopt LinkAja on BRT Trans Semarang as a means of payment. This study aims to analyze the effectiveness of the program and identify factors that determine the effectiveness of the LinkAja application program as a means of payment for BRT in Semarang City. The theory of program effectiveness according to Sutrisno (2007) is used as a basic framework for analyzing the effectiveness of the LinkAja application program, which includes five indicators, namely: program understanding, target accuracy, timeliness, achievement of goals, and real change. In addition, the identification of factors that determine the effectiveness of the program uses Suharoto's theory (2014) which consists of three criteria, namely: socialization, coordination, and targets. The research method used is a descriptive qualitative approach through observation and interviews. The informants in this study were BRT Trans Semarang managers and BRT Trans Semarang users. The results of the study indicate that the adoption of the LinkAja application as a means of payment for BRT in Semarang City has not been effective. There are factors that still need to be improved and fixed, namely socialization factors, coordination factors, and target factors. In addition, there are other challenges including low application users, and network and technical instability. This study recommends that more detailed guidance should be provided to less familiar age groups, incentives or promotions should be provided, and evaluations conducted by BRT Trans Semarang should be followed up by PT Finarya. This study is expected to be a reference for the development of public transportation services, especially BRT Trans Semarang which are more efficient, comfortable, and sustainable, so that they can support reducing congestion and improving the quality of life of the people of Semarang City.

***Keywords: Program Effectiveness, Public Transportation, LinkAja Application, BRT Payment Tool***

## **ABSTRAK**

BRT Trans Semarang merupakan transportasi umum yang ada di Kota Semarang. Tingginya penduduk di Kota Semarang mengharuskan adanya inovasi yang meningkatkan minat dan memudahkan masyarakat Kota Semarang untuk menggunakan transportasi umum sejalan dengan hal tersebut pihak Dinas Perhubungan dan PT Finarya bekerja sama untuk mengadopsi LinkAja pada BRT Trans Semarang sebagai alat pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program dan mengidentifikasi faktor yang menentukan efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT di Kota Semarang. Toeri efektivitas program menurut Sutrisno (2007) digunakan sebagai kerangka dasar untuk menganalisis efektivitas program aplikasi LinkAja, yang mencakup lima indikator, yakni: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Selain itu, identifikasi faktor yang menentukan efektivitas program menggunakan teori Suharoto (2014) yang terdiri dari tiga kriteria, yakni: sosialisasi, koordinasi, dan sasaran. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah pengelola BRT Trans Semarang dan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT di Kota Semarang belum efektif. Terdapat faktor-faktor yang masih perlu di tingkatkan dan perbaiki yaitu faktor sosialisasi, faktor koordinasi, dan faktor sasaran. Selain itu, terdapat tantangan lain mencakup pengguna aplikasi yang rendah, dan ketidakstabilan jaringan dan teknis. Penelitian ini merekomendasikan bahwa harus disediakan panduan yang lebih detail ke kelompok usia yang kurang familiar, pemberian insentif atau promo, dan evaluasi yang dilakukan BRT Trans Semarang harus ditindaklanjuti oleh PT Finarya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan layanan transportasi publik khususnya BRT Trans Semarang yang lebih efisien, nyaman, dan berkelanjutan, sehingga mampu mendukung pengurangan kemacetan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Semarang.

**Kata Kunci: Efektivitas Program, Aplikasi LinkAja, Alat Pembayaran BRT**

## **Pendahuluan**

Pusat administrasi dari provinsi Jawa Tengah ialah kota Semarang, terkenal dengan kehidupan perkotaan yang sangat aktif yang dapat ditemukan di sana. Kota Semarang memiliki sejumlah keunggulan, antara lain tingkat aksesibilitas yang tinggi, keberadaan pelabuhan dan bandara karena letaknya yang strategis di pusat geografis pulau, kegiatan perekonomian kota ini terus berkembang, dan sebagai hasilnya, kota ini menjadi pusat perpindahan penduduk terpenting di pulau Jawa.

Adanya peningkatan dalam hal mobilitas tentu perlu penyeimbangan adanya infrastruktur yang memadai dengan tujuan menjadi alternatif penyelesaian masalah yang timbul. Disediakan infrastruktur oleh pemerintah dilakukan karena pasar tentu tidak dapat menyediakannya dengan mudah. Peningkatan mobilitas yang ada karena pertumbuhan penduduk yang semakin signifikan jika tidak diimbangi dengan berbagai alternatif penyelesaian tentunya akan menimbulkan permasalahan salah satunya dalam transportasi seperti kemacetan dan juga polusi.

Pemerintah berupaya melayani masyarakat dengan menawarkan layanan transportasi. Sebagaimana diketahui bahwa transportasi adalah objek publik sehingga

dibutuhkan peran pemerintah sebagai salah satu pengembang sistem (Adisasmita, 2015). Pemerintah dalam hal ini memiliki tanggungjawab untuk dapat menyediakan bentuk transportasi publik yang berstandarisasi, baik secara fasilitas, keamanan, dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Sebagaimana hal ini dituangkan dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kebijakan tersebut menyoroti bahwa pemerintah—baik pusat maupun provinsi yang dalam hal ini adalah Pemerintah Jawa tengah harus mampu memfasilitasi dan mengawasi seluruh bentuk transportasi publik berbasis bus di kawasan aglomerasi perkotaan (Dishubjateng, 2015). Angkutan massal tanpa batasan administratif disebut angkutan perkotaan aglomerasi. Untuk mengurangi kemacetan pada lalu lintas pada jalur akses utama menuju pusat perkotaan, aglomerasi angkutan perkotaan berupaya mengintegrasikan mobilitas antar wilayah. Adapun dengan dihadirkannya pengembangan seluruh transportasi perkotaan aglomerasi bertujuan untuk dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk dapat menerima informasi kawasan sekaligus tarikan perjalanan di kawasan kota (Bappeda Grobogan, 2020).

Perencanaan ke depan sangat diperlukan untuk menghindari masalah

transportasi yang dapat menimbulkan dampak negatif. Tamin (2000) menemukan bahwa hambatan dalam jalanan umum, seperti kemacetan, dapat mengadakan pengaruh negatif yang besar bagi pengguna jalan. Kerugian tersebut dapat berupa hilangnya waktu, peningkatan konsumsi bahan bakar, penggunaan energi yang tidak efisien, rendahnya tingkat kenyamanan pengemudi, dan meningkatnya polusi suara dan udara. Menurut Basuki (2009), kerugian paling mendasar yang dapat ditimbulkan akibat kemacetan lalu lintas adalah bertambahnya waktu tempuh. Hal ini mengakibatkan pemborosan bahan bakar dan peningkatan biaya pengoperasian kendaraan secara keseluruhan.

Biaya operasional tambahan ini dapat dihindari jika kecepatan lalu lintas dapat mencapai tingkat yang telah direncanakan dalam perencanaan awal. Untuk memberikan alternatif penyelesaian masalah guna menghindari permasalahan transportasi tentu perlunya diciptakan sistem transportasi yang lebih baik lagi. Baik dalam hal pembangunan infrastruktur jalan, rambu lalu lintas, serta pengadaan transportasi massal dengan perencanaan yang terstruktur. Dimana diketahui bahwa transportasi massal bertujuan untuk mengurangi tingkat kepadatan yang ada di jalan khususnya Kota Semarang. Di Kota

Semarang, terdapat berbagai macam alat transportasi massal yang tersedia, seperti bus dan kendaraan umum yang biasa dikenal dengan sebutan angkot. Transportasi umum ini diselenggarakan baik oleh perusahaan sektor swasta dan/atau pemerintah daerah namun masih terdapat keluhan publik, seperti pelayanan yang diberikan oleh penyedia, infrastruktur yang meliputi tempat pemberhentian hingga sumber daya manusia di dalamnya. Sebagaimana tertuang dalam tabel 1.1 mengenai salah satu armada transportasi publik, yakni Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.

Tabel 1.1 Data Keluhan Publik Perihal Bus Rapid Transit Trans Semarang tahun 2024.

NO	Faktor Keluhan	Jumlah
1	Pelayanan Driver	143
2	Kondisi Bus	84
3	Kondisi Shelter	68
4	Permintaan Penambahan Rute	68
5	Armada Tidak Merapat Shelter	40
6	Tiket	23
7	Petugas	73
8	Interval Waktu Pelayanan	22
9	Jalur Tidak Sesuai	2
10	Komplain Rute	43
11	Permintaan Penambahan Armada	31
12	Penambahan Jam Layanan	29
<b>Jumlah</b>		<b>642</b>

Sumber : Lapor Hendi, 2024

Berdasarkan pada table 1.1 memperlihatkan angka angkutan umum

yang dibutuhkan jauh lebih tinggi dibandingkan jumlah yang sudah ditawarkan. Dari total 850 layanan angkutan umum yang dibutuhkan, saat ini tersedia 633 layanan di sepanjang jalur utama. Pada angka tersedia 849 dari yang dibutuhkan 1.171 layanan angkutan umum yang disediakan di sepanjang jalur cabang saat ini sudah beroperasi.

Modernisasi sebagai inovasi sangat dibutuhkan oleh pemerintah untuk merekonstruksi mekanisme pelayanan di tingkat angkutan umum. Dalam upaya mengembangkan perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan rakyat serta meningkatkan dunia industrialisasi transportasi, merekalah yang menjadi tumpuan dari semua kegiatan tersebut. Dimana peningkatan perekonomian baik daerah, kota dan negara dapat terdongkrak jika memiliki atau tersedianya aksesibilitas transportasi yang baik (Abas, 2012).

Permasalahan public saat ini semakin meluas dan rumit karena masyarakat terus berkembang dan berubah. Tindakan publik di wilayah yang sama dilakukan oleh seluruh pihak terkait, seperti pemerintah, masyarakat hingga kelompok di luar pemerintah (Nugroho & Hilman, 2020; Saifuddin, 2020). Pemerintah lebih cenderung bekerja sama dengan sektor bisnis dan masyarakat dalam kerangka yang disebut “tata kelola

kolaboratif”.

Kemajuan teknologi di era modern membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pola hidup, sistem nilai, ideologi, aktivitas, hingga interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari (Wahyudi & Sukmasari, 2018). Salah satu perubahan paling signifikan terjadi dalam pertukaran diperlihatkan di mana sebelumnya transaksi dilakukan secara langsung, seperti berbelanja di swalayan, memesan transportasi di wilayah terdekat, atau membayar dengan uang tunai. Berbeda dengan era saat ini, semua aktivitas tersebut dapat dijalankan melalui digital, seperti komputer maupun *handphone*, dimana dengan menggunakan perangkat berinternet, seseorang dapat terlibat dalam aktivitas digital yang menyerupai realita (Ahmad & Ardiansari, 2018). Adapun dengan perubahan saat ini terdapat pula percepatan perubahan perilaku, seperti berbelanja, bekerja, dan belajar yang dilakukan secara langsung, kini beralih menjadi aktivitas digital (Ikhsan, 2021).

Pada masa lalu, sistem perdagangan melibatkan barter atau penggunaan uang tunai, tetapi sekarang, transaksi lebih banyak mengandalkan uang yang disimpan secara digital. Uang elektronik yang dikenal sebagai dompet digital merupakan salah satu inovasi yang berhasil mengubah

sistem pasar dengan memperkenalkan metode baru yang menekankan pada kenyamanan, aksesibilitas, kemudahan, dan biaya yang lebih terjangkau. Ini juga sejalan dengan perkembangan teknologi digital yang mendorong banyak orang untuk membeli dan menjual barang melalui platform *e-commerce*.

Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 mengatur tentang penerapan sistem penjualan tiket angkutan penumpang umum antar kota secara elektronik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sektor transportasi, serta memberikan kepastian hukum terkait dengan penyelenggaraan angkutan penumpang antar kota. Keberadaan sistem ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh tiket atau karcis. Sistem elektronik ini juga memberikan kemudahan bagi penumpang dalam memilih tempat duduk yang sesuai dan menentukan waktu keberangkatan sesuai kebutuhan mereka. Dengan cara ini, proses pemesanan tiket menjadi lebih efisien dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang biasa terjadi pada sistem penjualan manual. Selain itu, penerapan sistem tiket elektronik ini juga berfungsi untuk mengatasi praktik percaloan tiket yang sering terjadi di terminal. Dengan sistem yang terintegrasi dan transparan, potensi tindakan percaloan

dapat diminimalkan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan transportasi antar kota.

Kemunculan berbagai aplikasi *e-money* memberikan banyak opsi bagi pengguna, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka karena setiap aplikasi *e-money* memiliki fitur yang berbeda-beda. Hal ini disesuaikan dengan preferensi pengguna dan digunakan untuk keperluan bertransaksi. Biasanya, pengguna lebih cenderung memilih aplikasi *e-money* yang memiliki tampilan yang lebih intuitif. Adanya persaingan dari perusahaan-perusahaan baru dalam industri ini mendorong perusahaan yang sudah ada untuk terus berinovasi dan mengembangkan sistem aplikasi mereka. Hal ini bertujuan agar mereka dapat tetap mempertahankan basis pengguna yang sudah ada sekaligus menarik perhatian calon pengguna baru. Dengan cara ini, perusahaan-perusahaan tersebut berharap untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin berkembang. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan-perusahaan yang telah ada fokus pada peningkatan kualitas aplikasi mereka, terutama dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih bermanfaat. Fitur-fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam proses transaksi pengguna, baik itu dalam hal

kecepatan, keamanan, atau kenyamanan penggunaan aplikasi.

Aplikasi uang elektronik yang tengah ramai digunakan masyarakat Indonesia diantaranya OVO, Jenius, Go-pay, Shopee Pay dan LinkAja. Beberapa aplikasi yang ramai diminati dan digunakan setiap perusahaan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam mengembangkan aplikasi mereka. Kelebihan tersebut dapat berupa fitur unggulan, kemudahan penggunaan, atau kecepatan transaksi, sementara kekurangan mungkin terkait dengan keterbatasan teknologi atau masalah lain yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Keberagaman ini menciptakan daya saing yang mendorong masing-masing perusahaan untuk terus berinovasi. Hal ini menjadi faktor pendorong bagi perusahaan-perusahaan tersebut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan aplikasi mereka. Dengan memahami kekurangan yang ada, perusahaan berusaha untuk memperbaikinya, sementara kelebihan yang sudah dimiliki akan diperkuat agar lebih menonjol di pasar. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan nilai lebih bagi pengguna, sekaligus mempertahankan posisi mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kota besar seperti Semarang telah berhasil menerapkan sistem transportasi

publik yang efisien, seperti BRT Trans Semarang, yang sangat populer di kalangan masyarakat (Kenanthus et al., 2014). Salah satu aspek yang memudahkan penumpang adalah penerapan sistem pembayaran non tunai, yang memungkinkan mereka untuk menghindari antrean panjang di loket tiket. Penumpang cukup menggunakan kartu e-money atau memindai barcode pada mesin reader di pintu masuk dan keluar loket untuk melakukan pembayaran. Sistem pembayaran non tunai ini menjadi bagian dari upaya manajemen bus publik dalam meningkatkan pelayanan secara profesional. Menurut Riawan (2018), fasilitas pembayaran non tunai dapat memperbaiki kinerja layanan dan memastikan pengalaman penumpang yang lebih cepat dan nyaman. Selain itu, sistem ini juga berfungsi untuk meminimalisasi potensi kecurangan yang dapat dilakukan oleh petugas di lapangan, yang sering kali terjadi pada sistem pembayaran manual. BRT Trans Semarang merupakan badan usaha jasa yang dikelola langsung oleh Pemerintah Kota Semarang, dengan pengawasan dari Kementerian Perhubungan. Tanggung jawab utama Trans Semarang adalah memberikan pelayanan moda transportasi darat bagi warga Kota Semarang. Sejak dioperasikan pada 2 Mei 2009, sistem transportasi ini telah memiliki 9 jalur koridor bus dan 6

jalur feeder bus yang melayani berbagai rute di seluruh kota.

Selanjutnya, apakah semua aplikasi *E-Money* dapat memenuhi kebutuhan pengguna? Karena pada dasarnya, pengguna aplikasi *E-Money* mencari kemudahan dalam bertransaksi dan kepraktisan dalam penggunaannya. Setiap aplikasi *E-Money* memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda, sehingga perusahaan-perusahaan *E-Money* terus berinovasi dan mengembangkan sistem aplikasi mereka di mana sistem pembayaran non-tunai pada BRT Trans Semarang telah memberikan kemudahan bagi penumpang, namun masih ada beberapa aspek yang dapat dievaluasi untuk membuatnya lebih baik. Salah satunya adalah memperluas jangkauan penggunaan kartu e-money atau metode pembayaran lainnya yang lebih fleksibel, sehingga lebih banyak penumpang yang dapat mengakses layanan tanpa hambatan. BRT Trans Semarang menyediakan berbagai pilihan pembayaran, termasuk uang tunai dan uang elektronik seperti *E-Card* Trans Semarang, BRIZZI, Tapcash, LinkAja, OVO, GoPay. Adanya berbagai opsi pembayaran ini, diharapkan semua pengguna dapat berpartisipasi dengan aktif dalam proses penggunaannya. Karena sebuah sistem dianggap berhasil jika mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Tabel 1.2 Persentase Penggunaan Berbagai Jenis Alat Pembayaran Non-Tunai Pada BRT Trans Semarang Antara Tahun 2017 Hingga 2020.

ALAT PEMBAYARAN	PENGGUNA
Go-Pay	91,59%
E-Card BRT	5,94%
OVO	1,44%
BNI Tap Cash	0,42%
BRIZZI	0,39%
LINKAJA	0,22%

Sumber : Karima, M., Munggaran, F. M., Putri, D. A., & Baskoro, A. L. (2022).

Pada tabel 1.2, Dapat dilihat bahwa ternyata alat pembayaran LinkAja merupakan alat pembayaran dengan peminat terendah. Peneliti tertarik untuk meneliti penyebab rendahnya penggunaan LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Trans Semarang.

LinkAja adalah layanan pembayaran berbasis server yang dikembangkan oleh PT Fintek Karya Nusantara (Finarya). Layanan ini telah terdaftar di Bank Indonesia dan merupakan hasil kolaborasi dari 10 anak perusahaan yang tergabung dalam afiliasi BUMN. Diketahui bahwa platform LinkAja sebelumnya sempat berganti nama dari TCASH (Telkomsel

Cash) menjadi LinkAja pada 22 Februari 2019. T-Cash merupakan layanan uang elektronik yang diluncurkan oleh Telkomsel pada tahun 2010. Pada tahun 2014, layanan ini mengalami pembaruan dengan penambahan dukungan teknologi Near Field Communication (NFC). Teknologi NFC memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai fungsi, seperti transaksi yang aman, pertukaran konten digital, dan menghubungkan perangkat elektronik hanya dengan satu sentuhan. Biasanya, teknologi NFC digunakan pada smartphone untuk memfasilitasi proses pembayaran secara praktis dan efisien.

Dalam konteks BRT Semarang, transaksi dengan menggunakan LinkAja dapat dilakukan dengan cara tap atau menempelkan stiker NFC LinkAja pada terminal pembayaran yang tersedia di dalam bus. Terminal ini dibawa oleh petugas, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah tanpa perlu antri di loket tiket. Penggunaan NFC ini diharapkan dapat mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan kenyamanan penumpang. LinkAja diperkirakan akan menjadi pilihan pembayaran yang populer di kalangan pengguna Trans Semarang, mengingat mayoritas penumpang merupakan pelanggan Telkomsel. Keunggulan ini diyakini dapat mempermudah integrasi sistem

pembayaran, sehingga diharapkan dapat memperlancar operasional Trans Semarang dan memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi masyarakat.

Untuk mendapatkan kemudahan dalam menggunakan layanan ini, pelanggan yang aktif menggunakan layanan T-Cash dapat dengan mudah mengaktifkan fitur T-Cash Pass pada stiker NFC LinkAja yang tersedia di pusat-pusat layanan transportasi, seperti di halte BRT Balai Kota Semarang dan GraPARI Semarang. Proses aktivasi yang mudah ini memungkinkan pelanggan untuk menikmati kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus khawatir membawa uang tunai atau antri di loket. Setelah aktivasi layanan LinkAja TAP dan fitur pass dilakukan, pelanggan dapat mengalokasikan saldo mereka untuk digunakan pada layanan LinkAja Pass.

Layanan LinkAja Pass di Bus Trans Semarang merupakan langkah awal untuk memasuki sektor transportasi umum. Fitur ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang ingin menggunakan LinkAja sebagai alat pembayaran dalam aktivitas sehari-hari mereka. Dengan adanya LinkAja Pass, diharapkan masyarakat Semarang dapat semakin mudah beradaptasi dengan kehidupan digital, mengingat perkembangan teknologi yang semakin

pesat di era ini.

Kerjasama dengan Pemerintah Kota Semarang berencana untuk diperluas ke berbagai sektor publik lainnya di masa depan. Beberapa contoh implementasi pembayaran non tunai yang akan datang mencakup retribusi sampah, biaya administrasi pemerintah, dan layanan publik lainnya. Saat ini, lebih dari 12 juta pelanggan di seluruh Indonesia telah menikmati layanan LinkAja, yang terus berkembang seiring dengan upaya pemerintah dalam mendukung Gerakan Nasional Non Tunai dan mempercepat inklusi keuangan di masyarakat. Walikota Semarang berharap bahwa inovasi ini dapat meminimalkan praktik pungutan liar serta memastikan pencatatan transaksi yang lebih transparan. Direktur Sales Telkomsel, Sukardi Silalahi, menambahkan bahwa pengembangan fitur LinkAja Pass untuk BRT Trans Semarang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan digitalisasi pembayaran di sektor transportasi yang cepat dan berulang, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi.

Mahmudi (2005) mengartikan efektivitas sebagai hubungan dua arah dari hasil dan tujuan. Semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif program atau kegiatan tersebut. Efektivitas lebih menitikberatkan

pada hasil (*outcome*), di mana suatu program atau kegiatan dianggap efektif jika hasil yang dicapai dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Untuk menilai efektivitas pelaksanaan Program aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Kota Semarang, peneliti mengacu pada teori efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2007). Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa indikator yang menjadi acuan dalam menilai pencapaian tujuan dan hasil yang telah ditetapkan. Indikator-indikator ini memberikan gambaran mengenai seberapa baik program atau kebijakan tersebut diterapkan dan seberapa besar dampaknya terhadap masyarakat. Indikator-indikator tersebut akan membantu dalam mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi tujuan awal yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi penggunanya. Adapun indikator tujuan tersebut meliputi :

#### 1. Pemahaman Program:

Pemahaman para pemangku kepentingan terhadap program aplikasi LinkAja dapat dilihat dari seberapa baik mereka mengerti tujuan, manfaat, serta implementasi aplikasi ini dalam konteks transportasi umum, khususnya di BRT Semarang

#### 2. Tepat Sasaran:

Apakah program aplikasi LinkAja

menjangkau target yang tepat.

### 3. Tepat Waktu

Apakah program aplikasi LinkAja dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan agar tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai tepat waktu.

### 4. Tercapainya Tujuan

Apakah tujuan program aplikasi LinkAja telah tercapai.

### 5. Perubahan Nyata

Apakah program aplikasi LinkAja telah membawa perubahan nyata bagi masyarakat pengguna transportasi BRT Trans Semarang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan analisis terhadap penggunaan mekanisme pembayaran LinkAja khususnya pada metode pembayaran BRT Trans Semarang. Selanjutnya analisis diperlukan untuk mengetahui kekurangan dalam metode pembayaran LinjAja dan juga untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan bagi pihak LinkAja. Oleh karena itu, penulis memilih judul "Efektivitas Program Aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT di Kota Semarang"..

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti akan mengamati secara langsung dan tidak

langsung efektifitas program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT di Kota Semarang. Subyek penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, meliputi coordinator divisi keuangan BRT Trans Semarang, Petugas loket dan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap dokumen ataupun laporan. Analisis dan interpretasi data menggunakan triangulasi data yang meliputi triangulasi sumber, teknik dan waktu.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam upaya meningkatkan sistem pembayaran di layanan transportasi publik, khususnya Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang, aplikasi LinkAja diperkenalkan sebagai alat pembayaran non-tunai. Sistem pembayaran elektronik ini bertujuan untuk menggantikan metode pembayaran tunai yang lebih konvensional, dengan menyediakan cara yang lebih praktis, efisien, dan aman bagi pengguna transportasi publik. Dengan tujuan untuk mempermudah proses transaksi tiket, aplikasi LinkAja diharapkan mampu mengurangi antrian panjang di loket, meningkatkan efisiensi, serta mengurangi potensi penyalahgunaan dana.

Penerapan aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran di BRT Trans Semarang dihadapkan pada beberapa tantangan, terutama terkait dengan adopsi pengguna dan efektivitas sosialisasi mengenai aplikasi ini. Pengelola BRT Trans Semarang, bersama dengan PT Fintek Karya Nusantara (Finarya), selaku penyedia aplikasi, telah melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat, termasuk melalui media sosial, pemasangan spanduk, dan pelatihan petugas lapangan meskipun usaha sosialisasi telah dilakukan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi LinkAja masih lebih rendah dibandingkan dengan e-wallet lain.

Untuk memahami telah dalam mengenai efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran BRT di Kota Semarang, penelitian ini menganalisis beberapa faktor penting, seperti penyampaian informasi, kendala yang dihadapi dalam sosialisasi, pengetahuan dan pemahaman pengguna, serta pengaruh promosi terhadap tingkat adopsi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat dianalisis bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi pada keberhasilan atau kegagalan implementasi aplikasi LinkAja.

Penerapan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran non-tunai

pada layanan transportasi publik BRT Trans Semarang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai saluran informasi yang telah terbukti efektif. Pengelola BRT Trans Semarang menggunakan media sosial seperti Instagram dan YouTube untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, pemasangan spanduk di halte-halte besar juga dilakukan untuk menyampaikan panduan penggunaan aplikasi dan berbagai manfaat yang dapat diperoleh pengguna, seperti promo atau cashback. Meskipun upaya ini berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan aplikasi LinkAja, tingkat adopsinya masih relatif rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi sudah disampaikan dengan baik, sosialisasi lebih langsung kepada masyarakat yang lebih luas dan insentif menarik perlu diperkenalkan lebih intensif untuk mendorong penggunaan aplikasi ini.

Terkait dengan kendala sosialisasi, meskipun BRT Trans Semarang telah memanfaatkan media sosial dan pemasangan spanduk secara efektif, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat yang kurang aktif di media sosial. Banyak masyarakat yang masih lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai atau aplikasi e-wallet lain yang lebih dikenal dan memberikan

promosi lebih besar. Selain itu, ada ketidakpercayaan sebagian masyarakat terhadap keamanan transaksi digital yang menjadi hambatan untuk beralih menggunakan metode pembayaran non-tunai. Oleh karena itu, promosi yang lebih agresif dan edukasi langsung kepada masyarakat sangat diperlukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Di sisi lain, pemahaman petugas BRT tentang aplikasi LinkAja sudah cukup baik, berkat pelatihan yang dilakukan oleh PT Fintek Karya Nusantara. Petugas mampu memberikan panduan yang jelas mengenai cara menggunakan aplikasi kepada penumpang meskipun pemahaman petugas sudah terlatih, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai keuntungan aplikasi LinkAja dibandingkan dengan e-wallet lainnya masih menjadi kendala. Untuk itu, meskipun petugas sudah siap membantu, edukasi lebih lanjut kepada masyarakat umum masih sangat diperlukan.

Insentif dan promosi juga memegang peranan penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi LinkAja. PT Fintek Karya Nusantara telah menawarkan berbagai promo seperti cashback, tetapi tingkat penggunaan aplikasi ini masih lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi e-wallet lainnya yang menawarkan promosi lebih

besar. Pengguna BRT cenderung lebih tertarik menggunakan aplikasi lain yang memberikan promo atau diskon lebih menarik. Ini menunjukkan bahwa promosi yang lebih menarik dan lebih besar perlu dihadirkan agar pengguna lebih terdorong untuk beralih menggunakan LinkAja.

Pengelola BRT Trans Semarang melakukan evaluasi rutin terkait penggunaan aplikasi LinkAja setiap bulannya, serta menilai respon masyarakat melalui media sosial. Meskipun evaluasi dilakukan secara berkala dan hasilnya digunakan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan, penggunaan aplikasi LinkAja tetap rendah. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengelola sudah berusaha untuk memantau dan mengevaluasi, aspek promosi dan edukasi kepada masyarakat perlu diperkuat agar aplikasi ini lebih diterima dan digunakan secara luas.

Secara keseluruhan, meskipun berbagai upaya sosialisasi dan promosi telah dilakukan, masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Trans Semarang. Dibutuhkan peningkatan dalam promosi, sosialisasi langsung kepada masyarakat, serta pemberian insentif yang lebih menarik untuk mendorong adopsi aplikasi ini secara lebih luas.

Penerapan aplikasi LinkAja sebagai

alat pembayaran di BRT Trans Semarang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai. Program ini diharapkan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat, baik yang tinggal di Semarang maupun pendatang dari luar kota, dengan menawarkan kemudahan dalam pembayaran tiket BRT. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan para pengguna untuk melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa harus membawa uang tunai atau khawatir tentang nominal uang yang pas. Hal ini terutama bermanfaat untuk menghindari masalah terkait uang kembalian yang seringkali menjadi kendala dalam transaksi tunai. Selain itu, pembayaran dengan LinkAja juga mempercepat proses antrian di loket, mengurangi kemacetan, serta meningkatkan efektivitas waktu bagi para penumpang yang ingin segera naik bus. Aplikasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi juga bagi operator BRT, yang dapat lebih mudah dalam mencatat pendapatan dan meminimalkan risiko kehilangan uang tunai. Keberadaan LinkAja juga memungkinkan untuk mengurangi kesalahan perhitungan yang sering terjadi saat menggunakan uang tunai. Selain itu, aplikasi ini memberikan peluang untuk pengembangan lebih lanjut dalam hal

teknologi dan sistem transportasi publik, membuka kemungkinan untuk inovasi dalam layanan yang ditawarkan.

Di sisi lain, meskipun aplikasi ini menawarkan banyak manfaat, penerapannya tidak lepas dari kendala, terutama dalam hal teknis. Beberapa pengguna melaporkan adanya masalah terkait koneksi internet yang tidak stabil, yang menyebabkan keterlambatan dalam penerimaan e-tiket setelah melakukan pembayaran. Ketidakstabilan koneksi internet menjadi penghalang utama dalam kelancaran transaksi, karena e-tiket tidak segera terkirim ke perangkat pengguna, sehingga mereka harus menunggu beberapa saat hingga transaksi berhasil diproses. Selain itu, ada juga laporan mengenai error pada aplikasi yang menyebabkan gangguan saat digunakan, terutama ketika pengguna membutuhkan aplikasi dalam situasi mendesak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi LinkAja memiliki potensi yang sangat besar, masih diperlukan peningkatan dalam hal stabilitas aplikasi dan kualitas layanan jaringan internet agar pengalaman pengguna dapat lebih konsisten dan memuaskan.

Meski begitu, secara keseluruhan, penerapan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Trans Semarang telah memberikan dampak positif yang signifikan, baik bagi pengguna

maupun operator. Pengguna merasakan kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi dalam setiap transaksi, yang membuat mereka lebih memilih menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan pembayaran tunai. Operator BRT juga diuntungkan dengan peningkatan efisiensi pengelolaan pendapatan dan pengurangan potensi kesalahan dalam transaksi. Meskipun ada beberapa tantangan terkait masalah teknis, hal ini dapat diperbaiki dengan peningkatan kualitas aplikasi dan jaringan untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran perjalanan bagi semua pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran di BRT Trans Semarang tergantung pada upaya berkelanjutan dalam mengatasi hambatan teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna melalui berbagai inovasi dan pembaruan.

Program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Kota Semarang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi. Meskipun menawarkan kemudahan dalam pembayaran, ketergantungan pada koneksi internet yang stabil menjadi tantangan utama. Gangguan koneksi atau pemeliharaan server dapat menghambat proses transaksi, terutama saat pengguna membutuhkan layanan dengan cepat. Hal ini dapat mengurangi kepuasan pengguna dan menghambat tujuan awal dari penerapan sistem

pembayaran non-tunai ini.

Selanjutnya, pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan keandalan sistem. Keterlambatan dalam transaksi akibat gangguan koneksi internet atau masalah pada aplikasi dapat mengurangi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk memastikan bahwa sistem selalu dalam kondisi optimal dan dapat diandalkan.

Program aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran BRT Kota Semarang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pembayaran tiket dengan menggantikan metode konvensional, seperti uang tunai. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dengan hanya memindai barcode, membuat transaksi lebih praktis. Tantangan yang dihadapi terkait dengan ketergantungan pada koneksi internet yang sering tidak stabil, terutama di lokasi tertentu, yang dapat menghambat kelancaran transaksi. Selain itu, gangguan server atau pemeliharaan yang terjadi pada waktu tertentu juga menjadi hambatan bagi pengguna yang membutuhkan pembayaran cepat.

Fitur pembelian tiket secara online melalui aplikasi LinkAja memberi kenyamanan yang signifikan karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai atau bertransaksi di tempat pembayaran

fisik. Cukup dengan membawa ponsel, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan mudah dan efisien. Hal ini sangat memudahkan pengguna yang memiliki aktivitas padat dan membutuhkan solusi pembayaran yang cepat dan praktis.

Bagi perancang program, penerapan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran membawa dampak positif dalam hal modernisasi sistem pembayaran dan efisiensi operasional. Pembayaran yang terintegrasi secara digital memberikan transparansi dalam pencatatan transaksi serta mengurangi penggunaan uang tunai, yang mempermudah pengelolaan. Tantangan teknis seperti masalah jaringan dan kesalahan sistem menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam perbaikan infrastruktur untuk menjaga kelancaran program. Meskipun demikian, program ini memberikan peluang besar untuk menjangkau lebih banyak pengguna transportasi publik, terutama dari kalangan generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi digital. Untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan program, perhatian terhadap perbaikan teknis dan kualitas infrastruktur sangat diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi secara maksimal dan diterima dengan baik oleh seluruh pengguna.

Penerapan aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran tiket BRT di

Kota Semarang memberikan dampak nyata yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan transportasi umum. Salah satu perubahan yang terlihat adalah meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan BRT Trans Semarang. Digitalisasi sistem pembayaran melalui aplikasi LinkAja tidak hanya menawarkan kemudahan dalam transaksi tanpa uang tunai, tetapi juga memberikan kesan modern dan relevan dengan kebutuhan masyarakat urban yang serba cepat. Fitur pembelian tiket online memungkinkan pengguna, terutama generasi muda yang terbiasa dengan teknologi digital, untuk mengakses layanan BRT dengan lebih fleksibel dan praktis. Keberadaan aplikasi ini juga memberikan keuntungan tambahan bagi pengguna, seperti promosi atau diskon khusus yang ditawarkan oleh LinkAja, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat.

Dampak penerapan aplikasi ini dalam meningkatkan minat masyarakat bervariasi. Beberapa pengguna merasa terbantu dengan kemudahan yang ditawarkan, sementara yang lain tidak melihat perubahan besar dalam minat mereka, meskipun aplikasi ini menambah opsi pembayaran yang lebih efisien. Hal ini menunjukkan bahwa daya tarik aplikasi LinkAja untuk mendorong lebih banyak orang menggunakan BRT sangat

bergantung pada preferensi dan kebutuhan masing-masing individu.

Selain itu, penerapan aplikasi LinkAja juga berhasil mengurangi kebutuhan masyarakat untuk mengantri dalam pembelian tiket BRT. Salah satu tujuan utama digitalisasi pembayaran adalah untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi hambatan seperti antrian panjang di loket. Dengan menggunakan aplikasi LinkAja, pengguna dapat membeli tiket secara online melalui ponsel mereka, yang menghemat waktu dan membuat proses perjalanan lebih praktis. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pengguna menyebutkan bahwa waktu yang dihabiskan untuk mengantri tiket di loket dapat bervariasi, terutama pada jam sibuk, antara 3 hingga 10 menit. Kehadiran aplikasi pembayaran digital ini memungkinkan pengguna untuk menghindari antrian tersebut, sehingga mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum.

Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran tiket BRT Trans Semarang terbukti memberikan perubahan nyata dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan transportasi umum. Meskipun ada variasi dalam dampaknya terhadap minat masyarakat, aplikasi ini jelas memberikan solusi praktis dan efisien

yang dapat membantu pemerintah dalam upaya mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mengatasi masalah kemacetan di kawasan perkotaan.

Proses dari melayani tidak dapat dipisahkan dari berbagai elemen yang saling berinteraksi, baik dari dalam maupun dari luar yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program aplikasi LinkAja terdiri dari faktor sosialisasi, faktor koordinasi, dan faktor sasaran.

Dalam menganalisis efektivitas program aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran pada BRT Trans Semarang, faktor sosialisasi memegang peranan yang sangat penting. Sosialisasi yang efektif tidak hanya berkontribusi pada efisiensi operasional, tetapi juga mendukung pemahaman yang lebih baik terhadap penggunaan aplikasi tersebut, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat adopsi oleh masyarakat. Ada dua aspek utama dalam sosialisasi ini yang perlu diperhatikan, yakni (1) tata cara penggunaan yang jelas dan mudah dipahami, serta (2) saluran komunikasi yang sesuai dengan kebiasaan dan preferensi sasaran program.

Kejelasan dalam tata cara penggunaan aplikasi LinkAja sangat krusial dalam memfasilitasi masyarakat untuk mengadopsi teknologi ini dengan baik. Tanpa adanya panduan yang mudah

dipahami, pengguna bisa mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur aplikasi, yang akhirnya dapat menghambat penerimaan dan efektivitas program. Oleh karena itu, sosialisasi yang baik harus mencakup berbagai media yang dapat mengakomodasi beragam kelompok masyarakat.

Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media digital seperti Instagram dan YouTube, tetapi juga dengan langkah-langkah langsung di lapangan. Pemasangan spanduk informatif di shelter BRT merupakan salah satu cara untuk memastikan bahwa informasi tentang aplikasi LinkAja dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada petugas lapangan juga sangat membantu, karena mereka dapat memberikan panduan langsung kepada pengguna yang membutuhkan bantuan lebih lanjut saat menggunakan aplikasi.

Secara umum, panduan penggunaan aplikasi LinkAja dianggap cukup informatif dan mudah diikuti. Beberapa kelompok pengguna, terutama orang tua, mungkin merasa bingung dengan beberapa fitur aplikasi, terutama setelah adanya pembaruan. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian khusus terhadap kelompok-kelompok tertentu yang mungkin tidak begitu familiar

dengan teknologi digital. Untuk itu, penyediaan panduan yang lebih detail atau pendampingan langsung akan sangat bermanfaat dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengadopsi aplikasi ini.

Saluran komunikasi memainkan peranan penting dalam memastikan informasi mengenai aplikasi LinkAja dapat tersampaikan dengan baik kepada pengguna. Penggunaan media sosial seperti Instagram dan YouTube sangat efektif karena platform tersebut sudah menjadi bagian dari kebiasaan masyarakat, khususnya generasi muda yang cenderung lebih aktif di media sosial. Selain itu, pemasangan spanduk dan poster di halte-halte besar juga menjadi cara yang efektif untuk menjangkau masyarakat yang mungkin tidak begitu aktif di media sosial. Strategi komunikasi yang diterapkan melalui media sosial seperti Instagram dinilai sangat efektif. Penumpang setia BRT yang aktif mengikuti akun Instagram BRT akan selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai aplikasi LinkAja, termasuk cara penggunaan, promo, dan lainnya. Selain itu, pemasangan spanduk di shelter-shelter besar juga memberikan alternatif bagi masyarakat yang lebih memilih informasi secara langsung dan visual. Keberhasilan dalam menarik lebih banyak penumpang untuk menggunakan aplikasi LinkAja tidak hanya bergantung

pada saluran komunikasi, tetapi juga pada insentif yang diberikan, seperti promo dan cashback. Penyedia layanan LinkAja sangat berperan dalam memaksimalkan adopsi aplikasi dengan menyediakan berbagai promo yang menarik. Program-program seperti cashback atau diskon menarik banyak penumpang untuk mencoba menggunakan metode pembayaran ini.

Melalui kombinasi saluran komunikasi digital, media fisik, dan insentif yang menarik, diharapkan dapat meningkatkan tingkat adopsi aplikasi LinkAja dan mendukung operasional BRT Trans Semarang secara keseluruhan. Sosialisasi yang disesuaikan dengan kebiasaan dan preferensi masyarakat ini dapat membantu mencapai tujuan program, yaitu mempermudah proses pembayaran transportasi umum dengan teknologi yang lebih efisien dan modern.

Dengan demikian, faktor sosialisasi menjadi elemen kunci dalam efektivitas adopsi aplikasi LinkAja di Kota Semarang. Tata cara penggunaan yang jelas, disertai dengan saluran komunikasi yang tepat dan relevan, berperan besar dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Pentingnya komunikasi yang terbuka dan transparan antar pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi LinkAja sangat ditekankan. Sosialisasi

yang dilakukan dengan baik memungkinkan petugas BRT, baik di loket maupun di bus, memiliki pemahaman yang kuat mengenai fitur aplikasi tersebut. Edukasi yang diberikan oleh PT Finarya mencakup berbagai aspek penting, mulai dari cara mengunduh aplikasi hingga cara penggunaan untuk pembelian tiket fisik. Proses edukasi ini memastikan petugas siap untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna aplikasi. Selain itu, dukungan teknis dari PT Finarya kepada pihak BRT juga sangat mendukung kelancaran operasional. PT Finarya memberikan dukungan teknis langsung ketika terjadi masalah terkait alat atau sistem pembayaran. BRT juga memiliki teknisi internal yang dapat menangani masalah operasional sehari-hari, namun tetap mengandalkan teknisi PT Finarya apabila diperlukan. Sinergi antara kedua pihak ini memastikan program berjalan secara efektif dan efisien.

Struktur koordinasi yang jelas menjadi landasan penting dalam pengelolaan program ini. Keberhasilan implementasi aplikasi LinkAja melibatkan beberapa pihak yang memiliki peran spesifik. BRT Trans Semarang berfungsi sebagai pengelola utama, sementara PT Finarya sebagai pengembang aplikasi LinkAja. Selain itu, PT Nusantara Global Inovasi, sebagai pihak ketiga, berperan dalam membantu inovasi di bidang

transportasi, termasuk pengadaan e-tiket dan sistem pelayanan bus. Dalam menghadapi kendala teknis, seperti kesalahan transaksi atau malfungsi mesin, setiap pihak sudah memiliki prosedur penanganan yang jelas. Apabila terjadi error pada aplikasi, petugas BRT akan memeriksa sistem internal terlebih dahulu sebelum melaporkannya ke PT Finarya. Jika mesin mengalami kerusakan, tim teknisi BRT akan segera melakukan perbaikan tanpa menunggu waktu tertentu untuk peremajaan perangkat. Kecepatan penanganan masalah ini menunjukkan betapa pentingnya koordinasi yang baik antar pihak terkait untuk menjaga kenyamanan penumpang.

Mekanisme pelaporan yang terstruktur sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional aplikasi LinkAja. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur bantuan yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah atau kendala yang mereka temui. Laporan yang masuk akan diproses dengan cepat dan efisien oleh pihak yang berwenang, baik itu dari BRT Trans Semarang maupun PT Finarya. Dengan menggunakan sistem pelaporan berbasis aplikasi, proses pelaporan menjadi lebih mudah diakses, tanpa perlu melibatkan interaksi langsung di lokasi. Melalui mekanisme pelaporan ini, setiap masalah dapat segera ditangani, baik dari sisi transaksi maupun teknis, sehingga

operasional tetap lancar dan pengguna merasa nyaman. Sistem ini juga memanfaatkan teknologi untuk mempermudah komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan, yang mendukung efektivitas program secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, faktor strategi yang terdiri dari komunikasi terbuka dan transparan, struktur koordinasi yang jelas, dan mekanisme pelaporan yang efektif berperan besar dalam keberhasilan implementasi aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Trans Semarang. Kolaborasi yang baik antara berbagai pihak dan pengelolaan yang terstruktur memastikan bahwa program ini berjalan lancar dan memberikan kenyamanan bagi pengguna.

Faktor sasaran berperan krusial dalam memastikan aplikasi yang disediakan sebagai alat bantu pembayaran sudah dirancang dengan baik dan mudah digunakan oleh masyarakat. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini akan berdampak pada optimalisasi pemanfaatan aplikasi oleh pengguna. Selain itu, tujuan dari program ini harus sejalan dengan tujuan aplikasi dan kelompok yang dituju, agar aplikasi bukan hanya menjadi bagian dari program smart city, tetapi juga dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat pengguna BRT Trans Semarang. Salah satu harapan utama

adalah aplikasi ini didukung oleh sumber daya yang memadai, seperti mesin top-up saldo dan mesin scan tiket dari pembayaran yang menggunakan aplikasi LinkAja. Dengan sumber daya yang cukup, tujuan program akan tercapai, dan masyarakat dapat lebih nyaman dalam menggunakan transportasi umum dengan aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran.

Keselaran antara sasaran program dengan tujuan program secara keseluruhan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Untuk itu, peneliti menggali pandangan dari informan terkait bagaimana sasaran program aplikasi LinkAja diterjemahkan dalam praktik dan bagaimana hal tersebut berpengaruh pada efektivitas penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Dalam wawancara dengan pengelola BRT Trans Semarang, disampaikan bahwa evaluasi program dilakukan secara berkala, di mana data pengguna dan pendapatan yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi dilaporkan setiap bulan kepada PT Finarya. Peneliti mengungkapkan bahwa sasaran program sudah tercapai karena tujuan utama, yaitu memudahkan masyarakat, telah terbukti berhasil. Masyarakat merasa terbantu, dan proses transaksi di lapangan menjadi lebih efisien karena tidak perlu menunggu kembalian atau antri. Meskipun sasaran dari segi kemudahan penggunaannya

tercapai, penghasilan yang diperoleh dari aplikasi LinkAja belum sebesar aplikasi e-wallet lainnya. Untuk meningkatkan pendapatan, pengelola BRT Trans Semarang berencana mengajukan promosi khusus pada momen-momen tertentu, seperti Natal, Tahun Baru, atau hari libur lainnya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan peminat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum, menghindari kemacetan, serta meningkatkan pendapatan dari PT Finarya.

Di sisi lain, sumber daya yang memadai sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional program. Peneliti menggali lebih dalam tentang bagaimana sumber daya yang meliputi anggaran, waktu, peralatan, dan personel dialokasikan untuk mendukung implementasi aplikasi LinkAja. Berdasarkan wawancara dengan pengelola BRT Trans Semarang, diketahui bahwa Pemerintah Kota Semarang telah mendukung program ini melalui alokasi anggaran yang cukup untuk pengadaan alat dan promosi. Selain itu, kesiapan personel yang terlatih juga memastikan bahwa petugas di lapangan dapat memberikan bantuan kepada penumpang yang ingin menggunakan aplikasi LinkAja. Dari sisi teknologi, pengelola BRT telah memastikan bahwa semua peralatan yang dibutuhkan, seperti mesin top-up saldo dan mesin untuk memindai tiket, telah

disediakan setelah melalui diskusi teknis yang matang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi aplikasi LinkAja sudah memadai, dan semua aspek yang mendukung kelancaran program telah dipersiapkan dengan baik.

Secara keseluruhan, faktor sasaran yang meliputi keselarasan sasaran program dengan tujuan yang ingin dicapai serta ketersediaan sumber daya yang memadai berperan besar dalam keberhasilan implementasi aplikasi LinkAja sebagai metode pembayaran di BRT Trans Semarang. Dengan dukungan sumber daya yang cukup dan keselarasan antara sasaran dan tujuan program, implementasi aplikasi LinkAja diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pengguna, sekaligus mendukung tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien dan modern dalam transportasi umum.

### **Kesimpulan**

Program Aplikasi LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna (belum efektif). Penerapan aplikasi LinkAja sebagai salah satu metode pembayaran non-tunai di Bus Rapid Transit Trans Semarang telah berdampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi

dan kenyamanan bagi pengguna transportasi umum. Aplikasi ini berhasil menggantikan sistem pembayaran tunai dengan metode yang lebih praktis, efisien, dan aman. Pengguna kini dapat melakukan transaksi tiket dengan lebih mudah, tanpa perlu mengantri atau membawa uang tunai. Meskipun demikian, adopsi aplikasi LinkAja masih menghadapi tantangan, terutama terkait dengan masalah sosialisasi, promosi, dan kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan program ini adalah keselarasan antara sasaran dan tujuan program, pemahaman dan kesiapan petugas lapangan, serta dukungan sumber daya yang memadai. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya sosialisasi dan promosi, penggunaan aplikasi LinkAja masih relatif rendah dibandingkan dengan aplikasi e-wallet lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya promosi yang lebih agresif, insentif yang lebih menarik, serta edukasi lebih lanjut kepada masyarakat agar aplikasi ini dapat diterima secara lebih luas.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Menambah media untuk sosialisasi
2. Penguatan Koordinasi
3. Penyesuaian antara tujuan dan kebutuhan
4. Promosi yang agresif dan insentif yang menarik bagi pengguna .

5. Menjaga kestabilan jaringan dan teknis.

## Daftar Pustaka

- Abdul, Ruslan Ghofur Noor, 2014. *Konsep Distribusi dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Apando Ekardo, Firdaus dan Nilda Elfemi, 2014. Efektivitas Program Keluarga
- Arlan, A. S. B, 2019. Arlan, A. S. B. 2019. Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. Al'iidara Balad
- Az Zahra, M. I, 2023. Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless)
- Budiani, Ni Wayan, 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Sosial Vol. 2 No. 1* (Diakses pada 04 Juni 2024)
- Drucker, P. F, (1994). *Innovation and Entrepreneurship*. Jakarta: Erlangga
- Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F, 2021. Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*
- Gil-Garcia, J. R, 2012. *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. New York: Springer
- Harapan (PKH) Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Nagari Lagan Hilir, Kab. Pesisir Selatan. *Jurnal Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat*. (Di akses pada 04 Juni 2024)
- Indrajit, Richardus Eko, 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*.
- Joyo, N, M, 2017. Efektivitas Implementasi Program Gerakan Membangun Ekonomi Rakyat Lamongan Berbasis Pedesaan (Gemerlap) di Desa Soko, Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan (2011-2015). *Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Keban, Yeremias T, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kencana, Inu Syafiie, 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Makalah dipresentasikan pada Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008), Yogyakarta
- Mardiasmo, 2017. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI
- Muin, R., & Rosdiana, R, 2020. Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Terhadap Penerima Bantuan Di Desa Laliko Kecamatan Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. J-Alif: *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam*.
- Nugraha, D. R. A., & Firmanto, Y, 2019. Efektivitas Keberhasilan Implementasi Sistem Pembayaran *E-Wallet* LinkAja pada Pembelian Tiket KA Lokal di KAI Access. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*
- Rabbani, A. P., Alamsyah, A., & Widiyanesti, S, 2020. Analisa Interaksi User di Media Sosial Mengenai Industri *Fintech* Menggunakan *Social Network Analysis* (Studi Kasus: GoPay, OVO dan LinkAja). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(3), 341-351.
- Rahi, S., Alghizzawi, M., & Ngah, A. H, 2023. *Understanding consumer behaviortoward adoption of e-wallet with the moderating role of pandemic risk: an integrative perspective*. Kybernetes.
- Sellang, K, 2016. *Administrasi dan*

*pelayanan publik antara Teori dan Aplikasinya.*

Siagian, S.P, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, Richard.M, 1985. *Efektivitas Organisasi* (penerjemah Magdalena Jamn). Jakarta: Penerbit Erlangga

Sutrisno, Edy, 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang. *Doctoral dissertation*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Wahid, F, 2008. *Evaluating focus and quality of Indonesian E-Government websites*.

Yehezkiel, Devanno, S, 2023. Analisis Kerja Sama Pemerintah Kota Semarang dan PT.GO-JEK Indonesia Dalam Menyediakan Pembayaran GO-PAY Untuk BRT Trans Semarang Sebagai Langkah Peningkatan Layanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*.

Yogyakarta: ANDI

Yogyakarta: Penerbit Ombak

Zustika, A. F., & Fageh, A, 2022. Analisis Dompot Digital "Link Aja Syariah" dari Perspektif Masalah Mursalah. *Islamic Economics Journal*.

